

Delibera n. 39/2024

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 204/2023, del 21 dicembre 2023, nei confronti di Azienda Strade Lazio - ASTRAL 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, 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.**

L'Autorità, nella sua riunione del 20 marzo 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 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 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 pecunaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

**VISTO** il regolamento (UE) 2021/782 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 e sostituito, a far data dal 7 giugno 2023, 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, 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 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);

**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 1.1, ai sensi della quale *"il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, nonché nei confronti dei gestori delle relative stazioni"*;
- la misura 2, recante, *inter alia*, le seguenti definizioni: *"a) gestore del servizio: l'impresa ferroviaria - ivi inclusa quella che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi transfrontalieri - che fornisce il servizio sulle reti di cui alla Misura 1, punto 1, titolare di contratto di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia; b) gestore di stazione: il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria e che può essere il gestore dell'infrastruttura"*;
- la misura 3.4, che dispone che *"In 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 3.7, che dispone che “I gestori delle stazioni rendono in particolare disponibili agli utenti almeno le informazioni di cui al punto 1, lettera a), al punto 3, lettera a), al punto 4 lettera b) e al punto 5, lettera b)”;*

*- la misura 4.5, che dispone che “[I]e 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. 204/2023, del 21 dicembre 2023, notificata in pari data con nota prot. ART n. 82181/2023, con la quale – a seguito di reclamo acquisito con prot. ART n. 36854/2023, del 16 agosto 2023, in cui si lamentavano, tra l’altro, carenze informative nei confronti dei passeggeri in attesa presso la Stazione Due Ponti, nelle giornate del 21 luglio 2023, 24 luglio 2023, 25 luglio 2023, 26 luglio 2023, 1° agosto 2023, 10 agosto 2023 e 11 agosto 2023 - è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Azienda Strade Lazio – ASTRAL S.p.A. (di seguito anche: ASTRAL o Società), 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, atteso che, secondo quanto previsto dalla misura 4.5 *[I]e informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione [...]*”;

**VISTA**

la memoria difensiva, ed i relativi allegati, acquisita con prot. ART n. 9052/2024, del 22 gennaio 2024, con la quale ASTRAL,

*- ha affermato, tra l’altro, che:*

- i) *“[I]a ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo, le cui infrastrutture sono passate in gestione ad Astral solo a luglio 2022, è oggetto di profonde attività di rinnovamento [...]”;*
- ii) *“[...] Astral è attualmente impegnata nello studio di due progetti. Il primo progetto rientra tra gli interventi finanziati con le risorse del Fondo per lo sviluppo e la coesione 2021-2027, il cui stanziamento è stato appena confermato dall’amministrazione regionale [...]. Gli interventi saranno avviati a partire dal 2025 [...] e si svilupperanno nei successivi tre anni [...]”;*
- iii) *“[...], date le tempistiche di esecuzione e di ultimazione dei lavori, [...] Astral [...] ha avviato un progetto che prevede la realizzazione di sistema a diffusione sonora sull’intera linea Roma-Viterbo [...]. L’intervento, [...], prevede, in particolare:*

- *la trasmissione di informazioni di carattere generale (orari, ritardi, ...) sfruttando una unica infrastruttura di cablaggio condivisa con altri servizi;*
  - *l'automazione della diffusione di informazioni di sicurezza in occasione di specifici eventi (transito/arrivo treni, variazioni binario, ...);*
  - *la diffusione di annunci di carattere generale o pubblicitario al pubblico in attesa sulle banchine*
- ha chiesto audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**VISTO**

il verbale dell'audizione tenutasi in data 14 febbraio 2024, programmata dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni con nota prot. ART n. 9561/2024, del 22 gennaio 2024, ed acquisito con prot. ART n. 18497/2024, del 16 febbraio 2024, nel corso della quale ASTRAL ha riferito, tra l'altro, che nelle more della realizzazione degli interventi rappresentati nelle memorie:

- *[...] la Società potrebbe realizzare un progetto entro il 2024 avente ad oggetto la riqualificazione totale dell'impianto sonoro e dei pannelli a messaggio variabile; pertanto, le informazioni relative ai ritardi e alle soppressioni saranno diffuse anche con sistema audio su tutte le stazioni comprese la Stazione Due Ponti”;*
- *[...] la Società ha intenzione di presentare una proposta di impegni, formalizzata secondo quanto previsto dai regolamenti dell'Autorità; la memoria presentata [ed acquisita dall'Autorità con prot. ART n. 9052/2024] ha la funzione di anticipare le intenzioni della Società e di avviare un confronto con l'Autorità”;*

**VISTA**

la nota del 19 febbraio 2024, acquisita agli atti con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, con cui, oltre ad *“illustrare le attività che [la Società] ha avviato ovvero sta avviando nell'ambito delle infrastrutture sotto la sua gestione”*, ASTRAL ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

**CONSIDERATO**

che, con la proposta di impegni acquisita agli atti con prot. ART n. 19241/2024, del 20 febbraio 2024, ASTRAL, in sintesi, si è impegnata a porre fine alla violazione, fornendo le informazioni di cui alla misura 3.4 con le modalità di cui alla misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ed ha rappresentato, tra l'altro, che:

- *“[n]elle more del completamento del progetto di ammodernamento tecnologico dell'intera ferrovia Roma- Civita Castellana-Viterbo [...] la Società - al fine di adeguarsi alle misure in oggetto - sta adottando un progetto di revisione integrale del sistema di diffusione sonora sull'intera linea Roma-Viterbo. In particolare, il sistema prevede una gestione centralizzata dei messaggi attraverso un collegamento digitale che utilizza la rete Ethernet/IP già predisposta sulla linea ferroviaria e che, pertanto, collegherà tutte le stazioni della linea. Le soluzioni audio*

over IP, infatti, consentono comunicazioni e stream audio tramite la rete Ethernet/IP e offrono la possibilità di gestione centralizzata, di temporizzazione e suddivisione del sistema in zone diverse. Questa tecnologia accoppiata ad un opportuno software di integrazione e gestione permette di:

- trasmettere informazioni di carattere generale (orari, ritardi, ...) sfruttando una unica infrastruttura di cablaggio condivisa con altri servizi;
- automatizzare la diffusione di informazioni di sicurezza in occasione di specifici eventi (transito/arrivo treni, variazioni binario, ...);
- diffondere annunci di carattere generale o pubblicitario al pubblico in attesa sulle banchine;
- evidenziare comportamenti non conformi e indicare l'opportunità di interruzione degli stessi";
- "[t]ale innovazione consentirà una implementazione, rispetto a quanto richiesto dalle misure regolatorie, della qualità, delle modalità e della tipologia di informazioni garantite all'utenza. In particolare, la diffusione nelle fermate dei messaggi audio sarà possibile in tre modalità:
  - 1. Automatica: in modalità automatica verranno diffusi nelle fermate messaggi in accordo con gli eventi generati dal sistema di localizzazione veicoli; per la diffusione sonora nelle fermate sarà inoltre previsto un dispositivo per la riproduzione dei messaggi preregistrati.
  - 2. Manuale: in questa modalità ogni operatore avrà la possibilità di selezionare dalla sua postazione un messaggio audio da diffondere nelle stazioni. Le priorità saranno gestite dal sistema di telecontrollo di PCC.
  - 3. Dal vivo: in modalità live ogni operatore potrà diffondere messaggi dal vivo verso le fermate selezionate";
- "[s]i evidenzia sin da ora come tale intervento non si limiti all'installazione di altoparlanti idonei a riprodurre informazioni sonore nelle sole stazioni che ne sono oggi sprovviste, ma consiste nella progettazione di un sistema di diffusione sonora di tipo innovativo con una gestione centralizzata dei messaggi attraverso un collegamento digitale che utilizza la rete Ethernet/IP già predisposta sulla linea ferroviaria e che avrà ad oggetto tutte le stazioni.
- "[...]si specifica che l'intervento riguarderà anche le stazioni che già attualmente sono dotate di sistemi di riproduzione sonora utilizzati per le informazioni all'utenza secondo le previsioni della Delibera n. 106/2018 (es. Flaminio, Acqua Acetosa, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana, etc) e sarà in grado di gestire in modo più efficiente, con diverse opzioni programmabili e, quindi, con maggiori funzionalità, le informazioni all'utenza";
- "[d]a ultimo [...] è stato previsto il riconoscimento di un indennizzo pari a € 1,50 per gli utenti che nelle giornate e nelle fasce orarie contestate nel procedimento abbiano utilizzato/validato un titolo di viaggio nella stazione Due Ponti";

sanzionario, 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, come contenuta nella sopracitata nota prot. ART n. 19241/2024, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, delle quali si è contestata l'inosservanza - 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 17 del Regolamento sanzionatorio - poiché la Società, con l'attuazione di quanto previsto nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha previsto, tra l'altro, a favore dei passeggeri:

- i) “[la] progettazione di un sistema di diffusione sonora di tipo innovativo [...] che avrà ad oggetto tutte le stazioni [...] [quindi] anche [le] stazioni che già attualmente sono dotate di sistemi di riproduzione sonora utilizzati per le informazioni all'utenza secondo le previsioni della Delibera n. 106/2018”; con specifico riferimento alla Stazione Due Ponti, ASTRAL si è impegnata a realizzare l'intervento entro il 31 maggio 2024;
- ii) “il riconoscimento di un indennizzo pari a € 1,50 per gli utenti che nelle giornate e nelle fasce orarie contestate nel procedimento abbiano utilizzato/validato un titolo di viaggio nella stazione Due Ponti”; a tal fine ASTRAL si è impegnata a dare adeguata informativa all'utenza circa la possibilità di presentare la relativa richiesta, specificandone tempi e modalità;

**RITENUTO**

che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di ASTRAL, concernente gli impegni sopra indicati, e per dispornere la pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17;

**CONSIDERATO**

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 alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;

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 Azienda Strade Lazio - ASTRAL S.p.A. con nota acquisita al prot. ART n. 19241/2024, del

20 febbraio 2024, in relazione all'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, contestata con la delibera n. 204/2023;

2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 19241/2024);
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, Azienda Strade Lazio – ASTRAL 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 Azienda Strade Lazio - ASTRAL S.p.A., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 20 marzo 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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