

Delibera n. 204/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Azienda Strade Lazio - Astral S.p.A., 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 3.4 e 4.5, dell'Allegato A, alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018.

L'Autorità, nella sua riunione del 21 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) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione);

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. 106/2018, del 25 ottobre 2018, di approvazione dell’atto di regolazione recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* (Allegato A), e, in particolare:

- la misura 1.1, ai sensi della quale *“il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, nonché nei confronti dei gestori delle relative stazioni”*;

- la misura 2, recante, *inter alia*, le seguenti definizioni: *“a) gestore del servizio: l’impresa ferroviaria - ivi inclusa quella che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi transfrontalieri - che fornisce il servizio sulle reti di cui alla Misura 1, punto 1, titolare di contratto di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia; b) gestore di stazione: il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria e che può essere il gestore dell’infrastruttura”*;

- la misura 3.4, che dispone che *“In caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:*

a) le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi ai sensi dell’articolo 7 regolamento (CE) n. 1371/2007;

b) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause;

c) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli. Dette informazioni concernono quantomeno, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:

c.1) le possibilità di trasporto alternativo;

c.2) ove ne ricorrano i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo;

c.3) le modalità di accesso all’eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;

c.4) l’assistenza garantita;

c.5) le forme di indennizzo comunque denominate, incluse le modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 8”;

- la misura 4.5, che dispone che *“[l]e informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all’utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti”*;

VISTO il reclamo acquisito con prot. ART n. 36854/2023, del 16 agosto 2023, ed i relativi allegati, con il quale sono state lamentate, tra l'altro, carenze informative nei confronti dei passeggeri in occasione dei ripetuti disservizi sulla linea ferroviaria urbana Montebello – Flaminio, quali ritardi e cancellazioni dei treni in arrivo e in partenza dalla Stazione Due Ponti, nelle giornate del 21 luglio 2023, 24 luglio 2023, 25 luglio 2023, 26 luglio 2023, 1° agosto 2023, 10 agosto 2023 e 11 agosto 2023, prevalentemente nelle fasce orarie 08:30-10:00 e 16:00-18:00;

VISTA la richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 52639/2023, del 6 ottobre 2023, con la quale, "[...] *alla luce di quanto previsto dalle misure 3.4 e 4.5 della menzionata delibera [n. 106/2018] e con riferimento ai treni in arrivo e in partenza dalla Stazione Due Ponti nelle giornate del 21 luglio 2023, 24 luglio 2023, 25 luglio 2023, 26 luglio 2023, 1° agosto 2023, 10 agosto 2023 e 11 agosto 2023, nelle fasce orarie 08:30-10:00 e 16:00-18:00*, è stato chiesto, sia al gestore del servizio, Cotral S.p.A., sia al gestore di stazione, Azienda Strade Lazio - Astral S.p.A. (di seguito "Astral" o "Società"), per quanto di rispettiva competenza, di fornire puntuali informazioni, correlate da apposita documentazione, circa l'ottemperanza alle suddette citate misure di regolazione, evidenziando, in particolare: i) quali informazioni siano state fornite agli utenti nel caso di ritardi e cancellazioni, precisando modalità e tempistiche; ii) le procedure di informazione e assistenza a favore degli utenti seguite in caso di ritardi e cancellazioni;

VISTA la nota acquisita con prot. ART n. 60888/2023, del 30 ottobre 2023, con la quale Astral ha riscontrato la sopra citata richiesta informazioni, affermando, tra l'altro, che:

- "[...] [g]li episodi di ritardi o soppressioni delle corse avvenuti nelle giornate oggetto di verifica sono stati causati principalmente dalla carenza di materiale rotabile disponibile per il servizio e di personale di macchina";
- "[l]'utenza è stata informata delle variazioni del servizio attraverso tre canali ASTRAL:
 - sito web,
 - i pannelli presenti in stazione
 - e il canale Telegram";
- "[l]e informazioni comunicate hanno riguardato le variazioni avvenute in corrispondenza delle singole corse rispetto al programma di esercizio in vigore, aggiornando di volta in volta le informazioni su tutte le stazioni a seconda delle tipologie di tecnologie disponibili in loco";
- "[l]a stazione di "DUE PONTI" non dispone del servizio di [fonia] per l'avviso all'utenza";

