

Delibera n. 70/2024

Procedimento avviato con delibera n. 204/2023, 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. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 23 maggio 2024

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 1, quarto periodo, ai sensi del quale “[l]’Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell’accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori”;
- 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; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un’infrazione e le imprese proponano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare”;

- 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 inosservanza dei criteri per la formazione e l’aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all’accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;
- il comma 3, lettera m), ai sensi del quale l’Autorità *“nel caso di inottemperanza agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell’impresa interessata”*;

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) che ha abrogato e sostituito, a far data dal 7 giugno 2023, il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo all’articolo 40 che *“i riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all’allegato IV”*;

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), e in particolare gli articoli 13 e seguenti;

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 3.7, che dispone che "I gestori delle stazioni rendono in particolare disponibili agli utenti almeno le informazioni di cui al punto 1, lettera a), al punto 3, lettera a), al punto 4 lettera b) e al punto 5, lettera b)";*
- *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";*

VISTA

la delibera n. 204/2023, del 21 dicembre 2023, notificata in pari data con nota prot. ART n. 82181/2023, con la quale – a seguito di reclamo acquisito con prot. ART n. 36854/2023, del 16 agosto 2023, in cui si lamentavano, tra l'altro, carenze informative nei confronti dei passeggeri in attesa presso la 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 - è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. (di seguito anche: ASTRAL o Società), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge

istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza delle informazioni previste dalla suddetta misura 3.4 atteso che, secondo quanto previsto dalla misura 4.5 *[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 [...]*";

VISTA

la nota del 19 febbraio 2024, acquisita agli atti con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, con cui ASTRAL ha, tra l'altro, formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

CONSIDERATO

che, con la proposta di impegni acquisita agli atti con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, ASTRAL, in sintesi, oltre a porre fine alla violazione, fornendo le informazioni di cui alla misura 3.4 con le modalità di cui alla misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ha rappresentato, tra l'altro, che:

- “[n]elle more del completamento del progetto di ammodernamento tecnologico dell'intera ferrovia Roma- Civita Castellana-Viterbo [...] la Società - al fine di adeguarsi alle misure in oggetto - sta adottando un progetto di revisione integrale del sistema di diffusione sonora sull'intera linea Roma-Viterbo. In particolare, il sistema prevede una gestione centralizzata dei messaggi attraverso un collegamento digitale che utilizza la rete Ethernet/IP già predisposta sulla linea ferroviaria e che, pertanto, collegherà tutte le stazioni della linea. Le soluzioni audio over IP, infatti, consentono comunicazioni e stream audio tramite la rete Ethernet/IP e offrono la possibilità di gestione centralizzata, di temporizzazione e suddivisione del sistema in zone diverse. Questa tecnologia accoppiata ad un opportuno software di integrazione e gestione permette di:
 - trasmettere informazioni di carattere generale (orari, ritardi, ...) sfruttando una unica infrastruttura di cablaggio condivisa con altri servizi;
 - automatizzare la diffusione di informazioni di sicurezza in occasione di specifici eventi (transito/arrivo treni, variazioni binario, ...);
 - diffondere annunci di carattere generale o pubblicitario al pubblico in attesa sulle banchine;
 - evidenziare comportamenti non conformi e indicare l'opportunità di interruzione degli stessi”;
 - “[t]ale innovazione consentirà una implementazione, rispetto a quanto richiesto dalle misure regolatorie, della qualità, delle modalità e della tipologia di informazioni garantite all'utenza. In particolare, la diffusione nelle fermate dei messaggi audio sarà possibile in tre modalità:
 - 1. Automatica: in modalità automatica verranno diffusi nelle fermate messaggi in accordo con gli eventi generati dal sistema di localizzazione veicoli; per la diffusione sonora nelle fermate sarà inoltre previsto un dispositivo per la riproduzione dei messaggi preregistrati.

- 2. *Manuale: in questa modalità ogni operatore avrà la possibilità di selezionare dalla sua postazione un messaggio audio da diffondere nelle stazioni. Le priorità saranno gestite dal sistema di telecontrollo di PCC.*
- 3. *Dal vivo: in modalità live ogni operatore potrà diffondere messaggi dal vivo verso le fermate selezionate”;*
- *“[s]i evidenzia sin da ora come tale intervento non si limiti all’installazione di altoparlanti idonei a riprodurre informazioni sonore nelle sole stazioni che ne sono oggi sprovviste, ma consiste nella progettazione di un sistema di diffusione sonora di tipo innovativo con una gestione centralizzata dei messaggi attraverso un collegamento digitale che utilizza la rete Ethernet/IP già predisposta sulla linea ferroviaria e che avrà ad oggetto tutte le stazioni.*
- *“[...]si specifica che l’intervento riguarderà anche le stazioni che già attualmente sono dotate di sistemi di riproduzione sonora utilizzati per le informazioni all’utenza secondo le previsioni della Delibera n. 106/2018 (es. Flaminio, Acqua Acetosa, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana, etc) e sarà in grado di gestire in modo più efficiente, con diverse opzioni programmabili e, quindi, con maggiori funzionalità, le informazioni all’utenza”;*
- *“[d]a ultimo [...] è stato previsto il riconoscimento di un indennizzo pari a € 1,50 per gli utenti che nelle giornate e nelle fasce orarie contestate nel procedimento abbiano utilizzato/validato un titolo di viaggio nella stazione Due Ponti”;*

