

Delibera n. 206/2020

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”.

L’Autorità, nella sua riunione del 3 dicembre 2020

- 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);
- 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);
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014 (di seguito: regolamento sanzionatorio), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”) del Regolamento, secondo il quale: *“Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all’articolo 17 (...)”*, oppure proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo “*non appena possibile*” o “*a una data successiva a discrezione del passeggero*”;

- VISTO** altresì l'articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”), paragrafo 2, del Regolamento, il quale prevede: “*Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero*”;
- VISTO** l'articolo 14 (“*Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, secondo il quale: “*Per ogni singolo evento con riferimento al quale l'impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi, coincidenze perse o soppressioni, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecunaria da 2.000 euro a 10.000 euro*”;
- VISTI** i reclami di seconda istanza pervenuti all'Autorità, aventi ad oggetto l'erogazione di rimborsi richiesti a seguito di cancellazioni di servizi ferroviari da parte di Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo), avvenute nel periodo marzo-maggio 2020, mediante *voucher* anziché in denaro, come richiesto dai passeggeri, presentati all'Autorità:
- dal signor [...] (prot. ART 5454/2020 del 15 aprile 2020), relativamente a 5 viaggi da effettuarsi sulla tratta Verona-Milano (con riguardo ai quali è citata la sola data del 19 marzo 2020);
 - dalla sig.ra [...] (prot. ART 7893/2020 del 1° giugno 2020), relativamente a 9 viaggi da effettuarsi dall'11 marzo al 13 maggio 2020 sulla tratta Roma – Firenze Santa Maria Novella;
 - dal signor [...] (prot. ART 9346/2020 del 29 giugno 2020), con riguardo ad un viaggio da Milano a Roma il 15 maggio 2020 e ad un viaggio da Roma a Milano in data 17 maggio 2020;
 - dalla sig.ra [...], relativamente al viaggio Milano-Napoli del 30 aprile 2020 (prot. ART 11885/2020 del 17 agosto 2020) e al viaggio Napoli-Milano del 3 maggio 2020 (prot. ART 11856/2020 del 17 agosto 2020);
- VISTE** le richieste di rimborso a Italo formulate dai reclamanti e, ove fornite, le relative risposte, con le quali l'impresa comunicava ai medesimi l'erogazione di un rimborso tramite *voucher*;
- VISTE** le note con le quali, in relazione ai citati reclami, gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Italo, tra l'altro, di procedere all'erogazione in denaro dei rimborsi dei biglietti relativi a servizi di trasporto cancellati, come richiesto dai reclamanti e previsto dal Regolamento: prott. 6686/2020 del 7 maggio 2020 (precisata con nota prot. 8063/2020 del 5 giugno 2020 e seguita dalla nota prot. 10282/2020 del 15 luglio 2020, recante un sollecito), 9329/2020 del 29 giugno 2020, 13274/2020 del 18 settembre 2020 e 18315/2020 del 19/11/2020;

VISTE

le risposte fornite da Italo alle citate richieste - note prott. ART 10459/2020 del 17 luglio 2020, 11443/2020 del 5 agosto 2020, 13619/2020 del 23 settembre 2020 e 18636/2020 del 24 novembre 2020 - con le quali l'impresa ferroviaria comunicava, tra l'altro, di aver provveduto, a fronte di cancellazioni, ad erogare i rimborsi richiesti dai passeggeri interessati tramite *voucher* richiamando, per giustificare il proprio operato, le previsioni di cui alla normativa nazionale emanata nel contesto emergenziale, nonché precisando, in alcuni casi, che la cancellazione dei servizi commerciali era stata conseguenza di quanto disposto dai decreti emanati dal Ministro delle infrastrutture e dei trasporti a far data dal 13 marzo 2020; nella risposta prot. 10459/2020 precisava, altresì, che per uno dei viaggi di cui al reclamo prot. ART 5454/2020, invece, il servizio non era stato cancellato;

VISTA

in particolare, la nota prot. ART 12385/2020 del 1° settembre 2020 con la quale - con specifico riferimento, tra l'altro, alle citate note di risposta di Italo (prott. ART 10459/2020, 11443/2020) alle richieste di informazioni e chiarimenti relative, tra l'altro, ai reclami prott. ART 5454/2020, 7893/2020, 9346/2020 - i competenti Uffici dell'Autorità, con riguardo alla conformità alla normativa dell'Unione europea dei rimborsi erogati, a seguito di cancellazione, esclusivamente a mezzo *voucher* pur in presenza della volontà, espressa dal passeggero, di riceverli in denaro:

- richiamavano (i) la segnalazione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato al Parlamento e al Governo del 28 maggio 2020, (ii) la procedura di infrazione aperta dalla Commissione europea il 2 luglio 2020 (PI 2020/2252) e (iii) il documento di posizione inviato dall'Autorità al Ministro degli Affari europei in data 17 luglio 2020;
- ribadivano l'invito, rivolto alla Società, ad adeguare il proprio comportamento a quanto previsto agli articoli 16 e 17, paragrafo 2, del Regolamento e, pertanto, a procedere, come richiesto dai passeggeri tramite i reclami citati, all'erogazione del rimborso in danaro senza ulteriore indugio;
- richiedevano di verificare la presenza di reclami analoghi e di provvedere, in presenza dei medesimi presupposti, al rimborso in denaro come richiesto dai passeggeri;
- si riservavano, in caso di mancato adempimento, di proporre al Consiglio l'avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 70/2014, finalizzato all'accertamento delle violazioni delle norme del Regolamento citate;

VISTA

la nota prot. ART 12840/2020 dell'11 settembre 2020 con la quale Italo replicava sostenendo, tra l'altro, che:

- “*ad oggi, non è riscontrabile una situazione di contrasto tra la novellata normativa nazionale e gli artt. 16 lett. a e 17, comma 2, del Regolamento*”;
- “*con la nuova disciplina entrata in vigore con l'approvazione della Legge 77/2020, il Legislatore ha recepito i rilievi mossi dall'AGCM, raccogliendo*

anche i suggerimenti formulati dalla Commissione Europea e le preoccupazioni espresse dall'ART";

- Italo osserva scrupolosamente la vigente disciplina, intervenuta con effetto retroattivo sui buoni già emessi a fronte della cancellazione di servizi commerciali;
- il Regolamento *"tutela il passeggero rispetto ad una soppressione del treno imputabile all'Impresa Ferroviaria; nella specie, al contrario, le singole imprese Ferroviarie AV si sono viste costrette ad annullare i propri servizi commerciali per ottemperare a diversi provvedimenti emergenziali assunti a tutela della salute pubblica"* consistenti nella riduzione del numero di treni circolanti, mentre l'intero capo IV del Regolamento presupporrebbe una responsabilità dell'impresa ferroviaria, *"qui, invece, totalmente mancante"*;
- stante l'incertezza normativa *"a monte"*, anche in merito al giudizio che la Commissione europea riserverà alla disciplina nazionale relativa ai *voucher* come novellata dall'articolo 182, comma 3-bis, lett. d), del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni dalla legge legge 17 luglio 2020, n. 77, *"difettano i presupposti oggettivi e soggettivi per disapplicare la normativa italiana attualmente vigente"*;

VISTA

la nota prot. 17046/2020 del 2 novembre 2020, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. la conferma circa l'avvenuta cancellazione di alcuni treni oggetto dei reclami in esame e la risposta della Società (prot. ART 17490/2020 del 9 novembre 2020), con la quale la stessa ha riferito che detti treni *"sono stati tutti oggetto di richieste di soppressione da parte delle imprese ferroviarie riconducibili, ragionevolmente, alle misure restrittive di marzo-maggio 2020 emanate dal Governo per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica"*;

VISTE

le note prott. 17457/2020, 17458/2020 e 17461/2020, del 6 novembre 2020, e 17634/2020, del 10 novembre 2020, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto ai reclamanti interessati se intendessero accettare il *voucher* emesso da Italo con le nuove caratteristiche, previste dall'articolo 182, comma 3-bis, lett. d), del d.l. 34/2020 convertito con modificazioni dalla l. 77/2020 e le relative risposte prott. ART 17466/2020 del 6 novembre 2020 (integrata con prot. ART 18412/2020 del 20 novembre 2020), 17514/2020 del 9 novembre 2020, 17807/2020 e 17808/2020 del 12 novembre 2020 e 17816/2020 del 12 novembre 2020 (integrata con prot. ART 18343/2020 del 19 novembre 2020), con le quali gli utenti hanno comunicato la propria preferenza per il rimborso immediato senza dover riproporre la relativa richiesta dopo 12 mesi;

