

Delibera n. 11/2024

Avvio di procedimento sanzionatorio, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio 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.

L'Autorità, nella sua riunione del 24 gennaio 2024

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 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 l'Autorità *“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”*;
- 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 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** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi, che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali, sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 (*"Contenuto delle carte di servizio"*) del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: *"1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente"*;
- VISTO** l'articolo 48 (*"Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale"*), comma 12-ter, del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;
- VISTO** l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- 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);
- 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"* (Allegato A) e, in particolare:
- la misura 7.1 ai sensi della quale *"[i] titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del*

regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio”;

- la misura 7.2, ai sensi della quale “[l]’entità dell’indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale”;
- la misura 7.4, ai sensi della quale “[i] gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuale informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione”;
- 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 8.4, che dispone che “[i] gestori dei servizi garantiscono la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, nella medesima lingua le informazioni di cui ai punti 2 e 3”;
- 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 realizzi, 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.1), 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 tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 3.4, lettera a)”;
- 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 c), 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] nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l’adozione, 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”;

istitutiva, nonché dell'articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, a Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. (di seguito anche FAL oppure la Società) sono state richieste informazioni e documentazione, da trasmettere entro il 22 maggio 2023, e segnatamente:

- i. di voler specificare i criteri e le modalità di calcolo sulla base dei quali viene attualmente riconosciuto ai titolari di abbonamento l'indennizzo di cui alla Misura 7.2 della delibera n.106/2018;
- ii. di voler fornire evidenza delle modalità con le quali sono pubblicizzate le informazioni di cui alla Misura 7.4 della delibera n.106/2018;

VISTA

la nota prot. ART n. 55719/2023, del 16 ottobre 2023, con cui la Società, a fronte del mancato riscontro alla richiesta nota prot. ART. n.11149/2023, è stata sollecitata a riscontrare, entro il 6 novembre 2023, la predetta richiesta di informazioni;

RILEVATO

che la Società non ha riscontrato la predetta nota di sollecito, entro il termine assegnato;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* di FAL, acquisiti agli atti con prot. ARST n. 81787/2023 del 21 dicembre 2023, e, in particolare, la Carta dei Servizi 2022-2023 della Società e il contratto di servizio stipulato, in data 30 dicembre 2021, tra FAL e la Regione Puglia, reperibili entrambi presso il menzionato sito *web*, acquisiti agli atti con prott. ART rispettivamente n. 77953/2023, del 13 dicembre 2023, e n. 80609/2023 del 19 dicembre 2023;

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

che, dalla documentazione agli atti, risulta che:

1. FAL è affidataria “[del]l'esercizio dei servizi ferroviari di trasporto pubblico regionale e locale” per il periodo 2022-2031 sulle tratte ferroviarie Bari-Altamura-Matera e Altamura-Gravina in forza del menzionato contratto di servizio;
2. essa è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l'Autorità ha dettato con la delibera n. 106/2018, approvata in data 25 ottobre 2018, in quanto rientrante nel novero dei gestori dei servizi operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 che, ai sensi della Misura 10.3, sono tenuti ad ottemperarvi, 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; inoltre FAL è soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l'Autorità ha dettato con la delibera n. 28/2021;
3. dall'analisi della Carta dei Servizi della Società risulta che i criteri di calcolo dei ritardi e le modalità di determinazione dell'indennizzo per i titolari di

abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio non siano conformi a quelli prescritti dalla Misura 7.2 dell'Allegato A alla delibera n.106/2018, in quanto è prevista una limitazione della responsabilità della Società ai soli casi in cui l'irregolarità del servizio sia addebitabile a *"inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il Cliente non abbia chiesto il rimborso e abbia proseguito verso la destinazione finale"* (cfr. prot. ART. n. 80609/2023 del 19 dicembre 2023);

4. inoltre, con precipuo riferimento all'indennizzo in caso di ritardo, la Carta dei Servizi prevede che *"[l']indennità da ritardo non è riconosciuta: ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale; (...) per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda; (...) se il ritardo nell'ora di arrivo prevista prosegue il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti"*;
5. dall'analisi della Carta dei Servizi risulta altresì che, con riferimento alle richieste di rimborsi e indennizzi, essa non abbia previsto che queste possano essere presentate presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con rilascio di apposita ricevuta, conformemente a quanto previsto dalla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, né che possa essere utilizzata, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, conformemente a quanto previsto dalla misura 8.4 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;
6. inoltre, dai rilievi effettuati sul sito web di FAL, risulta che la Società non abbia provveduto a pubblicare i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni dei servizi, conformemente a quanto previsto dalla Misura 7.4 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;
7. dai rilievi svolti presso la *home page* del sito *web* di FAL non risulta presente l'apposito link denominato *"Reclami"*, da cui sia possibile accedere alla sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. citato prot. ART n. 81787/2023);
8. ai reclami è dedicata una sezione del sito, alla quale è possibile accedere per il tramite del link denominato *"Reclami e suggerimenti"*, che tuttavia non contiene le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. citato prot. ART n. 81787/2023);

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di FAL, alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata alle disposizioni di cui alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4;

CONSIDERATO

inoltre, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. 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 c);

RITENUTO quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per inottemperanza:

- alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, relativamente alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4 del medesimo Allegato;
- alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 relativamente alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c);

DATO ATTO che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che le violazioni contestate sono ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione delle violazioni medesime e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera I), numero 1), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente:
 - a) l'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata alle disposizioni di cui alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4;
 - b) 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 c);
2. per le violazioni di cui al punto 1, lettere a) e b), all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., con riferimento a ciascuna delle violazioni, una sanzione amministrativa pecunaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che le violazioni di cui al punto 1 sono ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione delle violazioni e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del

procedimento presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;

6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive 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;
7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all’Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità;
8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito web istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell’Autorità.

Torino, 24 gennaio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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