

Risposte Asstra al documento di consultazione predisposto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti concernente l'attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento 1371/2007, sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si riportano di seguito le considerazioni.

1. Presentazione del reclamo - Modalità

Questione 1: Tenuto conto che l'Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all'allegato B.

Si riscontra l'opportunità, al fine di salvaguardare la natura di seconda istanza dell'accertamento di un'infrazione da parte dell'Autorità, che il modulo contenga una premessa nella quale si espliciti che il reclamo sia ricevibile solo nel caso in cui la violazione sia già stata, in prima istanza, inoltrata all'impresa ferroviaria, in linea con quanto disposto all'art. 4, comma 4, del Decreto legislativo n.70/2014. Conseguentemente, pena l'irricevibilità del reclamo stesso, la procedura deve prevedere l'allegazione almeno della documentazione attestante l'avvenuta presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria. Ancor meglio sarebbe prevedere l'allegazione anche della documentazione comprovante la presunta violazione delle disposizioni da parte dell'impresa ferroviaria.

2. Presentazione del reclamo – Soggetti legittimati

Questione 2: Si chiedono osservazioni motivate in ordine alla possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative.

Si riconosce la possibilità che il reclamo sia eventualmente inoltrato per il tramite delle associazioni dei consumatori ma si evidenzia che, *in primis*, il diritto al reclamo è prerogativa del singolo passeggero.

3. Presentazione del reclamo – Termini e condizioni

Questione 3: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e ai termini di presentazione del reclamo.

Si vedano le osservazioni effettuate sub punto 1.

4. Presentazione del reclamo – Servizi ferroviari di competenza regionale e locale

Questione 4: Con riferimento al disposto di cui all'art. 4, comma 5 del d. lgs. n. 70/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dall'impresa ferroviaria che, in ogni caso, è destinataria del reclamo in prima istanza e l'avvio, in seconda istanza, dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità.

Si accoglie positivamente la possibilità che per quanto concerne i servizi di competenza regionale o locale i reclami possano essere inoltrati anche alle competenti strutture regionali individuate con apposito decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il coinvolgimento delle strutture regionali per servizi ferroviari la cui competenza è propria delle Regioni può, infatti, costituire un elemento atto a favorire un migliore coordinamento tra i soggetti a vario titolo coinvolti nella organizzazione e gestione dei suddetti servizi.

Si ritiene, tuttavia, che l'art. 4, comma 5, introduca tale possibilità solamente in relazione al reclamo presentato in seconda istanza all'Autorità e non invece in riferimento al reclamo che in prima istanza va inoltrato esclusivamente all'impresa ferroviaria. Ciò a salvaguardia dei termini e delle condizioni generali stabilite dal Decreto legislativo n.70/2014. Onde, pertanto, evitare di ingenerare confusione nei consumatori ed a garanzia della effettività della tutela dei loro diritti, si ritiene utile una precisazione in tal senso.

5. Le fasi del procedimento: archiviazione o avvio del procedimento

Questione 5: si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità che l'Autorità tratti congiuntamente più casi ai fini di una trattazione unitaria.

Sul punto si ritiene opportuno che l'Autorità informi, volta per volta o periodicamente, le imprese ferroviarie e/o i gestori delle infrastrutture autori di presunte violazioni oggetto di reclamo presso l'Autorità dei provvedimenti di archiviazione dalla stessa assunti e, se possibile, anche delle relative motivazioni. Così come è interesse delle imprese e dei gestori essere informati dell'avvio del procedimento, analogo interesse sussiste per il caso dei provvedimenti di archiviazione.

Si rimette alla discrezionalità dell'Autorità la possibilità di trattare in modo unificato più casi similari. Ciò faciliterebbe la tempestività della decisione.

6. L'atto di contestazione

Questione 6: Si chiedono osservazioni motivate in merito ad eventuali ulteriori contenuti dell'atto di avvio del procedimento che potrebbero essere inseriti, al fine di salvaguardare le garanzie procedurali e il contraddittorio.

