

Delibera n. 43/2018

**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. Avvio del procedimento e consultazione pubblica.**

L'Autorità, nella sua riunione del 18 aprile 2018

- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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), 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; 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 g), ai sensi del quale l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze»;*
- VISTO** 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 (di seguito: Regolamento), ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;
- VISTO** il regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;
- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 (“*Contenuto delle carte di servizio*”) del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: “*1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di*

*impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente”;*

- VISTO** l'articolo 48 (“*Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale*”), comma 12-ter, del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;
- VISTO** l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (“*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014 (di seguito: Regolamento sui procedimenti dell'Autorità);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018, recante “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*”;
- VISTA** la relazione illustrativa predisposta dagli Uffici;
- RITENUTO** necessario, alla luce di quanto emerso in esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, e tra l'altro dall'analisi di reclami e segnalazioni, avviare, con specifico riferimento ai servizi di trasporto per ferrovia nazionali, regionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti di tali servizi possono esigere nei confronti dei gestori degli stessi e dei gestori delle infrastrutture ferroviarie;

<b>RILEVATA</b>	l'opportunità, nell'ambito dell'indicato procedimento, di porre in consultazione un documento contenente, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sui procedimenti dell'Autorità, lo schema dell'atto di regolazione da adottare;
<b>RITENUTO</b>	al riguardo congruo individuare nel 25 maggio 2018 il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati;
<b>RITENUTO</b>	di consentire ai partecipanti alla consultazione pubblica che ne facciano richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte nel corso di un'audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità;
<b>RITENUTO</b>	conseguentemente congruo individuare nel 31 dicembre 2018 il termine di conclusione del procedimento;
<b>VISTA</b>	la delibera n. 136/2016 del 24 novembre 2016, con la quale sono stati approvati i <i>"Metodi di analisi di impatto della regolamentazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti"</i> ;
<b>RILEVATO</b>	che al presente procedimento si applica la metodologia di analisi di impatto della regolazione (AIR) di cui alla citata delibera n. 136/2016, e visto lo Schema di AIR redatto dal competente Ufficio dell'Autorità ai sensi di tale metodologia;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. di avviare, per le motivazioni illustrate in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento per la definizione delle 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;
2. responsabile del procedimento di cui al punto 1 è la dott.ssa Katia Gallo, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212558;
3. di porre in consultazione, nell'ambito del procedimento di cui al punto 1, lo schema di 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 alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato A);
4. i soggetti interessati possono formulare osservazioni e proposte in relazione al documento di consultazione di cui al punto 3, esclusivamente attraverso le modalità indicate nell'Allegato B, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente delibera, entro e non oltre il termine del 25 maggio 2018;
5. di convocare un'audizione in data 31 maggio 2018, alle ore 11,00, presso la sede dell'Autorità, sita in Torino, Via Nizza 230, al fine di consentire ai partecipanti alla consultazione che ne facciano richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell'Autorità;

6. al procedimento di cui al punto 1 si applica la metodologia di analisi di impatto della regolazione approvata con la delibera dell'Autorità n. 136/2016 del 24 novembre 2016, individuandosi quale responsabile del relativo procedimento la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212521;
7. il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 31 dicembre 2018;
8. lo schema di atto di regolazione di cui al punto 3, la Relazione illustrativa, il documento indicante le modalità per la consultazione di cui al punto 4 nonché lo Schema di analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 18 aprile 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi