



Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 e successive modificazioni.

Autorità di regolazione dei trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 204/2023

1. Soggetto proponente

ASTRAL S.p.A.

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 204 del 21 dicembre 2023, avente ad oggetto *“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”*

Contestazioni:

Violazione delle misure 3.4 e 4.5, dell'allegato A, alla delibera n. 106/2018 - Mancata diffusione delle informazioni di cui alla misura 3.4 agli utenti nella Stazione Due Ponti con appositi annunci sonori.

3. Descrizione degli impegni proposti

Al fine di rimuovere le contestazioni formulate, si evidenzia che si procederà come segue.

Impegno n. 1

Nelle more del completamento del progetto di ammodernamento tecnologico dell'intera ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo predisposto da RFI (già descritto nella memoria presentata cui si rinvia per sinteticità), 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.

Tale 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.

Le postazioni operatore, tramite l'interfaccia del sistema di telecontrollo consentono agli operatori del PCC di effettuare le operazioni di controllo e selezione dei messaggi audio preregistrati da inviare.

Ogni singola stazione ha la possibilità di gestire direttamente le funzionalità di cui sopra per la stazione di riferimento, di conseguenza in una situazione di emergenza, l'operatore di stazione potrà intervenire inviando i messaggi necessari dalla postazione presente in stazione.

Si 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.

Ancor più chiaramente, pertanto, 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.

Si rinvia per maggiori dettagli sull'intervento all'allegato 2 alla memoria.

Costi previsti

L'importo stimato per l'intervento è pari a circa 900.000 euro.

Tempi e modalità di attuazione

Per le seguenti stazioni il progetto verrà realizzato entro il 31 maggio 2024: Due Ponti

Per 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)

Per 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)

Impegno n. 2

Sempre nell'ottica di adempiere agli obblighi contestati e al contempo fornire un *quid pluris* rispetto a quanto già dovuto in forza delle misure regolatorie in oggetto, in seno all'Area Infomobilità di Astral è stato istituito un apposito nucleo dedicato alla gestione dei rapporti con l'utenza e alla diffusione delle informazioni inerenti allo stato del servizio e delle infrastrutture.

Il nucleo svolge servizio dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.45 alle ore 20.30, sabato, domenica e festivi dalle ore 7.00 alle ore 20.00 (7 giorni a settimana). Fornisce, inoltre, un servizio clienti attraverso Call Center, attivo dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 20:00, e form via web, predisposto dal Gestore del Servizio Cotral e gestito da Astral spa con riguardo agli argomenti di competenza.

All'utenza è garantita una molteplicità di canali per richieste di informazioni, segnalazioni ecc. superiore a quella minima di cui al punto 1, Misura 4 della Delibera n. 106/2018:

- Internet (Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, Youtube)
- Radio (dalla Centrale Operativa vengono confezionati bollettini radiofonici, tutti i giorni dalle 7 alle 20.30 ogni 30-60 minuti, a disposizione delle principali emittenti della Regione, ascoltabili sul sito Astral nella sezione "NOTIZIARI")
- Televisione (ogni giorno è a disposizione delle principali emittenti televisive locali private un notiziario audio/video, visualizzabile sul sito nella sezione "NOTIZIARI", contenente le principali notizie relative alla mobilità regionale.

Astral è impegnata attualmente in un up-grade del sistema di Infomobilità Regionale, al momento in fase di sviluppo e completamento, che sarà in grado di fornire all'utenza informazioni real time su tempi di attesa, modi, linee disponibili e linee attive, e costituirà elemento di rilevanza fondamentale per favorire una mobilità più sostenibile ed intermodale, in grado di fornire agli utenti, nel momento stesso in cui questi si apprestano ad individuare gli spostamenti tra Origine e Destinazione, elementi per rendere efficace l'integrazione dei mezzi e modi di trasporto, specialmente nell'ambito del TPL.

L'attuale portale fornirà la base dati, real time, per tre diverse utilizzi;

1. Nuovo Portale e App Utenti per ricerca percorso e tempi di attesa reali (ad oggi già consultabile all'indirizzo <https://tpl.astralspa.it/>, anche se incompleto per quanto concerne il database di riferimento);
2. Portale vettori per controllo e pianificazione della flotta;
3. Controllo su applicazione del contratto di servizio (lett. b, c. 3, art. 16, CdS), che verrà stipulato da Astral, in qualità di Stazione Appaltante per conto di Regione Lazio, e le 11 società vincitrici della gara "UdR" che dal 1° gennaio 2025 effettueranno il servizio TPL urbano e suburbano nei comuni che fanno parte delle 11 Unità di Rete di Regione Lazio.

