

Delibera n. 164/2019

Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Sistemi Territoriali S.p.A. relativo all'inottemperanza alla delibera n. 106/2018, di 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 5 dicembre 2019

- 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, 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 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 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"*;
- 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** 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 dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015;

VISTA

la delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l'atto 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*” e, in particolare:

- la misura 5.2, ai sensi della quale “*qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini previsti ed indicati ai sensi della Misura 3.5, lettera b), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo, definito dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, nelle proprie carte dei servizi*”;
- la misura 5.3, che dispone che “*nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi*”;

- la misura 7.1, in forza della quale *“i titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall’articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell’indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio”*;
- la misura 7.2, in virtù di cui *“l’entità dell’indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale”*;
- la misura 8.3, secondo cui *“le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all’utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte”*;
- la misura 10.1, ai sensi della quale *“i gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore”*;
- la misura 10.2, in forza di cui *“i gestori delle stazioni sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie carte dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore”*;

VISTE

le note del competente Ufficio del 5 luglio 2019 (prot. ART nn. 7453/2019 e 7454/2019), con cui è stato chiesto ai Gestori dei servizi ferroviari e delle stazioni, per esigenze di vigilanza, di trasmettere copia delle proprie condizioni generali di trasporto e delle carte dei servizi;

VISTA

la nota di Sistemi Territoriali S.p.A. dell’11 luglio 2019 (prot. ART n. 7776/2019), con cui la Società, nella sua qualità di Gestore di servizi ferroviari e stazioni, in riscontro alle predette richieste, ha trasmesso la propria Carta dei servizi della mobilità, precisando che la stessa *“verrà aggiornata in concomitanza con la modifica della Carta dei Servizi dell’altro operatore ferroviario che svolge servizio in Veneto, al fine di fornire al viaggiatore che ne ha diritto una procedura omogenea di rimborso. Nel frattempo è stata effettuata informativa all’utenza [...] in merito alla prossima modifica della normativa di rimborso, invitando gli utenti titolari di abbonamenti a conservare l’originale del titolo di viaggio per un eventuale indennizzo”*; la Società, inoltre, ha comunicato il collegamento (“link”) alle pagine web contenenti i seguenti documenti:

- Carta dei servizi della mobilità delle linee esercite da Sistemi Territoriali S.p.A.;

- Relazione annuale sulla qualità dei servizi della Ferrovia Adria-Mestre di Sistemi Territoriali S.p.A.;
- indennizzo per ritardo per i titolari di abbonamento in base alla delibera n. 106/2018 ART;
- informazioni relative al Regolamento (CE) n. 1371/2007 ed al *link* relativo al sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti;

VISTE le note del competente Ufficio del 13 settembre 2019 (prot. ART nn. 10787/2019 e 10788/2019), con cui, ai menzionati Gestori dei servizi ferroviari e delle stazioni, è stato chiesto di comunicare, con riguardo alle informazioni trasmesse, le eventuali modificazioni frattanto intervenute;

VISTA la nota di riscontro di Sistemi Territoriali S.p.A. del 20 settembre 2019 (prot. ART n. 11121/2019), con cui la Società ha ribadito quanto già riportato nella nota prot. ART n. 7776/2019 dell'11 luglio 2019, nuovamente trasmessa in allegato;

VISTA la documentazione trasmessa da Sistemi Territoriali S.p.A.;

VISTA la relazione predisposta dall'Ufficio, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione in atti, sembra emergere la violazione da parte di Sistemi Territoriali S.p.A. delle misure 10.1 e 10.2, con riferimento al mancato adeguamento alle seguenti misure:

- 5.2 e 5.3, non essendo stata recepita la relativa disciplina;
- 7.1 e 7.2, con riferimento alle modalità di determinazione dell'indennizzo di cui si tratta;
- 8.3, non essendo stata recepita la relativa disciplina;

RITENUTO quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Sistemi Territoriali 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, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 106/2018;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio, nei confronti di Sistemi Territoriali S.p.A., di un procedimento, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione 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, per inottemperanza alle misure 10.1 e 10.2 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.2, 5.3, 7.1, 7.2 ed 8.3 della medesima delibera;

2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata;
7. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Sistemi Territoriali S.p.A.

Torino, 5 dicembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)