

Delibera n. 94/2024

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 10/2024 nei confronti di ARST S.p.a. ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge n. 201 del 2011, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 214 del 2011. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 26 giugno 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; 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 inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;
- il comma 3, lettera m), ai sensi del quale l'Autorità *“nel caso di inottemperanza*

agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata";

- 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 di 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), e, in particolare, gli artt. 13 e seguenti;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* e, in particolare:

- la misura 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 puntuali 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”;

VISTA

la nota prot. ART. n.11149/2023, del 21/04/2023, con cui, nell’ambito dell’attività di monitoraggio e vigilanza, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera d), della legge istitutiva, nonché dell’articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, ad Azienda Regionale Sarda Trasporti S.p.a. (di seguito anche ARST oppure la Società) sono state richieste informazioni e documentazione, da trasmettere entro il 22 maggio 2023, e segnatamente:

- i. di voler specificare, tra l’altro, 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, a fronte del mancato riscontro alla nota prot. ART. n. 11149/2023, la Società è stata sollecitata a riscontrare, entro il 6 novembre 2023, la predetta richiesta di informazioni;

VISTA

la delibera n. 10/2024, del 24 gennaio 2024, notificata in pari data con nota prot. ART n. 10591/2024, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di ARST, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l’inottemperanza:

- a) 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, in riferimento al riconoscimento dell’indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio e alle modalità di richiesta del medesimo, atteso che, secondo quanto previsto dalle predette misure:
 - ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo, pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale, 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;
 - i gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web puntuali informazioni in

- merito alla spettanza di tale indennizzo e alle modalità per la relativa erogazione;
- la richiesta di indennizzo può essere presentata anche presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con la possibilità di utilizzare oltre all'italiano, anche la lingua inglese;
 - i gestori dei servizi operanti esclusivamente sulle reti c.d. isolate ottemperano alle misure di cui alla delibera n. 106/2018 adeguando la propria carta dei servizi dalla stipula di un nuovo contratto di servizio;
- b) 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), in riferimento alle informazioni all'utenza circa il sistema per il trattamento dei reclami e le relative modalità di accesso, atteso che, secondo quanto previsto dalle predette misure, le informazioni concernenti, tra l'altro, le lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, la disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, gli elementi minimi necessari per l'esame degli stessi, nonché i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo in termini, devono essere fornite 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";

VISTA

la memoria difensiva contenuta nella nota acquisita agli atti con prot. ART n. 20693/2024, del 23 febbraio 2024, con la quale ARST ha affermato, tra l'altro, che:

- i) *"alla scrivente non risulta essere pervenuta alcuna comunicazione di richiesta informazioni e documentazione da parte di ART nell'aprile 2023 né nell'ottobre 2023. Pertanto, con la presente si chiede ad ART copia delle predette comunicazioni che, si ripete, a seguito di una verifica puntuale sulle caselle di Posta Elettronica Certificata aziendali, non risultano pervenute alla scrivente"*;
- ii) *"a fine dicembre 2023, la scrivente ha adottato la Carta di Mobilità 2023 ed, inoltre, nel gennaio 2024, ha accelerato le tempistiche per la pubblicazione del nuovo sito internet nel quale, in materia di reclami, vengono superate, come si dirà meglio appresso, parte delle contestazioni formulate da ART"*;
- iii) *"a partire del 29 gennaio 2024, la scrivente si è dotata di un nuovo sito aziendale e le contestazioni riscontrate dall'Autorità di Regolazione in indirizzo sono state, in parte, già risolte ed, in parte, sono in fase di risoluzione"*;
- iv) *"attualmente, nella sezione "Reclami" del sito web gli utenti sono informati delle lingue (italiano e inglese) utilizzabili per l'inoltro dei reclami, della disponibilità del modulo di reclamo, delle modalità per reperirlo e della possibilità di presentare, nel caso in cui non si riceva risposta entro il termine previsto, reclamo di secondo grado all'ART"*;

v) *“sul piano strettamente sostanziale, non è stato compromesso il diritto di reclamo tutelato dalla delibera n. 28/2021, segnatamente dalla Misura 3, in quanto tutte le informazioni relative ai reclami sono presenti nella Carta della Mobilità e disponibili all’utenza tramite la pubblicazione della stessa nel sito web”;*

vi) *“poiché è interesse di ARST adeguarsi rapidamente alle vigenti disposizioni normative, si invia contestualmente la proposta di impegni al fine di rimuovere le contestazioni avanzate da ART ed ottenere la chiusura del procedimento senza l’accertamento dell’infrazione”;*

VISTA la proposta di impegni allegata alla suddetta nota prot. ART n. 20693/2024, del 23 febbraio 2024, presentata dalla Società al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l’accertamento dell’infrazione;

VISTA la nota prot. ART n. 22832/2024, del 29 febbraio 2024, con la quale la Società, nell’ambito delle attività funzionali alla valutazione dell’ammissibilità della medesima, è stata convocata in audizione al fine di acquisire elementi utili e con la quale sono state trasmesse alla Società le suddette comunicazioni del 21 aprile 2023 e del 16 ottobre 2023;

VISTO il verbale dell’audizione, tenutasi in data 11 marzo 2024, acquisito agli atti con nota prot. ART n. 26619/2024, del 12 marzo 2024, nel corso della quale la Società ha rappresentato chiarimenti in ordine alla proposta di impegni, riservandosi di trasmettere entro la data del 22 marzo 2024 una nuova proposta di impegni, riformulata secondo i chiarimenti forniti nel corso dell’audizione;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 30225/2024, del 22 marzo 2024, con cui la Società ha trasmesso la nuova proposta di impegni, sostitutiva della precedente, integrata con gli elementi di chiarimento e di precisazione rappresentati nella citata audizione;

CONSIDERATO che, con la proposta di impegni, come da ultimo acquisita agli atti con prot. ART n. 30225/2024, del 22 marzo 2024, ARST, oltre a rappresentare l’ottemperanza alle misure violate, si è impegnata, in sintesi, a porre in essere le seguenti azioni:

- con l’impegno n. 1:

- *“in una sezione dedicata della Carta dei Servizi e del sito web, verrà previsto che i titolari di abbonamento, mensile o annuale (compresi abbonamenti studenti e over 65), avranno diritto a richiedere un indennizzo [...] per ciascun mese in cui un numero di treni, pari o superiore al 5% di quelli programmati (anziché del 10% previsto nella misura 7.2), subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. La percentuale del 5% sarà calcolata da ARST con riferimento al rapporto tra la sommatoria dei treni con ritardo maggiore di 15 minuti ed i treni soppressi ed il numero totale dei treni programmati. [...] In particolare, l’indennizzo sarà pari al:*

- *15% del costo dell’abbonamento mensile;*
- *1/12 del 15% dell’abbonamento annuale”;*

- *“porre rimedio al disservizio che hanno subito i possessori di abbonamenti mensili o annuali, tramite una campagna di riapertura dei termini di richiesta di indennizzo per ritardi o soppressioni avvenuti nell’anno solare 2023. A tal fine, nel sito web aziendale verrà pubblicato, entro la fine del mese di aprile 2024, il report dei ritardi e soppressioni mensili per ciascuna linea ferroviaria, relativo all’anno 2023, in modo tale che l’utente possa verificare personalmente se risulta un potenziale beneficiario dell’indennizzo. [...] La suddetta campagna rimarrà aperta per tutto il 2024”;*
 - *“pubblicizzare sul sito web aziendale, nei canali social dell’Azienda nonché nelle fermate e nelle stazioni, tutte le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi e quelle relative alla riapertura dei termini per l’anno 2023”;*
 - con l’impegno n. 2:
 - *“condurre una campagna di comunicazione mirata che metta in evidenza il diritto di reclamo degli utenti e le modalità per esercitarlo [...] a1. Campagna di comunicazione arst per indennizzi e reclami. Di seguito, viene indicato nel dettaglio il piano di comunicazione che verrà promosso sui canali social, sul sito web dell’azienda e nelle stazioni e fermate per le seguenti tematiche:*
 - *Riapertura termini per la richiesta di indennizzi per l’anno 2023;*
 - *Indennizzi - informazioni relative alla misura 7 e seguenti dell’allegato A della delibera n. 106/2018;*
 - *Reclami di cui allegato A della delibera n. 28/2021”;*
- SITO WEB**
- Sul sito web www.arst.sardegna.it verrà pubblicato un articolo dal titolo “Riapertura termini per la richiesta indennizzi 2023”, che rimarrà in evidenza in Home Page come primo elemento visualizzabile nello slideshow dal 1° maggio 2024 al 31 maggio 2024. Nel footer verranno inseriti i link alle seguenti pagine tematiche:*
- *Indennizzi 2023 (informazioni riguardanti la riapertura dei termini);*
 - *Indennizzi (informazioni riguardanti gli indennizzi attuali);*
 - *Reclami (informazioni e modulistica).*
- Dal 1° giugno 2024, l’articolo sopracitato e le pagine tematiche rimarranno comunque sempre consultabili e facilmente accessibili sul sito web. [...]*
- PROFILI SOCIAL**
- Per quanto riguarda i profili social attualmente attivi, verranno sviluppate tre campagne di comunicazione in maniera capillare su tutte le piattaforme:*
- *sulla pagina Facebook “ARST SpA Trasporti Regionali della Sardegna”, sarà pubblicato un post con un contenuto testuale informativo sui termini di riapertura per la richiesta indennizzi 2023, un contenuto visuale che richiami l’attenzione dell’utente e il link che rimandi alla landing page sul sito web per tutti i dettagli e le modalità. Il post rimarrà consultabile come primo elemento grazie a un pin in evidenza dal 1° maggio al 31 maggio 2024. [...]*

- *su Facebook, seguendo la stessa strategia, verranno pubblicati due post relativi alle altre due tematiche sopracitate. Tutti e tre i post saranno condivisi periodicamente nelle stories della pagina con frequenza mensile fino alla fine dell'anno.*
- *sulla pagina Instagram @arst_sardegna, verrà pubblicato un contenuto visuale nel feed, tenuto in evidenza con un pin tra i primi tre post dal 1° maggio al 31 maggio 2024. Verranno altresì dedicati due post relativi ai temi dei reclami e degli indennizzi attuali. Tutti questi contenuti verranno pubblicati anche nelle stories con frequenza mensile per tutto il periodo della campagna. Verranno inoltre create delle stories ad hoc con i link alle sezioni pertinenti del sito web, che saranno sempre consultabili grazie alla loro permanenza nella sezione storie in evidenza di Instagram. [...]*
- *su LinkedIn, si curerà la stesura di un contenuto nel formato "articolo" dal titolo "Riapertura termini per la richiesta indennizzi 2023", che riporterà gli esatti contenuti della landing page del sito web aziendale. L'articolo sarà tenuto in evidenza grazie alla funzione "Fissa in alto" dal 1° maggio al 31 maggio 2024. Verranno inoltre creati tre post ad hoc per i temi in oggetto, riportanti un contenuto testuale informativo e una grafica che richiami l'attenzione dell'utente. Questi contenuti verranno pubblicati nel periodo temporale che va dal 1° maggio al 30 giugno.*

STAZIONI E FERMATE

Verrà altresì attivata una campagna offline per il raggiungimento degli utenti presenti negli spazi aziendali, quali fermate e stazioni. Verranno create delle affissioni contenenti le informazioni utili per le richieste di indennizzo, per i reclami e per la riapertura dei termini degli indennizzi relativi all'anno 2023. Contestualmente, verrà reso disponibile un link di facile accesso, grazie all'utilizzo di un QR-Code, per la consultazione delle pagine tematiche dedicate sul sito";

