

Delibera n. 123/2020

**Approvazione della proposta di impegni presentata da Ferrovie del Gargano S.r.l. relativa al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 158/2019, del 5 dicembre 2019. Chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione**

L'Autorità, nella sua riunione del 16 luglio 2020

- 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 anche: Autorità o 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 f), il quale prevede che l'Autorità, nell'esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2, *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti”*;
  - 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 per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015 (di seguito, anche: Regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 8 e 9;
- 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, secondo cui *“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”*;

**VISTA** la delibera n. 158/2019, del 5 dicembre 2019, notificata in pari data (nota prot. ART n. 15802/2019), con la quale è stato avviato un procedimento, nei confronti di Ferrovie del Gargano S.r.l. (di seguito anche: la Società), 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

**VISTA** la delibera n. 184/2019, del 19 dicembre 2019, notificata a Ferrovie del Gargano S.r.l. in pari data con nota prot. ART n. 16512/2019, con cui è stato disposto il differimento, al 31 gennaio 2020, dei termini procedurali di cui ai punti 5 e 6 delle delibere di avvio dei procedimenti sanzionatori notificate in data 5 dicembre 2019, tra cui anche della sopracitata delibera n. 158/2019 di avvio del procedimento oggetto della presente delibera;

**VISTA** l'istanza di partecipazione al procedimento avanzata in data 10 gennaio 2020 dall'Associazione Codici Onlus – Centro per i diritti del cittadino (assunta agli atti, in pari data, con prot. ART n. 273/2020; di seguito anche: Codici), accolta con nota prot. ART n. 389/2020, del 13 gennaio 2020;

**VISTA** la nota del 31 gennaio 2020 (assunta agli atti in pari data con prot. ART n. 1860/2020), con cui Ferrovie del Gargano S.r.l. ha presentato una proposta di impegni (allegata alla presente delibera) al fine di ottenere la chiusura del procedimento, avviato con la menzionata delibera n. 158/2019, senza l'accertamento dell'infrazione;

**CONSIDERATO** che, con tale proposta, la Società, in sintesi, si è impegnata a:

- adeguare le Condizioni generali di contratto e la Carta dei servizi alle misure di cui si contestava la violazione;
- riesaminare *“tutti i reclami del 2019”*, verificando la *“presenza di eventuali reclami presenti, non indennizzati, con aumento dell’indennizzo del 50% rispetto a quanto previsto per l’adempimento dell’obbligo”*;
- realizzare un *“impianto di informazioni sonore”* in talune stazioni;
- condurre una *“valutazione di fattibilità su istituzione di servizio a chiamata [...] per il trasporto degli utenti a mobilità ridotta, nel caso di limitazione all’accessibilità delle stazioni o dei treni”*

- realizzare un “software per monitorare l’andamento del viaggio/treno”;

<b>TENUTO CONTO</b>	che, nella propria proposta, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento alla stima dei costi previsti per l’attuazione degli impegni;
<b>VISTA</b>	la delibera n. 41/2020, del 27 febbraio 2020, in pari data notificata alla Società con nota prot. ART n. 3263/2020 e comunicata a Codici con nota prot. ART n. 3278/2020, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendo che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa <i>“appare potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure che si assumono violate”</i> , e ne è stata disposta la pubblicazione, con <i>omissis</i> , sul proprio sito web istituzionale, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;
<b>VISTA</b>	la delibera n. 69/2020, del 18 marzo 2020, recante <i>“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità”</i> , come modificata e integrata dalla delibera n. 83/2020, del 23 aprile 2020, recante <i>“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità. Proroga”</i> ;
<b>VISTA</b>	la delibera n. 95/2020, del 7 maggio 2020, recante <i>“Nomina dei responsabili dei procedimenti in corso, di competenza dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità”</i> , comunicata in data 8 maggio 2020 alla Società con nota prot. ART n. 6808/2020 e a Codici con nota prot. ART n. 6823/2020;
<b>VISTE</b>	le note prott. ART n. 7966/2020 e n. 7979/2020, del 3 giugno 2020, con le quali è stato comunicato, rispettivamente, alla Società e a Codici che, a seguito dell’immissione in servizio, in pari data, del dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità, lo stesso è subentrato nelle funzioni di responsabile del presente procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della succitata delibera n. 95/2020;
<b>PRESO ATTO</b>	che, nel corso della summenzionata consultazione, conclusasi – per effetto delle sopra richiamate delibere n. 69/2020 e n. 83/2020 – il 15 giugno 2020, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del menzionato Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;
<b>RITENUTO</b>	pertanto di confermare l’effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alle contestazioni di cui alla delibera n. 158/2019 e, conseguentemente di approvare, rendendo obbligatori per Ferrovie del Gargano S.r.l., ai sensi dell’articolo 9, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni presentati con la nota del 31 gennaio 2020, assunta agli atti con prot. ART n. 1860/2020;

**RITENUTO**

che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 158/2019;

su proposta del Segretario generale, visti gli atti del procedimento

**DELIBERA**

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Ferrovie del Gargano S.r.l. con la nota del 31 gennaio 2020, assunta agli atti con prot. ART n. 1860/2020, che sono allegati al presente provvedimento (Allegato A), di cui formano parte integrante e sostanziale, e di cui si dispone la pubblicazione, con *omissis*, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;
2. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 158/2019;
3. Ferrovie del Gargano S.r.l. trasmette all'Autorità entro il termine di 60 giorni idonea documentazione comprovante l'attuazione degli impegni così come definiti e resi obbligatori al punto 1;
4. qualora Ferrovie del Gargano S.r.l. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Ferrovie del Gargano S.r.l., nonché comunicata all'Associazione Codici Onlus – Centro per i diritti del cittadino, in qualità di partecipante al procedimento, ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 16 luglio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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