Si raccomanda di prevedere che l'atto di avvio del procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni sia notificato all'impresa ferroviaria e/o ad altro soggetto eventualmente coinvolto e passibile di una responsabilità nella violazione.

Si segnala, inoltre, che il termine massimo per porre fine all'infrazione debba essere commisurato al tipo di contestazione e di adeguamento richiesto all'impresa ferroviaria. Il termine di un mese potrebbe non essere adeguate per alcuni tipi di interventi di natura più strutturale.

7. Garanzie procedurali e adozione del provvedimento finale

Questione 7: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle modalità di partecipazione al procedimento sanzionatorio dell'impresa destinataria della contestazione.

Si richiede all'Autorità di chiarire se la richiesta di accesso agli atti del procedimento sanzionatorio da parte dell'impresa destinataria interrompa il termine di 30 giorni per l'invio delle proprie deduzioni. Inoltre, si richiede di esplicitare che l'audizione personale presso l'Ufficio competente, eventualmente richiesta dall'impresa, non pregiudichi in ogni caso la possibilità di presentare memorie e deduzioni scritte.

8. Termini del procedimento

Questione 8: Si chiedono osservazioni motivate sul termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, al fine di assicurare una maggiore tempestività della tutela.

Si accoglie positivamente la possibilità di un termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori purchè ciò non comprometta in alcun modo l'esercizio del diritto di difesa da parte delle imprese.

9. Adozione di provvedimenti temporanei di natura cautelare

Questione 9: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze che possono integrare il danno grave e irreparabile agli interessi degli utenti, presupposti, questi, che condizionano l'adozione di misure cautelari. Considerata, inoltre, la specificità della materia regolata, si richiedono osservazioni in merito al possibile contenuto delle misure cautelari da adottare.

In relazione alle circostanze che possono integrare il danno grave ed irreparabile agli interessi degli utenti, si ritiene innanzitutto che tale questione non paia essere contemplata dalla normativa in materia di tutela dei diritti dei passeggeri.

Gli obblighi imposti alle imprese e le relative sanzioni paiono, infatti, riguardare per la maggior parte dei casi, ipotesi in cui è difficile ravvisare un danno grave ed irreparabile agli utenti. In alcuni casi la "riparazione" si attua mediante rimborsi o risarcimenti, in altri mediante la garanzia di servizi sostitutivi, in altri mediante imposizione di un obbligo preciso di informazione.

Danni gravi ed irreparabili si ritiene possano configurarsi tutte le volte in cui vi sia un rischio per la "sicurezza" dei passeggeri. Rischi questi scongiurati dall'esistenza di puntuali e dettagliate normative di

sicurezza che le imprese ferroviarie ed i gestori dell'infrastruttura sono obbligati a rispettare e la cui violazione comporta l'intervento delle autorità preposte.

Pertanto, risulta difficile ipotizzare dei casi concreti che possano giustificare il ricorso a misure cautelari da parte dell'Autorità che, quindi, andrebbero valutate con molta attenzione.

10. Pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie

Questione 10: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall'art. 16 della legge 689/1981 anche alla materia della tutela del diritto dei passeggeri, con particolare riguardo alla possibilità di applicare l'istituto alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa.

Si accoglie positivamente la possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta anche alle violazioni plurime da parte dell'impresa stessa.

11. I provvedimenti dell'Autorità con cui si rendono obbligatori gli impegni assunti dalle imprese

Questione 11: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa, nelle procedure concernenti la tutela dei diritti dei passeggeri.

Si accoglie positivamente la possibilità di ricorrere all'applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa.

12. Indagini conoscitive

Questione 12: Si chiedono osservazioni motivate in merito altre misure per monitorare l'attuazione del Regolamento CE 1371/2007.

Pur confermando la nostra piena disponibilità e supporto alle diverse iniziative volte a monitorare il settore e la corretta applicazione delle norme che lo regolano, si invita l'Autorità a coordinarsi con le altre Istituzioni che effettuano tali indagine, gli Osservatori e le Banche dati di settore esistenti, ciò al fine di evitare un aggravio informativo sulle imprese.

Questione 13: Si richiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.