

Delibera n. 160/2023

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 n. 28/2021. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 26 ottobre 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 accettare 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”;

- 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;
- VISTO** il regolamento (UE) n. 782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) che ha abrogato il sopracitato regolamento (CE) n. 1371/2007 a decorrere dal 7 giugno 2023, prevedendo all'articolo 40 che *“i riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato IV”*;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni dei suddetti regolamenti relativi ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- 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 rimborси e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborси 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 auditata 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, 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;

- 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, nella quale ha illustrato le proprie osservazioni alla *Carta della Qualità dei Servizi*, pubblicata sul sito web istituzionale di Cotral alla data della memoria, e ha chiesto di essere auditato innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- VISTA** 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;
- CONSIDERATO** che, con la propria proposta di impegni, Cotral, in sintesi, si è impegnata:
- ad adeguare le proprie Condizioni generali di trasporto e il sito web alle misure di regolazione;
 - 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, “che costituiscono i principali nodi di destinazione su Roma delle due linee ferroviarie”;
 - 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;
 - a effettuare una specifica campagna informativa;
- VISTA** la delibera n. 106/2023, del 15 giugno 2023, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 21945/2023, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendo che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa “appaia potenzialmente idonea all’efficace perseguitamento 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 gap informativi, anche con la prevista effettuazione di una specifica campagna informativa”, e ne è stata disposta la pubblicazione sul sito web istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
- VISTE** le note acquisite agli atti con prot. ART n. 28347/2023, del 13 luglio 2023, e n. 28483/2023, del 13 luglio 2023, con cui il Comitato Pendolari Roma Ostia ha presentato le proprie osservazioni, nell’ambito della consultazione pubblica sulla proposta di impegni dichiarata ammissibile per effetto della summenzionata delibera n. 106/2023, che sono state pubblicate sul sito web istituzionale dell’Autorità, conformemente all’articolo 17, comma 4, del regolamento sanzionatorio;
- VISTA** la nota prot. ART n. 31822/2023, del 24 luglio 2023, con cui Cotral è stata informata dell’avvenuta pubblicazione delle osservazioni ricevute nel corso della consultazione pubblica e della facoltà di rappresentare per iscritto la propria posizione in merito a queste nonché di introdurre eventuali modifiche accessorie agli impegni;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 34623/2023, del 3 agosto 2023, con cui Cotral ha trasmesso le proprie controdeduzioni alle osservazioni del Comitato Pendolari Roma Ostia e, in particolare, ha affermato che:

- “[q]uanto all’osservazione in Premessa, secondo cui “lo scrivente Comitato non ha notizia se ad oggi detta Società sia in possesso, a nome proprio, del titolo abilitativo all’esercizio dell’impresa ferroviaria” si precisa che la Regione Lazio, in qualità di EA, ha attuato, nel rispetto delle normative previste in materia, tutte la [sic] fasi propedeutiche all’affidamento in regime di in house providing, dei servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie regionali “Roma - Lido di Ostia” e “Roma - Civita Castellana - Viterbo” (di cui alla DGR n. 49 del 15/2/2022) comprese quelle relative all’acquisizione dei titoli di sicurezza disciplinati dal D. Lgs. 50/2019, rilasciati da ANSFISA (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali), e che il rilievo mosso dal Comitato non appare pertinente al contesto e alle finalità della procedura di cui alla Delibera ART 106/2023 e, in ogni caso, non risulta incidere sui diritti dell’utenza”;
- “[q]uanto all’osservazione circa la reperibilità sul sito web della Società della Carta della Qualità e dei Servizi a seguito di un “tortuoso” percorso e solo sulla sezione Società Trasparente, si fa presente che la Carta è disponibile su detta sezione in ossequio a quanto previsto dalla normativa in materia di trasparenza e che è altresì reperibile anche sulla Home page del sito web”;
- “[q]uanto all’osservazione circa la tardività dell’adempimento relativo alla pubblicazione della Carta della Qualità e dei Servizi, si evidenzia che l’art. 15 del Contratto di Servizio Cotral SpA - per il trasporto pubblico ferroviario 1/7/2022-30/06/2032 - ha previsto che per il 2022 si potesse fare riferimento alla Carta dei Servizi del Gestore Uscente e che, in sede di audizione con l’ART tenutasi il giorno 5 maggio 2023, la Società ha chiarito le tempistiche previste dal Contratto di Servizio, assumendosi, tra gli altri, l’impegno di arrivare alla pubblicazione della Carta entro il 30 Giugno 2023. Termine che è stato rispettato. La Società tiene inoltre a precisare che, avendo il Comitato Pendolari Roma Ostia partecipato agli incontri convocati dalla Regione Lazio, era a conoscenza delle suddette tempistiche”;
- “[q]uanto all’osservazione circa la denominazione “Metromare” della linea ferroviaria Roma- Lido di Ostia, si rileva che la stessa non appare pertinente e tale, comunque, da non incidere sui diritti della clientela. Inoltre, si evidenzia che, come più volte rappresentato al presidente del Comitato pendolari, la volontà di rinominare la suddetta linea è stata una decisione della Regione Lazio e che, conseguentemente, il logotipo è stata registrato, tutta la segnaletica che è in corso di rifacimento reca questo nome così come le livree dei treni tornati dalla Revisione Generale”;
- “[q]uanto all’osservazione circa il mancato inserimento dei “web link” al sito ufficiale di tutti i primi riferimenti nella Carta della Qualità e dei Servizi, si evidenzia che il contenuto dei principali documenti richiamati è stato riportato

