

Delibera n. 95/2021

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 52/2021, dell'8 aprile 2021, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l. ai sensi del d.lgs. 70/2014. Rigetto della proposta di impegni presentata da Ente Autonomo Volturno S.r.l. in relazione alla violazione dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Conclusione del procedimento in relazione alla violazione degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 per avvenuto pagamento in misura ridotta.

L'Autorità, nella sua riunione del 1° luglio 2021

- 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")
- 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 (CE) n. 1371/2007");
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento;
- 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);
- VISTO** il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito: "Regolamento sanzionatorio") e, in particolare, gli articoli 8 e 9 e, segnatamente, il comma 2 di quest'ultimo, ai sensi del quale:
- "2. Il Consiglio sentito il responsabile del procedimento, dichiara inammissibile la proposta di impegni di cui all'articolo 8, con proprio provvedimento nei seguenti casi:*
- a) qualora risulti generica o presentata per finalità dilatorie;*
 - b) qualora la condotta contestata non sia cessata;*
 - c) in tutti i casi in cui gli impegni assunti siano manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;*
 - d) nel caso in cui le misure contenute nella proposta di impegni non siano altresì idonee a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione;*
 - e) qualora gli impegni proposti consistano nel mero adempimento dell'obbligo violato;*
 - f) qualora l'Autorità, in funzione della particolare gravità della violazione contestata o dei precedenti provvedimenti sanzionatori dai quali possa desumersi la particolare*

inclinazione del soggetto alla commissione di illeciti amministrativi di competenza dell'Autorità, ritenga di dover procedere all'accertamento della violazione.”;

VISTA

la delibera n. 52/2021, dell'8 aprile 2021, notificata in pari data a Ente Autonomo Volturmo S.r.l. (di seguito anche: EAV o Società) con nota prot. ART n. 4289/2021 e comunicata al reclamante con nota prot. ART n. 4290/2021, con cui l'Autorità avviava nei confronti di EAV un procedimento, ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014, concernente la violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 con riferimento alle seguenti disposizioni: a) articolo 8, paragrafo 2; b) articolo 18, paragrafo 1; c) articolo 27, paragrafo 1; d) articolo 27, paragrafo 2;

VISTA

la nota, acquisita al prot. ART n. 5034/2021, del 21 aprile 2021, con la quale EAV, allegando la relativa documentazione, dichiarava di essersi avvalsa del pagamento della sanzione in misura ridotta per la violazione degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del summenzionato Regolamento (CE) n. 1371/2007;

VISTA

la proposta di impegni presentata dalla Società con nota del 27 maggio 2021, acquisita agli atti con prot. ART n. 8619/2021, relativa alla violazione dell'articolo articolo 27, paragrafi 1 e 2, del medesimo Regolamento (CE) n. 1371/2007;

CONSIDERATO

che nella summenzionata proposta di impegni, EAV:

- con riferimento alla contestata *“inefficienza del sistema di gestione dei reclami ed il ricorso indiscriminato, non legato soltanto ai “casi giustificati”, alla risposta interlocutoria.”* rappresentava che *“Dall'analisi dei tempi di risposta ai reclami ricevuti negli ultimi 2 anni, si è evinto che i ritardi maggiori sono stati causati: 1. dalla tardiva registrazione dei reclami cartacei presentati dai viaggiatori nelle stazioni presenziate fra le 152 della rete EAV; 2. dalla difficoltà di una tempestiva acquisizione delle obbligatorie dichiarazioni del personale coinvolto negli eventi oggetto di reclamo, causata dalla dislocazione territoriale dell'Azienda - che copre tutte le province campane - e dall'attuale organizzazione della gestione del personale.”;*
- sottoponeva all'Autorità il seguente testo della proposta: *“Sarà, pertanto, modificato il sistema di recapito dei reclami cartacei mediante l'utilizzo di un sistema di messaggistica istantanea, che consente l'invio immediato degli stessi, a mezzo fotografia, in maniera tale da consentirne la registrazione nel sistema al massimo entro 48 ore dalla presentazione. Il medesimo sistema di messaggistica istantanea sarà introdotto, in merito al punto b), ai fini dell'immediata acquisizione delle relazioni del personale coinvolto. Le modifiche suindicate saranno rese note al personale interessato tramite Ordine di servizio. Relativamente ai costi e ai tempi di attuazione delle azioni descritte, si evidenzia che il personale viaggiante è già dotato di smartphone aziendale, compreso di traffico dati. Per il restante personale frontline, la diffusione quasi capillare di smartphone e dei servizi di messaggistica gratuiti, si prevede renda comunque possibile l'applicazione della modifica*

