

Delibera n. 192/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera 28/2021.

L'Autorità, nella sua riunione del 7 dicembre 2023

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito anche: legge istitutiva), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTO il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento autobus);

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio);

VISTA la delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato

approvato l'atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”* e, in particolare:

- la misura 1.3 la quale dispone che *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus: il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano, il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell’Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano”*;

- la misura 2.1 la quale stabilisce tra l'altro, che *“Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni (...) di cui all’articolo 3 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004”*; quest'ultima disposizione definisce *“a) «servizi regolari»: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite”*; ed inoltre definisce *“gestore del servizio”*, *“a.3) il vettore di cui all’articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico”*;

- la misura 3.3, che dispone che *“[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:*
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;*
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;*
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27 del Regolamento autobus;*
 - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall’articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l’adozione della stessa;*
 - f) dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:*
 - f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle*

controversie;

f.2) di presentare in merito un reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;

g) dell’indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1”;

- la misura 3.4, lettera a), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall’home page, tramite apposito link denominato “Reclami”;

VISTI i rilievi effettuati sul sito *web* di Liroso Linee S.r.l. (di seguito anche: Liroso o Società), nonché le Condizioni generali di trasporto e la Carta della mobilità della Società, reperibili presso il menzionato sito *web*, acquisiti agli atti con prot. ART n. 69308/2023, del 21 novembre 2023;

VISTA la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO che, dalla documentazione agli atti, risulta che:

1. come indicato nella Carta della mobilità, la Società effettua “*servizi di trasporto pubblico di linea interregionale di competenza statale*” (cfr. prot. ART n. 69308/2023) ed è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l’Autorità ha dettato con la delibera n. 28/2021;
2. sulla base dei rilievi svolti presso il sito *web* della Società, tuttavia, non risulta presente una sezione dedicata alle informazioni di cui alla misura 3.3, accessibile dall’*home page*, tramite un apposito link denominato “*Reclami*”, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. prot. ART n. 69308/2023);

CONSIDERATO pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l’inottemperanza, da parte di Liroso, alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto le informazioni di cui alla misura 3.3, non sono fornite nel sito *web* della Società, in una sezione dedicata accessibile dall’*home page*, tramite apposito link denominato “*Reclami*”;

RITENUTO quindi, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Liroso Linee S.r.l. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l’inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 28/2021;

DATO ATTO che, ai sensi dell’articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all’esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l’ordine di cessazione della violazione medesima e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto le informazioni di cui alla misura 3.3, non sono fornite nel sito *web* della Società, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclam*";
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate;
8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;

10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Lirosi Linee S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 7 dicembre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)