nella Carta (Contratto di Servizio, Sistema Metrebus), laddove invece si è certamente provveduto a rendere linkabili le informazioni relative all'esercizio dei diritti da parte della clientela (reclami, indennizzi, etc.)”;

- “[c]irca la richiesta di fornire “..... assieme alle informazioni al pubblico sulle procedure di reclamo, anche la definizione soggettiva data dal Reg.to UE 1371/2007..., della categoria dei P.M.R.” si evidenzia che, a pag. 51 della Carta della Qualità e dei Servizi 2023 al punto 3.4 “Tutela dei passeggeri”, viene comunque data la definizione di PMR (Persone a ridotta mobilità). Fermo restando quanto sopra, l'inserimento della dicitura per esteso circa la definizione delle “P.M.R.” così come richiesta dal Comitato dei pendolari, potrà essere oggetto di valutazione in occasione della redazione della Carta della Qualità e dei Servizi 2024”;
- “[c]irca il chiarimento richiesto in ordine “...al trattamento che la Società intende dare all'utente disabile/P.M.R. in possesso di titolo di viaggio in abbonamento” al reiterarsi di sostituzioni del servizio con materiale non idoneo, Cotral SpA, in linea con quanto previsto dalla misura 5.3 della Delibera ART n. 106/2018, prevede l'indennizzo nel caso in cui “una corsa”, indicata come fruibile da utenti con disabilità o mobilità ridotta, venga sostituita con materiale non idoneo, mentre l'importo di € 20,00 quale indennizzo è stato frutto di un lavoro di benchmarking con altri gestori di servizi di Tpl. Fermo restando quanto sopra, la Società contesta quanto riferito dal Comitato e non comprovato documentalmente poiché non corrispondente al vero”;
- “[c]irca la contestazione in ordine alla mancata chiarezza della campagna di riapertura termini per richieste di rimborsi/indennizzi/reclami dal 1/7/2022, si precisa che l'iniziativa è partita da più di un mese (dal 12/6/2023) durante il quale la Società non ha ricevuto nessuna domanda di “eventuale” chiarimento da parte della clientela, cosa che sarebbe sicuramente accaduta se gli utenti avessero avuto dubbi. Né il Comitato Pendolari ci ha avanzato obiezioni. La chiarezza del messaggio diffuso con la campagna pubblicitaria risulta altresì confermata dalle richieste “retroattive” pervenute sulla piattaforma Concilaweb [sic]”;
- “[q]uanto alla mancata predisposizione di una casella di Posta Elettronica Certificata ai fini dell'inoltro del reclamo da parte dell'utenza, verificando quanto disposto dalla Misura 8 della delibera ART n. 106/2018, non si ha evidenza della obbligatorietà di detto canale. Tra l'altro, si coglie l'occasione per evidenziare che Cotral risponde abitualmente alle segnalazioni da parte dei passeggeri che arrivano a mezzo PEC o ad altri indirizzi di posta elettronica aziendali (ad esempio dedicati ai fornitori o ad altri stakeholder)”;
- “[l]a contestazione che il modulo cartaceo poteva essere presentato solo nella sede principale dell'Azienda in via Alimena o via raccomandata a/r appare tardiva e, allo stato, superata rispetto agli impegni assunti con codesta spettabile Autorità e cioè di rendere reperibile il modulo cartaceo per reclami/rimborsi, in doppia lingua, nelle principali stazioni dando all'utenza la

