

Delibera n. 82/2022

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 20/2022, 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, nei confronti di Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., in concorso, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni formulata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.**

L'Autorità, nella sua riunione del 19 maggio 2022

**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 (di seguito anche: legge istitutiva), 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 f), ai sensi del quale *“f) 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; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare”*;
- 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”;*

- 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”;*

**VISTI** 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, ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;

**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 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 3.4 che dispone che *“[i]n caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:*
  - a) *le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi ai sensi dell'articolo 7 regolamento (CE) n. 1371/2007;*
  - b) *i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause;*
  - c) *i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli. Dette informazioni concernono quantomeno, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:*
    - c.1) *le possibilità di trasporto alternativo;*
    - c.2) *ove ne ricorrono i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo;*

- c.3) le modalità di accesso all'eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;*
- c.4) l'assistenza garantita;*
- c.5) le forme di indennizzo comunque denominate, incluse le modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 8";*
- la misura 4.5 che prevede che *"[I]le informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti"*;

**VISTA**

la delibera n. 20/2022, del 9 febbraio 2022, notificata in pari data con note prot. ART n. 2656/2022 e n. 2657/2022, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: Trenitalia) e di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito anche: RFI), in concorso, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, nella misura in cui, a seguito della cancellazione del treno regionale n. 12941 del giorno 26 luglio 2021, le stesse, presso la stazione di Comiso, non hanno informato i passeggeri, in maniera adeguata ed effettiva, dell'avvenuta attivazione del servizio sostitutivo mediante autobus e delle relative modalità di accesso, con riferimento alla parte di tratta successiva alla stazione di Modica, come lamentato nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 13066/2021, del 27 agosto 2021;

**VISTA**

la memoria di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 4784/2022, dell'11 marzo 2022, con cui tale Società si è difesa nel merito;

**VISTA**

la memoria di RFI dell'11 aprile 2022, acquisita agli atti con prot. ART n. 10033/2022, del 12 aprile 2022, con cui tale Società:

- ha rappresentato che i fatti contestati sono dipesi *"da un limite dell'applicativo informatico del sistema di erogazione automatica degli annunci presente sulla linea (c.d. sistema di Informazioni al Pubblico "Infostazioni" – Applicativo INFO SUSS), che non consente di poter cumulare più provvedimenti inerenti la soppressione di un treno: nel caso di specie, la comunicazione del nuovo treno e l'attivazione del servizio sostitutivo con autobus"*, osservando che tale limitazione *"avrebbe potuto essere compensat[a] con l'intervento manuale dell'operatore in servizio, attraverso la comunicazione del secondo provvedimento di circolazione (i.e. autobus sostitutivo) tramite annunci vocali in stazione erogati da remoto"*;
- ha, inoltre, precisato che *"la risoluzione di tale limite tecnologico attraverso investimenti mirati volti all'ammodernamento dei sistemi IaP INFOSTAZIONI presenti su tutta l'infrastruttura ferroviaria nazionale non appare la soluzione adeguata, dal momento che è già in atto un piano di*

*investimenti per la migrazione dei sistemi di IaP verso "IeC" (Informazione e Comunicazione), che ha come orizzonte temporale stimato di conclusione il 2036, con un investimento previsto di oltre 900 milioni di euro";*

- ha presentato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, senza l'accertamento dell'infrazione, chiedendo di essere auditati innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**VISTA** la nota prot. ART n. 10732/2022, del 20 aprile 2022, con cui RFI è stata convocata in audizione;

**VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 26 aprile 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 12316/2022, del 3 maggio 2022, nel corso della quale RFI ha meglio chiarito il contenuto degli impegni proposti e si è riservata di presentare una nota integrativa, allo scopo di precisare alcuni aspetti che, nella proposta originaria, erano stati descritti in maniera sintetica;

**VISTA** la nota di RFI, acquisita agli atti con prot. ART n. 12360/2022, del 3 maggio 2022, con cui tale Società ha fornito ulteriori elementi a chiarimento del contenuto della proposta di impegni originariamente formulata con la nota acquisita al prot. ART n. 10033/2022;