procedurale suindicata, senza alcun significativo costo aggiuntivo per l'Azienda. In merito al rilievo relativo all'invio - da parte di EAV - di una prima risposta interlocutoria generica "in coincidenza dello spirare del quindicesimo giorno dal ricevimento del reclamo di prima istanza" si fa presente che il suddetto termine di 15 giorni è derivato dall'indicazione contenuta nella "progenitrice" della norma in materia, la Direttiva del P.C.d.M. del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (...). "In ogni caso, a regime, nella risposta interlocutoria saranno esplicitati al reclamante i motivi per i quali non sia eventualmente possibile rispondere entro i 30 gg previsti dalla normativa. La suddetta modifica sarà recepita nella Procedura aziendale di trattamento dei reclami (PR-10-REC).";

- precisava, con riferimento ai "Costi previsti: Le suindicate modifiche e/o azioni correttive non comporteranno costi aggiuntivi per EAV." e con riferimento a "Tempi e modalità di attuazione: Le attività sopra descritte saranno implementate al massimo entro il 31/12/2021";

VISTE le osservazioni del reclamante, acquisite al prot. ART n. 8970/2021, del 4 giugno 2021, in cui venivano confermate le argomentazioni rappresentate nella fase preistruttoria;

SENTITO il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

CONSIDERATO che la menzionata proposta di impegni si esaurisce nel tardivo e parziale adempimento degli obblighi relativi alla normativa di cui all'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007; invero le azioni proposte si riferiscono esclusivamente alla gestione dei procedimenti relativi ai reclami cartacei e, pertanto, non risulta idonea a rimuovere le contestazioni formulate con la delibera n. 52/2021; tra l'altro il reclamo da cui trae origine il procedimento di che trattasi è stato inviato ad EAV con le procedure telematiche disponibili sul sito della Società. L'istituto dell'impegno costituisce un mezzo per rimediare alla violazione commessa e per sua natura non deve concretizzarsi in un mero adempimento tardivo della norma violata, ma nell'assunzione di obblighi idonei a garantire, agli interessi generali pregiudicati, un grado di tutela superiore o più ampio di quello normalmente offerto dalla norma;

RITENUTO quindi, che sussistano i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere d) ed e), del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da EAV con la sopra citata nota del 27 maggio 2021 prot. ART n. 8619/2021;

CONSIDERATO che dalla rilevata inammissibilità consegue, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del sopracitato Regolamento sanzionatorio, il rigetto della proposta di impegni e la prosecuzione del procedimento avviato con la delibera n. 52/2021, limitatamente all'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) 1371/2007;

CONSIDERATO

che l'intervenuto pagamento in misura ridotta, delle sanzioni relative alle violazioni degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 risulta avvenuto entro la scadenza del prescritto termine, nonché in misura corrispondente agli importi di cui al punto 7 della delibera 52/2021 e, pertanto, comporta l'estinzione del procedimento sanzionatorio, avviato con la delibera medesima, limitatamente a dette violazioni;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 52/2021, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., limitatamente alle violazioni degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento delle relative sanzioni in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 15.000,00;
2. è dichiarata inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere d) ed e), del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Ente Autonomo Volturno S.r.l. con nota del 27 maggio 2021, acquisita agli atti con prot. ART n. 8619/2021, in relazione alle violazioni contestate con il procedimento sanzionatorio avviato con la medesima delibera n. 52/2021 - relative all'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) 1371/2007;
3. si dispone, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del menzionato Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, il rigetto della suddetta proposta di impegni e, per l'effetto, la prosecuzione del procedimento limitatamente alla contestata violazione dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
4. in relazione alla prosecuzione del procedimento disposta al punto 3, il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie scritte 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;
5. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Ente Autonomo Volturno S.r.l. e comunicata al reclamante 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, 1° luglio 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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