VISTA

la delibera n. 39/2024, del 20 marzo 2024, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 29450/2024, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa appaia *“potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, [...] poiché la Società, con l’attuazione di quanto previsto nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha previsto, tra l’altro, a favore dei passeggeri: i) “[la] progettazione di un sistema di diffusione sonora di tipo innovativo [...] che avrà ad oggetto tutte le stazioni [...] [quindi] anche [le] stazioni che già attualmente sono dotate di sistemi di riproduzione sonora utilizzati per le informazioni all’utenza secondo le previsioni della Delibera n. 106/2018”;* con specifico riferimento alla Stazione Due Ponti, ASTRAL si è impegnata a realizzare l’intervento entro il 31 maggio 2024; ii) *“il riconoscimento di un indennizzo pari a € 1,50 per gli utenti che nelle giornate e nelle fasce orarie contestate nel procedimento abbiano utilizzato/validato un titolo di viaggio nella stazione Due Ponti”;* a tal fine ASTRAL si è impegnata a dare adeguata informativa all’utenza circa la possibilità di presentare la relativa richiesta, specificandone tempi e modalità”;

con la citata delibera n. 39/2024 è stata disposta la pubblicazione della suddetta proposta di impegni sul sito web istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

- PRESO ATTO** che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 39/2024, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;
- RITENUTO** di confermare l'effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, presentati dalla Società con la nota acquisita con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì previsto la progettazione di un sistema di diffusione sonora di tipo innovativo anche nelle stazioni che già attualmente sono dotate di sistemi di riproduzione sonora utilizzati per le informazioni all'utenza secondo le previsioni della Delibera n. 106/2018 nonché a riconoscere un indennizzo pari a € 1,50 agli utenti 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 e nelle fasce orarie 08:30-10:00 e 16:00-18:00 abbiano utilizzato/validato un titolo di viaggio nella stazione Due Ponti;
- TENUTO CONTO** che, con riferimento alle tempistiche con la quali la Società si è impegnata a realizzare il progetto di riproduzione sonora nelle stazioni dalla stesa gestite nonché a riconoscere agli utenti il citato indennizzo, previa campagna informativa rivolta all'utenza avente ad oggetto la possibilità di presentare la relativa richiesta, nella propria proposta di impegni ASTRAL ha affermato che:
- “[p]er le seguenti stazioni il progetto verrà realizzato entro il 31 maggio 2024: Due Ponti”;
 - “[p]er le seguenti stazioni il progetto verrà realizzato entro il 28 febbraio 2025: Flaminio, Euclide, Acqua Acetosa Campi Sportivi, Monte Antenne, Tor di Quinto, Grottarossa, Saxa Rubra, Centro RAI, Labaro, La Celsa, Prima Porta, Giustiniana, Montebello (tratta urbana)”;
 - “[p]er le seguenti stazioni il progetto verrà realizzato entro il 31 maggio 2025: Sacrofano, Riano, Castelnuovo di Porto, Morlupo, Magliano Romano, Rignano Flaminio, Sant'Oreste, Pian Paradiso, Civita Castellana, Catalano, Faleri, Fabrica di Roma, Corchiano, Vignanello, Vallerano, Soriano nel Cimino, La Fornacchia, Vitorchiano, Bagnaia, Viterbo (tratta extraurbana)”;
 - “[l]a campagna informativa [avente ad oggetto il riconoscimento dell'indennizzo all'utente di euro 1,50] partirà 15 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta approvazione degli impegni”;
- RITENUTO** conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per ASTRAL, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota acquisita con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024;

RITENUTO che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni, relative all'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 204/2023;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, in relazione all'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, contestata con la delibera n. 204/2023, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. con la nota acquisita al prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 19241/2024, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 204/2023, del 21 dicembre 2023, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5, dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;
4. Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. trasmette all'Autorità:
 - i) entro il 30 giugno 2024, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, con particolare riferimento, sia alla realizzazione del sistema di diffusione sonora presso la stazione Due Ponti, sia all'attivazione della campagna informativa rivolta all'utenza, finalizzata al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla proposta di impegni acquisita con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, corredata da idonea documentazione;
 - ii) entro il 30 giugno 2025, una dettagliata relazione sulla completa attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione;
5. qualora Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. contravenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 23 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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