possibilità di consegnarlo in tempo reale nei siti ferroviari individuati nelle stazioni Porta San Paolo e Flaminio”;

- “[c]on riferimento alla contestazione relativa al mancato rispetto della Misura 8.1 b) (presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell’impresa) si evidenzia che, nell’ambito della proposta di impegni del 17/5/2023, la Società aveva rappresentato la questione relativa alla gestione delle biglietterie a seguito della cessione del ramo di azienda delle due ferrovie regionali da parte di Atac SpA a Cotral SpA, proponendo, al fine di favorire il più possibile l’esercizio dei propri diritti da parte della clientela senza costi aggiuntivi a carico della stessa, la possibilità di presentare richieste di rimborso/indennizzo/reclami presso le due stazioni di Porta San Paolo e Flaminio quali principali nodi di destinazione su Roma delle due linee ferroviarie. Ciò ha comportato tra l’altro, come rappresentato del resto nella proposta di impegni, notevoli sforzi anche in termini organizzativi e di costi per la Società. Orbene ora il Comitato, partendo dalla circostanza che il reclamo o la richiesta di rimborso può essere presentata presso una biglietteria o servizio di assistenza clienti, coglie l’occasione per formulare nuove richieste, sempre con valutazioni o giudizi non pertinenti e non di loro competenza, a tutto il sistema di bigliettazione. Si contesta quanto affermato in relazione al fatto che ci “sarebbe personale ATAC in forza nelle stazioni delle due ferrovie”. Su questo punto, in sede di audizione, la Società ha spiegato che sarebbe anche interesse della Impresa ferroviaria, riaprire le biglietterie ma che questo, implicando l’assunzione di apposito personale con un costo presunto non inferiore a circa 400.000,00 euro annui, appartiene ad una discussione che coinvolge l’Ente Affidante, non essendo attualmente questa spesa coperta dal contratto di servizio. Detto ciò, la Società ha ottemperato a quanto richiesto dall’Autorità in quanto ha realizzato specifici espositori (realizzati artigianalmente e appositamente di cui si allega foto) per la distribuzione del modulo cartaceo in lingua italiana ed inglese ed ha organizzato personale già in forza nelle due stazioni principali di entrambe le linee per poterlo ricevere in tempo reale consegnando la relativa ricevuta. Questa modalità è ora possibile sia sul servizio ferroviario che su quello su gomma ed ha comportato per Cotral un notevole lavoro organizzativo”;
- “[q]uanto alla contestazione relativa alla misura “dell’indennizzo automatico nel caso di abbonamento..., ove la risposta sia fornita oltre i termini fissati in conformità all’art. 27, par. 2, del Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, alle condizioni generali di trasporto o alla carta dei servizi, è definita da ciascun gestore nella propria carta dei servizi”, si evidenzia che, ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al: a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo; b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il

centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo. Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente, ove la risposta sia fornita oltre i termini, è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, dove i giorni di validità sono riferiti ai parametri del Sistema di bigliettazione integrata Metrebus in vigore nella Regione Lazio (abbonamento mensile con un utilizzo di 52 viaggi/mese pari a 26 giorni andata e ritorno, e, dunque, non 52 giorni/mese come riferito dal Comitato). Inoltre, la Società, in linea con quanto previsto dalla Misura 6 della Delibera ART 28/2021 e dal Regolamento UE n. 1371/2007, ha stabilito una franchigia di € 4,00, pertanto l'indennizzo non è dovuto se l'importo dello stesso è inferiore a detta soglia. Rispetto alla contestazione circa la riapertura dei termini nel periodo estivo (luglio e agosto), si rappresenta che la campagna informativa ha avuto inizio il 12 giugno 2023";