- *"[g]li impegni (...) saranno attuati entro la fine del mese di aprile 2024";*

VISTA

la delibera n. 54/2024, del 18 aprile 2024, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 40717/2024, con la quale la proposta relativa agli impegni sopra indicati, come contenuta nella versione finale di cui alla sopracitata nota prot. n. 30225/2024, è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa *"appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e dalle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, delle quali si è contestata l'inosservanza [...] 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:*

i) a favore dei titolari di abbonamento, il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo

e/o soppressione del servizio a condizioni più favorevoli rispetto a quelle prescritte dalla normativa vigente, con la previsione del “diritto a richiedere un indennizzo [...] per ciascun mese in cui un numero di treni, pari o superiore al 5% di quelli programmati (anziché del 10% previsto nella misura 7.2), subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso [...] l’indennizzo sarà pari al [...] 15% del costo dell’abbonamento mensile [invece del 10% previsto nella misura 7.2] [e all’] 1/12 del 15% dell’abbonamento annuale [invece dell’1/12 del 10% previsto nella misura 7.2]; ii) a favore dei passeggeri, una campagna di comunicazione sui social media, oltre che sul sito web e presso stazioni e fermate, che consentirà all’utenza di conoscere, anche per il tramite di canali aggiuntivi rispetto a quelli prescritti dalla normativa vigente, le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi, anche con riferimento alla riapertura dei termini per l’anno 2023, e, più in generale, all’accesso al sistema di trattamento dei reclami”; con la medesima delibera n. 54/2024 è stata altresì disposta la pubblicazione della suddetta proposta di impegni sul sito web istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

PRESO ATTO

che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 54/2024, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 51656/2024, del 22/05/2024, da cui risulta la cessazione delle condotte contestate;

RITENUTO

di confermare l’effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, contenuti nella sopracitata nota acquisita al prot. ART n. 30225/2024, del 22 marzo 2024, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l’inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì previsto:

i) a favore dei titolari di abbonamento, il riconoscimento dell’indennizzo da ritardo e/o soppressione del servizio a condizioni più favorevoli rispetto a quelle prescritte dalla normativa vigente, con la previsione del diritto a richiedere un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni, pari o superiore al 5% di quelli programmati (anziché del 10% previsto nella misura 7.2), subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso, pari al 15% del costo dell’abbonamento mensile, invece del 10% previsto nella misura 7.2, e all’1/12 del 15% dell’abbonamento annuale, invece dell’1/12 del 10% previsto nella misura 7.2;

ii) a favore dei passeggeri, una campagna di comunicazione sui *social media*, oltre che sul sito *web* e presso stazioni e fermate, che consentirà all’utenza di conoscere, anche per il tramite di canali aggiuntivi rispetto a quelli prescritti dalla normativa vigente, le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi, anche con riferimento

alla riapertura dei termini per l'anno 2023, e, più in generale, all'accesso al sistema di trattamento dei reclami;

RITENUTO conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per ARST, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota prot. ART n. 30225/2024, del 22 marzo 2024;

RITENUTO che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni avanzate nei confronti di ARST in relazione all'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, e 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), di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 10/2024;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, in relazione all'inottemperanza, contestata ad ARST S.p.A. con la delibera n. 10/2024, del 24 gennaio 2024, 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, e 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), 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, gli impegni contenuti nella nota acquisita al prot. ART n. 30225/2024, del 22 marzo 2024, che è 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. 30225/2024, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 10/2024, del 24 gennaio 2024, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva;
4. ARST 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 ARST S.p.A. contravvenga agli impegni come assunti nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, e potrà adottare, qualora ne sussistano i presupposti, 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, ad ARST S.p.a. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

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 giugno 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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