**CONSIDERATO** che, con la propria proposta di impegni, RFI, in sintesi, si è impegnata:

- ad adottare una *"procedura operativa aziendale mirata a dotare il proprio personale impiegato nelle attività che hanno impatto sulle Informazioni al Pubblico di una Qualificazione di Mestiere, ossia di una certificazione che attesti la frequenza di uno specifico percorso formativo, il superamento del relativo esame e, pro futuro, un periodico aggiornamento delle competenze acquisite"*, per effetto della quale *"gli operatori IaP disporranno di un'approfondita conoscenza dei sistemi presenti sulla rete e, anche grazie ai casi pratici oggetto di studio, saranno quindi in grado di garantire -su tutta l'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale- una corretta e puntuale erogazione delle informazioni al pubblico in stazione anche fronteggiando, laddove necessario, eventuali carenze dei sistemi stessi tramite: opportuni annunci vocali anche da remoto, informazioni in forma scritta visibili sui monitor in stazione laddove tecnicamente possibile"*;
- *"[d]etto percorso di specializzazione sarà destinato a tutto il personale della Direzione Circolazione (DCI) di RFI impegnato in attività connesse con le IaP, per un totale di circa 270 risorse. I programmi formativi si articolano in moduli teorici e moduli complementari, che includono una parte pratica ritenuta rilevante per tutte le attività operative associate al singolo ruolo"*;
- *"[l]a docenza sarà affidata ad un team di esperti individuati all'interno delle Strutture Organizzative centrali o territoriali, tra le figure coinvolte nel processo delle IaP (Istruttori) e si avvarrà di materiale didattico approvato dalle Strutture preposte della DCI Sede Centrale, strutturato con l'obiettivo*

*di dotare il personale coinvolto di fonti a cui attingere per pronto riferimento durante le ordinarie attività lavorative”;*

- *“[a] valle della formazione sopra descritta sarà previsto, per l’ottenimento della Qualifica di Mestiere, un esame di valutazione delle conoscenze teoriche e pratiche acquisite, svolto innanzi ad un’apposita commissione”;*
- *“[a]l superamento di detto esame farà seguito, per ogni risorsa, un periodo obbligatorio di tirocinio pratico finalizzato ad acquisire la capacità a ricoprire il ruolo previsto, prendendo piena conoscenza del contesto tecnologico presente, dell’organizzazione dell’impianto, delle sue particolarità, del contesto documentale laP interessante l’impianto, nonché dei sistemi di supporto esistenti; l’attività verrà svolta in affiancamento al personale in turno e sotto la supervisione del Responsabile della risorsa”;*
- *“[a]l fine di garantire che le competenze acquisite siano efficacemente mantenute nel tempo, saranno previste specifiche sessioni di aggiornamento con cadenza annuale oltre a regimi di sospensione o revoca delle qualifiche di mestiere, subordinati a determinati periodi di assenza dall’esercizio del ruolo”;*

**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;

**RITENUTO** che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, presentata dalla Società con la citata nota prot. ART n. 10033/2022, del 12 aprile 2022, e precisata con nota prot. ART n. 12360/2022, del 3 maggio 2022, appaia potenzialmente idonea all’efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, di cui si è contestata l’inoservanza, in quanto prevede azioni strutturali finalizzate a garantire la tempestività, completezza e l’efficacia delle informazioni fornite all’utenza, attesa anche l’opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

**RITENUTO** che sussistono pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., concernente gli impegni sopra indicati;

**CONSIDERATO** che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all’istruttoria di cui all’articolo 8, commi 5 e seguenti, del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018;

**DATO ATTO**

che il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 20/2022 prosegue nelle forme ordinarie, nei confronti di Trenitalia S.p.A., in quanto tale Società non ha presentato alcuna proposta di impegni;

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. con la nota acquisita al prot. ART n. 10033/2022, del 12 aprile 2022, come precisata con la nota acquisita al prot. ART n. 12360/2022, del 3 maggio 2022, allegata alla presente delibera, in relazione all'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, contestata con la delibera n. 20/2022;
2. è disposta la pubblicazione della nota prot. ART n. 12360/2022, di cui al punto 1, e del relativo allegato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto n. 2. I partecipanti al procedimento che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite devono presentare richiesta adeguatamente motivata;
4. le osservazioni dei terzi interessati sono inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto n. 5, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
7. il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 20/2022 prosegue, nelle sue forme ordinarie, nei confronti di Trenitalia S.p.A.;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., è comunicata al reclamante e a Trenitalia S.p.A., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 19 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)