- “[i]n relazione alla contestazione relativa alla mancata presenza delle informazioni di cui alla Misura 3.3 della Delibera ART 28/2021 attraverso il link dedicato alla presentazione dei reclami, si evidenzia che attraverso la procedura, così come articolata sul sito web (- Come faccio a presentare un reclamo? - In quanto tempo riceverò una risposta? - Cosa posso fare se non ricevo una risposta o se ne ricevo una non soddisfacente?), vengono riproposte tutte le informazioni all'utenza di cui alla suddetta Misura ART. Inoltre, in relazione alla contestazione circa la mancata menzione della riapertura dei termini per la presentazione dei reclami sul sito, si precisa che, aprendo il link “rimborsi e indennizzi” è presente la seguente dicitura “Per disagi subiti dal 1° luglio 2022 al 30 giugno 2023 è prevista la riapertura dei termini per presentare richieste di rimborso o indennizzo”. Per maggiore chiarezza si ritiene accoglibile la richiesta del Comitato, provvedendo ad integrare sul sito la dicitura con il termine finale del 31/8/2023 ed inserendo la frase anche nel link dedicato ai reclami. Infine, con riferimento alle informazioni da fornire prima del viaggio ai passeggeri, si evidenzia che le stesse sono puntualmente riportate sull'home page del sito web, così come le modifiche allo stato del servizio (“Stato del Servizio Ferrovie” - “Modifiche al Servizio Ferrovie”) in tempo reale così come pubblicate sull'app Cotral”;
- “[q]uanto al modello per la presentazione dei reclami, si fa presente che lo stesso scaricabile dal sito in forma cartacea - è stato adeguato, secondo quanto previsto dalla proposta di impegni presentata dalla Società, in linea con il format di ART, ed è anche presente nelle stazioni indicate per la presentazione del modulo cartaceo. Quanto ai campi non obbligatori per ART (come, ad esempio, il numero di telefono) richiesti invece nella procedura online, si precisa che la presentazione di un reclamo tramite la procedura online dà avvio alla registrazione dell'utente di un profilo Cotral, per la quale il campo telefonico viene comunque richiesto. Infine, con riferimento alla possibilità di ristoro tramite il solo canale bancario, la Società ha ritenuto che fosse il canale

più favorevole per la clientela”;

- “[q]uesto documento chiude la parte relativa alle osservazioni fatte dal Comitato pendolari sulla pubblicazione di codesta Spettabile Autorità del documento di impegni assunto in sede di procedura sanzionatoria di cui alla Delibera n. 42/2023. Poiché nel medesimo documento inviato dall’Autorità risulta un allegato nel quale il Comitato presenta, fuori tempo rispetto al percorso di incontri svoltisi con la Regione Lazio, ulteriori obiezioni sulla Carta della Qualità e dei Servizi già pubblicata, e poiché l’Azienda non vuole sottrarsi a riscontrare le suddette osservazioni che, si tiene a precisare, sono estranee alla procedura sanzionatoria, si allega apposita ulteriore nota”;

VISTA

la nota prot. ART n. 45803/2023, del 20 settembre 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione;

VISTO

il verbale dell’audizione tenutasi in data 27 settembre 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 48756/2023, del 29 settembre 2023, nel corso della quale la Società ha anticipato di volersi avvalere della facoltà di presentare modifiche accessorie alla propria proposta di impegni, ai sensi dell’articolo 17, comma 6, del Regolamento sanzionatorio;

VISTE

le note acquisite agli atti con prott. ART n. 53257/2023, n. 53306/2023, e n. 53430/2023, del 9 ottobre 2023, con cui la Società ha rappresentato che:

- “[p]er venire incontro alle osservazioni del Comitato Pendolari Roma-Ostia [...] in sede di consultazione pubblica, all’esito dell’audizione tenutasi con l’Ufficio Vigilanza e Sanzioni, in allegato alla presente si trasmette la modifica accessoria alla proposta di impegni”;
- “[q]uanto alla prima questione relativa alla campagna pubblicitaria realizzata dalla Società nei mesi di luglio e agosto 2023 con cui sono stati informati gli utenti della riapertura dei termini per la presentazione di reclami afferenti disservizi verificatisi a far data dal 01/07/2022, Cotral SpA, pur avendo avuto riscontro dell’effettività di detta campagna anche alla luce delle istanze pervenute sulla piattaforma Concilaweb, al fine di venire incontro alle osservazioni avanzate dal Comitato dei Pendolari Roma-Ostia e tenuto altresì conto della circostanza che uno dei due mesi interessati dalla riapertura dei termini era agosto, si impegna ad avviare entro la fine del mese di ottobre un’ulteriore e più specifica campagna pubblicitaria, in cui verrà esplicitato che la riapertura dei termini è rivolta a tutti coloro che abbiano utilizzato i servizi ferroviari a far data dal 01/07/2022, prevedendo di conseguenza una riapertura dei termini per la presentazione delle richieste di indennizzi e rimborsi relative al pregresso e fissando la relativa scadenza al 31 dicembre 2023”;
- “[c]on riferimento alla seconda questione relativa alla quantificazione dell’indennizzo da ritardata risposta al reclamo che, per come attualmente prevista, non supererebbe in ogni caso la franchigia dei 4 euro al di sotto della

quale l'indennizzo non è riconosciuto, la Società - in linea con quanto previsto dalla Misura 6.1 della Delibera ART 28/2021 - si impegna a riconoscere l'indennizzo per tardiva/mancata risposta ai reclami per i titolari di abbonamenti calcolato sulla base del sistema tariffario Metrebus Lazio che prevede abbonamenti di varie tariffe in base a 7 zone di viaggio in cui è articolato il suddetto sistema”;

- *“[d]a ultimo, con riferimento alla terza questione, in linea con gli impegni assunti in sede di audizione, al fine di venire incontro alle richieste del Comitato dei Pendolari Roma- Ostia e garantire la privacy della clientela, la Società ha reso facoltativo l'inserimento del numero telefonico da parte dell'utente nella presentazione del reclamo mediante il form disponibile on line”;*

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, nonché sulle Condizioni generali di trasporto e sulla Carta dei servizi, acquisiti agli atti con prot. ART n. 55471/2023, del 16 ottobre 2023;

VISTA

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto emerge nella relazione istruttoria e, in particolare, che, alla luce del riscontro fornito dalla Società, nonché delle modifiche accessorie formulate:

- con riferimento agli impegni relativi alla prima contestazione, appare sufficientemente chiara la riferibilità della titolarità del diritto di chiedere l'indennizzo previsto nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai passeggeri a ridotta mobilità sia resa con materiale inidoneo, anche in considerazione del rinvio alla nota categoria giuridica di *“passeggero a mobilità ridotta”*, come definita nella normativa primaria di settore, nonché la natura iterativa dell'indennizzo in parola, che può essere richiestoognqualvolta una corsa non sia resa con materiale accessibile, in difformità rispetto a quanto previamente indicato, e l'adeguatezza e la compatibilità del *quantum* dell'indennizzo previsto rispetto a quanto previsto nella relativa regolazione di questa Autorità, che si limita a dettarne i parametri per il calcolo, anche alla luce di un sommario confronto con quanto riconosciuto da altri operatori del settore; inoltre, al fine di assicurare che la campagna informativa della Società sia stata effettivamente idonea al raggiungimento dello scopo, a seguito di modifica accessoria, Cotral si è impegnata a riaprire nuovamente i termini per la presentazione di reclami e richieste di rimborso relativi al pregresso, fino al 31 dicembre 2023, valorizzando, nelle comunicazioni relative, il dato dell’effettivo utilizzo dei servizi ferroviari;
- con riferimento agli impegni relativi alla seconda contestazione, la Società ha messo a disposizione presso tutte le stazioni appositi espositori per la distribuzione del modulo di reclamo cartaceo, prevedendo la possibilità di consegnarlo al personale di Cotral presso le stazioni di Porta San Paolo e di Flaminio, che costituiscono i due principali nodi di destinazione su Roma delle linee ferroviarie, nella pendenza dell’eventuale modifica del Contratto di

servizio con la Regione Lazio, a seguito del quale possa essere assunto personale di biglietteria presso le varie stazioni della linea;