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 quanto segue:

1. Astral, in virtù del contratto di servizio sottoscritto il 30 giugno 2022, per il periodo 1° luglio 2022 - 30 giugno 2032 (cfr. rilievi effettuati sul sito della Regione Lazio <https://www.regione.lazio.it/documenti/77816> ed acquisiti con prot. ART n. 77755/2023 del 13 dicembre 2023), risulta affidataria, da parte della Regione Lazio, della gestione dell'infrastruttura ferroviaria relativa alla linea Roma-Civita Castellana-Viterbo e delle relative stazioni, tra cui la stazione "Due Ponti", e, pertanto, la stessa è soggetta alle misure di regolazione di cui all'allegato A, alla delibera n. 106/2018, le quali prevedono, tra l'altro, che, in caso di irregolarità e modifiche del servizio, il gestore di stazione, per quanto di sua competenza, fornisce ai passeggeri le informazioni di cui alla misura 3.4, con le modalità indicate dalla misura 4.5;
2. la misura 4.5 prevede, tra l'altro, che *"[l]e informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione [...]"*;
3. con il citato reclamo acquisito agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 36854/2023, è stato lamentato che, nelle giornate del 21 luglio 2023, 24 luglio 2023, 25 luglio 2023, 26 luglio 2023, 1° agosto 2023, 10 agosto 2023 e 11 agosto 2023, prevalentemente nelle fasce orarie 08:30-10:00 e 16:00-18:00, sulla linea ferroviaria urbana Montebello – Flaminio, si sono verificati ritardi e cancellazioni dei treni in arrivo e in partenza dalla Stazione Due Ponti e non sarebbero state fornite le relative informazioni ai passeggeri;
4. in riscontro alla richiesta informazioni dell'Autorità prot. ART n. 52639/2023, del 6 ottobre 2023, con nota acquisita con prot. ART n. 60888/2023, del 30 ottobre 2023, Astral ha affermato, tra l'altro, che *"[con riferimento agli] episodi di ritardi o soppressioni delle corse avvenuti nelle giornate oggetto di verifica [...] [l]'utenza è stata informata delle variazioni del servizio attraverso tre canali ASTRAL:*
 - *sito web,*
 - *i pannelli presenti in stazione*
 - *e il canale Telegram"*;
5. pertanto, dalla stessa affermazione di Astral risulta che la Società, in occasione dei disservizi occorsi nelle giornate del 21 luglio 2023, 24 luglio 2023, 25 luglio 2023, 26 luglio 2023, 1° agosto 2023, 10 agosto 2023 e 11 agosto 2023, non ha fornito ai passeggeri in attesa presso la Stazione Due Ponti le informazioni di cui alla misura 3.4 mediante appositi annunci sonori in stazione;
6. la condotta omissiva di cui al punto 5 risulterebbe confermata dall'affermazione della stessa Società secondo la quale *"[l]a stazione di "DUE PONTI" non dispone del servizio di [fonia] per l'avviso all'utenza"*;

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da

parte di Astral, alle misure 3.4 e 4.5, dell'allegato A, alla delibera n. 106/2018, atteso che, secondo quanto previsto dalle predette misure, le informazioni di cui alla misura 3.4 devono comunque essere fornite agli utenti in stazione anche con appositi annunci sonori, secondo quanto previsto dalla misura 4.5;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Astral 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, per l'inottemperanza alle sopra indicate misure disposte con la delibera n. 106/2018;

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 e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Azienda Strade Lazio - Astral S.p.A., 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 3.4 e 4.5 dell'Allegato A, alla delibera 106/2018, del 25 ottobre 2018;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Astral S.p.A., 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, a sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;

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, ad Azienda Strade Lazio - Astral S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 21 dicembre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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