Il portale è, per il tramite di un software proprietario, realizzato, aggiornato e alimentato secondo principi di accessibilità e scalabilità.

Attualmente permette di individuare percorsi che prevedano l'utilizzo di mezzi gestiti dalle società Atac, Cotral e dalla stessa Astral (relativamente alle informazioni sulle due ferrovie ex-concesse, i cui dati sono stati acquisite durante la realizzazione della piattaforma) ma la capacità, garantita da un software proprietario, di ampliare (con linee, fermate, velocità commerciale, frequenza, calendari e ogni altro dato utile ovvero necessario) il grafo della rete dei trasporti del Lazio, e di apportare modifiche a quello esistente, permetterà, in occasione di modifiche e di integrazioni dei servizi di trasporto, un efficientamento nella fornitura di dati all'utenza e nella gestione del servizio stesso.

Relativamente all'App Utenti, attualmente è in fase di collaudo il software e si sta completando l'inserimento delle linee e dei programmi di esercizio relativi ai servizi di trasporto su gomma urbano ed extraurbano (Cotral ed Atac), su ferro (Trenitalia e ferrovie regionali Roma-Viterbo e Roma-Lido) e marittimo (traghetti per le isole).

Dal giorno della completa acquisizione di tutti i dati relativi a programmi di esercizio e mezzi esercenti del TPL nel Lazio, gli utenti potranno:

- individuare le linee di trasporto extraurbano per gli spostamenti tra comuni e quelle di trasporto urbano per gli spostamenti all'interno dei comuni serviti dal TPL;
- verificare i tempi di attesa reali sulle linee di interesse;
- programmare spostamenti sulla scorta dei programmi di esercizio, caricati in piattaforma, in vigore nei comuni dell'area;
- calcolare il percorso sulla scorta di linee e mezzi esposti sulla Piattaforma.

Un ulteriore aggiornamento dell'app sarà reso disponibile all'utenza in concomitanza dell'avvio dei nuovi servizi di TPL su gomma che, a partire dal 1° gennaio 2025, saranno affidati in gestione da Astral nell'ambito delle Unità di Rete (il servizio urbano e suburbano di breve distanza e di adduzione alle linee Cotral extraurbane e alle ferrovie).

Costi previsti

Il costo da imputare all'implementazione dell' APP è stimato in circa 1.062.000 euro.

Tempi e modalità di attuazione

Le implementazioni descritte nell'APP saranno accessibili e fruibili all'utenza entro il 30 ottobre 2024

Impegno n. 3

Da ultimo, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, e al contempo garantire un *quid pluris* rispetto a quanto già dovuto in forza delle misure regolatorie, 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.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza (attraverso l'indicazione sul sito web, app Cotral e canali social) della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo entro un termine di 30 giorni, previa allegazione di un valido titolo di viaggio a dimostrazione dell'effettivo utilizzo del servizio nella stazione e nelle giornate contestate.

Per gli utenti abbonati che faranno richiesta di indennizzo, si procederà a verificare l'utilizzo del servizio tramite il database Atac che gestisce le validazioni presso i tornelli nelle stazioni.

Costi previsti

La campagna informativa sarà effettuata sui canali precedentemente illustrati e gestita con la struttura interna della società. Il costo addebitabile, quindi, sarà nullo in termini di impegno di spesa e consuntivabile in base alle attività e il tempo dedicato dal personale dei singoli settori di Astral coinvolti (presumibilmente personale operativo nelle stazioni della Direzione Ferrovie, personale della Direzione Amministrativa e del Centro Infomobilità Regionale)

Il costo previsto per il singolo indennizzo è pari a € 1,50. Il costo complessivo derivante dall'accoglimento delle richieste di indennizzo, tuttavia, non è allo stato preventivabile.

Tempi e modalità di attuazione

La campagna informativa partirà entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta approvazione degli impegni.

L'indennizzo verrà erogato, ove ne ricorrano i presupposti, entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, presumibilmente mediante voucher concordati con l'Impresa Ferroviaria (Cotral SpA), titolare della vendita

e validazione dei ticket Metrebus.

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Non sussistono esigenze di riservatezza e segretezza relativamente alle informazioni sopra riportate.

Direzione
Infrastrutture Ferroviarie, Grandi Opere
e Trasporto Pubblico Locale
Il Direttore
Ing. Carlo Cecconi