

Delibera n. 106/2023

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 42/2023, nei confronti di Cotral S.p.A., 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, concernente l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e all'Allegato A alla delibera 28/2021. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.**

L'Autorità, nella sua riunione del 15 giugno 2023

**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 e a dirimere le relative controversie; 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 *“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 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, nonché il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni 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 13 e seguenti;

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione dell'atto di regolazione 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”* (Allegato A), e, in particolare:

- la misura 5.3, che dispone che *“[n]el 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 8.1, che dispone che *“[i] gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborsi e indennizzi, che l'utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:*
  - a) *presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;*
  - b) *presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;*
  - c) *presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale”*;
- la misura 8.3, che dispone che *“[l]e 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 10.3, che dispone che “[i] gestori dei servizi e di stazione operanti esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b) 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 dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o qualora si realizzzi, ove prevista, una revisione, anche in esito a quanto disposto dall’articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244”;

#### VISTA

la delibera dell’Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l’atto recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*” e, in particolare:

- la misura 3.1, lettera b.2), che dispone che “[i] gestori dei servizi garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque [...] più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno [...] presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale”;
- la misura 3.3, che dispone che “[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:
  - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;
  - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
  - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
  - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27 del Regolamento autobus;
  - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall’articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l’adozione della stessa;
  - f) dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:
    - f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
    - f.2) di presentare in merito un reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;

*g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.”;*

- la misura 3.4, lettere a) e b), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall’home page, tramite apposito link denominato “Reclami” [e] nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “Reclami””;
- la misura 8.1, che statuisce che “[i] gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l’adozione, le proprie carte dei servizi”

**VISTA**

la delibera n. 42/2023, del 9 marzo 2023, notificata in pari data con prot. ART n. 3923/2023, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Cotral S.p.A. (di seguito anche: Cotral o Società), ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l’inottemperanza alla misura 10.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 5.3, 8.1 e 8.3, nonché per l’inottemperanza alla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e b);

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 9626/2023, del 7 aprile 2023, con cui la Società ha presentato una memoria difensiva e ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, senza l’accertamento dell’infrazione, chiedendo altresì di essere audita innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 10322/2023, del 17 aprile 2023, con cui Cotral è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 5 maggio 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 13636/2023, dell’8 maggio 2023, nel corso della quale la Società ha illustrato il contesto nel quale Cotral si è trovata ad operare e le difficoltà incontrate nel dare applicazione alla regolazione, riservandosi di presentare una relazione analitica relativa alle proprie attività svolte al riguardo, e ha chiarito il contenuto della propria proposta di impegni, riservandosi di presentare una memoria integrativa al fine di meglio precisare il contenuto degli impegni assunti in una proposta integrata con gli elementi di chiarimento forniti nel corso dell’audizione;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 13391/2023, del 4 maggio 2023, con cui il Comitato Pendolari Roma Ostia ha trasmesso una memoria e richiesta di convocazione, nella quale ha illustrato le proprie osservazioni sulla *Carta della Qualità dei Servizi*, pubblicata sul sito web istituzionale di Cotral alla data della memoria;

<b>VISTA</b>	la nota di Cotral, acquisita agli atti con prot. ART n. 15893/2023, del 17 maggio 2023, con cui la Società ha trasmesso la summenzionata relazione analitica e ha precisato il contenuto della proposta di impegni mediante la trasmissione dell'apposito formulario integrato a tal fine;
<b>CONSIDERATO</b>	che, con la propria proposta di impegni, Cotral, in sintesi, si è impegnata: <ul style="list-style-type: none"><li>- ad adeguare le proprie Condizioni generali di trasporto e il sito <i>web</i> alle misure di regolazione;</li><li>- a prevedere la possibilità per l'utenza di presentare reclami e richieste di indennizzi e rimborsi anche mediante il servizio postale e con consegna a mano presso la sede legale della Società, nonché presso le stazioni di Porta San Paolo e di Flaminio, <i>"che costituiscono i principali nodi di destinazione su Roma delle due linee ferroviarie"</i>;</li><li>- a riaprire i termini per la presentazione di reclami e richieste di indennizzi e rimborsi, a far data dal 1° luglio 2022, data di subentro al precedente gestore del servizio;</li><li>- a effettuare una specifica campagna informativa;</li></ul>
<b>SENTITO</b>	il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;
<b>RITENUTO</b>	che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, presentata dalla Società con la citata nota prot. ART n. 9626/2023, del 7 aprile 2023, e precisata con nota prot. ART n. 15893/2023, del 17 maggio 2023, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, nonché a porre fine alla violazione contestata e a rimuoverne gli effetti, correggendo i contestati <i>gap</i> informativi, anche con la prevista effettuazione di una specifica campagna informativa, ferma restando la necessità di sottoporre la suddetta proposta, nella sua integralità, al contributo partecipativo dei terzi interessati, che su di essa possono presentare osservazioni ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
<b>RITENUTO</b>	che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Cotral S.p.A., concernente gli impegni sopra indicati, e per disporne la pubblicazione sul sito <i>web</i> istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17, dandone comunicazione al Comitato Pendolari Roma Ostia, in qualità di partecipante al procedimento;
<b>CONSIDERATO</b>	che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018,

con riferimento alle misure 5.3, 8.1 e 8.3, nonché alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, con riferimento alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e b);

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 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Cotral S.p.A. con la nota acquisita al prot. ART n. 9626/2023, del 7 aprile 2023, come precisata con la nota acquisita al prot. ART n. 15893/2023, del 17 maggio 2023, allegata alla presente delibera, in relazione all'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, con riferimento alle misure 5.3, 8.1 e 8.3, e alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, con riferimento alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e b);
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (nota prot. ART n. 15893/2023), sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 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. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere 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, Cotral 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. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Cotral S.p.A., comunicata al Comitato Pendolari Roma Ostia, in qualità di partecipante al procedimento, nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 15 giugno 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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