RITENUTO

che, alla luce delle informazioni acquisite, i citati reclami presentati all'Autorità possano essere riuniti al fine di una verifica congiunta, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio, in quanto aventi ad oggetto la medesima fattispecie;

CONSIDERATO

che con la Comunicazione recante *“Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell’evolversi della situazione connessa al Covid-19”* (di seguito: Orientamenti interpretativi COVID), la Commissione europea, nel precisare che i quattro regolamenti europei sui diritti dei passeggeri non trattano le situazioni in cui i medesimi passeggeri non possono effettuare il viaggio oppure desiderano annullarlo di loro spontanea volontà, afferma che tale situazione, *“va distinta da quella in cui il vettore annulla il viaggio e offre solo un buono anziché la possibilità di scegliere tra rimborso e servizio alternativo di trasporto. L’offerta di un buono da parte del vettore non può pregiudicare il diritto del passeggero di optare, in alternativa, per il rimborso”*;

CONSIDERATO

altresì che con la *“Raccomandazione (UE) 2020/648 del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19”* (di seguito: Raccomandazione) la medesima Commissione, nel rilevare che nei diversi settori di trasporto, ai sensi dei regolamenti europei *“[i]l rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta”* (considerando 8), ha anche indicato agli Stati membri alcune possibili misure volte a rendere i *“buoni”* maggiormente attraenti per i passeggeri, in alternativa al rimborso in denaro; ciò contribuirebbe, ad avviso della Commissione, ad attenuare i problemi di liquidità dei vettori e potrebbe portare in ultima analisi a una migliore tutela degli interessi dei passeggeri;

OSSERVATO

che l’Autorità ha dato tempestiva notizia sia degli Orientamenti interpretativi COVID che della Raccomandazione, tramite il proprio sito *web* istituzionale, rispettivamente in data 20 marzo e 18 maggio 2020, a beneficio di passeggeri ed imprese;

CONSIDERATO

che per quanto riguarda la normativa adottata a livello nazionale nel contesto emergenziale, l’articolo 1, comma 2, della legge 24 aprile 2020, n. 27, ha introdotto nel corpo del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, contestualmente alla conversione in legge, l’articolo 88-bis (*“Rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici”*), prevedendo, relativamente alle ipotesi in cui il viaggio venga cancellato dal vettore:

- al comma 4 che *“[i]n relazione ai contratti stipulati dai soggetti di cui al comma 1, il diritto di recesso può essere esercitato dal vettore, previa comunicazione tempestiva all’acquirente, quando le prestazioni non possono essere eseguite in ragione di provvedimenti adottati dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri, a causa dell’emergenza epidemiologica da COVID-19. In tali casi il vettore ne dà tempestiva comunicazione all’acquirente e, entro i successivi trenta giorni, procede al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio oppure all’emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall’emissione”*, con ciò ammettendo la possibilità, per il vettore, di

emettere un *voucher* in luogo del rimborso in denaro anche per il caso in cui sia il vettore stesso a recedere dal contratto;

- al successivo comma 12 che “[l’emissione dei voucher previsti dal presente articolo assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario”;

TENUTO CONTO

che successivamente il suddetto articolo 88-bis è stato modificato dalla l. 77/2020 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, prevedendo, tra l’altro, che: *“12. L’emissione dei voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario. Il voucher può essere emesso e utilizzato anche per servizi resi da un altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario. Può essere utilizzato anche per la fruizione di servizi successiva al termine di validità, purché le relative prenotazioni siano state effettuate entro il termine di cui al primo periodo. 12-bis. La durata della validità dei voucher pari a diciotto mesi prevista dal presente articolo si applica anche ai voucher già emessi alla data di entrata in vigore della presente disposizione. In ogni caso, decorsi diciotto mesi dall’emissione, per i voucher non usufruiti né impiegati nella prenotazione dei servizi di cui al presente articolo è corrisposto, entro quattordici giorni dalla scadenza, il rimborso dell’importo versato. Limitatamente ai voucher emessi, in attuazione del presente articolo, in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, il rimborso di cui al secondo periodo può essere richiesto decorsi dodici mesi dall’emissione ed è corrisposto entro quattordici giorni dalla richiesta”*;

RILEVATO

con riguardo alle argomentazioni svolte da Italo, relativamente alla situazione di incertezza normativa e all’applicabilità dell’articolo 16 del Regolamento a fronte di cancellazioni avvenute per ottemperare ai diversi provvedimenti emergenziali assunti dalle autorità competenti, che:

- la Comunicazione della Commissione, recante *“Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”* (2015/C 220/01, pubblicata il 4 luglio 2015), ha specificato che: *“La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri (...) I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all’orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo”*; il medesimo Regolamento non prevede, peraltro, cause di esenzione né con riguardo al diritto al

rimborso di cui all'articolo 16, né con riguardo al diritto all'indennizzo di cui all'articolo 17;

- negli Orientamenti interpretativi COVID la Commissione ha ribadito in maniera chiara la piena applicabilità delle previsioni dell'articolo 16 del Regolamento anche nel periodo emergenziale connesso alla diffusione del Covid-19, pertanto indipendentemente dalla causa della cancellazione;
- nella Raccomandazione si afferma inequivocabilmente che la stessa ha ad oggetto *"i buoni che i vettori o gli organizzatori possono proporre ai passeggeri o ai viaggiatori, ferma restando la loro volontaria accettazione, come alternativa al rimborso in denaro nelle circostanze seguenti: a) in caso di cancellazione, a partire dal 1 marzo 2020, da parte del vettore o dell'organizzatore per motivi legati alla pandemia di Covid-19, nel quadro delle seguenti disposizioni: (...) articolo 16, lettera a), in combinato disposto con l'art. 17, paragrafi 2 e 3 del regolamento (CE) n. 1371/2007"* e, al considerando (8) che *"[a] norma della legislazione dell'Unione, il rimborso può essere effettuato in denaro o sotto forma di buono. Il rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta"*;

CONSIDERATO

che il Regolamento, fonte normativa di diritto supranazionale, di rango gerarchicamente sovraordinato rispetto alla normativa nazionale, prevede che il passeggero sia messo in condizione di scegliere, qualora, a fronte di cancellazioni del servizio non abbia optato per il trasporto alternativo, se ricevere il rimborso dovuto in denaro o in buoni e/o altri servizi, senza dover attendere il decorso di un termine;

RILEVATO

che la norma nazionale di cui all'articolo 88-bis del d.l. 18/2020, recependo, con le modifiche da ultimo introdotte con la l. 77/2020, parte della Raccomandazione, ha stabilito che i *voucher* offerti ai passeggeri in luogo del rimborso in denaro, anche quando le prestazioni *"non possono essere eseguite in ragione di provvedimenti adottati dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19"*, debbano essere dotati di caratteristiche quali, tra l'altro, la durata di 18 mesi o la possibilità di richiedere il rimborso in denaro dopo 12 mesi dall'emissione in caso di mancato utilizzo; detta norma non impone ai vettori di non erogare il rimborso in denaro qualora il passeggero lo richieda anche prima del decorso dei 12 mesi dall'emissione, né li obbliga, in caso di cancellazioni del servizio, a tenere una condotta non conforme a quanto stabilito dal Regolamento;

RILEVATO

che a fronte delle diverse richieste formulate dagli Uffici dell'Autorità, Italo non ha provveduto, in caso di cancellazioni del servizio, ad erogare il rimborso dei biglietti in denaro, secondo la volontà espressa dai passeggeri;

RITENUTO

che sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 16 del Regolamento, con riferimento al mancato rimborso in denaro, come richiesto dai passeggeri, dei biglietti relativi a servizi di trasporto cancellati, di cui ai reclami:

- prot. ART 5454/2020 in relazione a n. 4 viaggi;
- prot. ART 7893/2020 in relazione a n. 9 viaggi;
- prot. ART 9346/2020 in relazione a n. 2 viaggi;
- prot. ART 11855/2020 in relazione a n. 1 viaggio;
- prot. ART 11856/2020 in relazione a n. 1 viaggio;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 16 del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, una sanzione amministrativa pecunaria di importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) e euro 10.000,00 (diecimila/00) in relazione a n. 17 eventi;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
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 e documentazione 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 sessanta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di 3.333,33 euro (tremilatrecentotrentatré/33) in relazione a n. 17 eventi, per un totale di euro 56.666,61 (cinquantaseimilaseicentosessantasei/61),

tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 206/2020". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;

8. 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;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. tenuto conto che la violazione dell'articolo 16 del Regolamento è ancora in atto, si intima Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, disponendo il pagamento del rimborso in denaro a favore dei reclamanti e dandone contestuale riscontro all'Autorità;
11. la presente delibera è notificata a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 3 dicembre 2020

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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