

Delibera n. 106/2018

Conclusionone del procedimento avviato con delibera n. 43/2018. Approvazione di “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”.

L’Autorità, nella sua riunione del 25 ottobre 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 delibera dell'Autorità n. 43/2018 del 18 aprile 2018, 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. Avvio del procedimento e consultazione pubblica"*, con la quale l'Autorità, in applicazione dell'articolo 5 del Regolamento sui procedimenti dell'Autorità, ha indetto una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione allegato A alla medesima delibera, convocando altresì un'audizione al fine di consentire ai

partecipanti che ne facessero richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell’Autorità;

VISTI i contributi pervenuti in esito alla indetta consultazione da FAND Piemonte (prot. ART 4216/2018), Comitato Pendolari Frattamaggiore (prot. ART 4223/2018), Trenord Srl (prot. ART 4241/2018, integrata con prot. ART 4342/2018), Assoutenti per Associazioni CNCU (prot. ART 4289/2018), ASSTRA Associazione trasporti (prot. ART 4308/2018), Movimento consumatori e Cittadinanzattiva (prot. ART 4395/2018), Regione Toscana (prot. ART 4401/2018), Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (prot. ART 4413/2018), Comitati Pendolari Ferrovia Roma Nord, Roma-Ostia e della Casilina - “Triplice intesa dei Pendolari dal Lazio” (prot. ART 4414/2018), nonché Trenitalia S.p.A. (prot. ART 4415/2018);

VISTI gli esiti della audizione innanzi all’Autorità, tenutasi il giorno 31 maggio 2018, alla quale hanno partecipato Assoutenti e Federconsumatori per le Associazioni CNCU, ASSTRA, FAND Piemonte, Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, la Regione Lombardia, RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A. e Trenord S.r.l.;

VISTA la relazione istruttoria predisposta in merito dai competenti Uffici dell’Autorità;

RILEVATO che gli esiti della consultazione pubblica e della connessa audizione hanno fatto emergere l’esigenza di introdurre alcune precisazioni nell’ambito delle misure proposte;

RITENUTO in particolare opportuno, anche alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre precisazioni in relazione alle definizioni nonché in merito ai seguenti profili, come più nel dettaglio illustrato nella relazione istruttoria: diritto all’informazione e modalità con cui sono rese le informazioni; diritto all’accessibilità e fruibilità delle stazioni; diritto all’indennizzo e relative modalità di richiesta, diritti connessi al trattamento dei reclami; termini entro cui i gestori dei servizi e delle stazioni sono tenuti ad ottemperare alle misure;

RITENUTO pertanto opportuno confermare il quadro regolatorio posto in consultazione, come specificato a seguito delle indicate precisazioni, e di approvare, quindi, l’atto di regolazione conseguentemente perfezionato, 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”*;

VISTA la delibera n. 136/2016 del 24 novembre 2016, con la quale sono stati approvati i *“Metodi di analisi di impatto della regolamentazione dell’Autorità di regolazione dei trasporti”*;

RILEVATO che il presente procedimento è stato sottoposto all’analisi di impatto della regolazione (AIR) in conformità alla metodologia approvata con la citata delibera n. 136/2016;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, l'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);
2. l'atto di regolazione di cui al punto 1, la Relazione istruttoria e la relazione sulla analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 25 ottobre 2018

Il Presidente
Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Il Presidente
Andrea Camanzi