- con riferimento agli impegni relativi alla terza contestazione, a seguito delle modifiche accessorie da ultimo presentate, l'indennizzo da ritardata risposta al reclamo è quantificato in maniera effettiva;
- con riferimento agli impegni relativi alla quarta contestazione, che le informazioni previste dalla misura 3.3 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, sono effettivamente presenti in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla *home page*, tramite un *link* denominato "*Reclami*" (cfr. prot. ART n. 55471/2023);
- con riferimento agli impegni relativi alla quinta contestazione, si rileva che la regolazione dell'Autorità esige che all'utenza sia fornita la possibilità di presentare un reclamo attraverso i canali indicati, demandando alla Società l'adozione delle modalità attuative più opportune e che, in ogni caso, è riconosciuta la possibilità di trasmettere il proprio reclamo alla Società con un formulario conforme a quello allegato alla misura di regolazione, che è regolarmente messo a disposizione dell'utenza; inoltre, la Società può effettuare valutazioni in ordine alle modalità di corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi, purché ne sia in ogni caso previsto il versamento in danaro, quantomeno in via alternativa;
- come rappresentato dalla Società, le restanti osservazioni formulate dal Comitato Pendolari Roma Ostia, quali, per esempio, quelle relative ai dati relativi al traffico, alla lamentata natura poco "*sfidante*" degli indicatori di qualità scelti da Cotral, alla distanza massima dei punti di vendita dei titoli di viaggio, al funzionamento degli impianti di climatizzazione dei treni, esorbitano dall'oggetto del presente procedimento – e, in certi casi, afferiscono ai rapporti fra ente appaltante e la Società fuoriuscendo dalla sfera di competenza dell'Autorità –, circoscritto alle sole contestazioni di cui all'atto di avvio e, conseguentemente, alla proposta di impegni, la cui idoneità a garantire il più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle norme di cui si è contestata la violazione è valutata, anche sulla base del contributo offerto dai terzi interessati, nell'ambito della fase in corso;
- conseguentemente, tali osservazioni, per quanto riscontrate dalla Società nella propria nota, non rilevano ai fini dell'istruttoria relativa all'accogliibilità della suddetta proposta di impegni, ma sono rimesse alla disponibilità dell'ente appaltante, per le eventuali valutazioni di competenza;

RITENUTO

pertanto, che gli impegni sopra indicati, presentati dalla Società con la nota prot. ART n. 9626/2023, del 7 aprile 2023 e precisati con nota prot. ART n. 15893/2023, del 17 maggio 2023, dichiarati ammissibili con la delibera n. 106/2023, integrati dalle modifiche accessorie secondo il testo da ultimo trasmesso con nota prot. ART n. 53430/2023, del 9 ottobre 2023, siano effettivamente idonei a perseguire efficacemente gli 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 *gap* informativi, anche attraverso l'effettuazione di una specifica campagna informativa;

RITENUTO conseguentemente, di approvare, rendendo obbligatori per Cotral S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni contenuti nella sopracitata nota prot. ART n. 53430/2023, del 9 ottobre 2023;

DATO ATTO che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni relative 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, 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), di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 42/2023;

RITENUTO di prevedere che Cotral S.p.A. trasmetta all'Autorità, entro il termine di 120 giorni, una relazione sull'attuazione degli impegni;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. 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, 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), contestata con la delibera n. 42/2023, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, gli impegni presentati da Cotral S.p.A. dichiarati ammissibili con la delibera n. 106/2023 come integrati dalle modifiche accessorie secondo il testo da ultimo trasmesso con nota prot. ART n. 53430/2023, del 9 ottobre 2023, allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 53430/2023, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera 42/2023, del 9 marzo 2023, 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 il mancato adeguamento 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 il mancato adeguamento alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e b);
4. Cotral S.p.A. trasmette all'Autorità, entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione;

5. qualora Cotral S.p.A. 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 riavrà 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;
6. 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;
7. la presente delibera è, altresì, comunicata alla Regione Lazio, unitamente alle note acquisite agli atti con prott. ART nn. 28483/2023 e 28347/2023 del 13 luglio 2023, e n. 34623/2023, del 3 agosto 2023, per le eventuali valutazioni di competenza.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 26 ottobre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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