

Delibera n. 95/2024

**Procedimento avviato con delibera n. 11/2024 nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., concernente l'inottemperanza alle misure di cui alle delibere n. 106/2018 e n. 28/2021. Adozione del provvedimento sanzionatorio e dell'ordine di cessazione della violazione.**

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”*;
- 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);

**VISTE**

le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);

**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”;

**VISTI**

i rilievi effettuati sul sito *web* di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. (di seguito anche FAL oppure la Società), acquisiti agli atti con prot. ART n. 81787/2023 del 21 dicembre 2023, nonché 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*, già acquisiti agli atti con prott. ART rispettivamente n. 77953/2023, del 13 dicembre 2023, e n. 80609/2023 del 19 dicembre 2023;

**VISTA**

la delibera n. 11/2024, del 24 gennaio 2024, notificata con prot. ART. n. 10592/2024 di pari data, con cui è stato disposto l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di FAL, 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:

- a) l'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 per non essersi uniformata alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4, in quanto non garantiva il riconoscimento dell'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, non assicurava, quale modalità di richiesta dell'indennizzo, la presentazione presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, né la possibilità di utilizzare oltre all'italiano, anche la lingua inglese, e non provvedeva a pubblicare sul proprio sito *web* i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni dei servizi;
- b) l'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 per non essersi uniformata alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c), in quanto le informazioni ivi previste non venivano fornite sul sito *web* della Società, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "Reclami", né nella Carta dei servizi in una sezione dedicata denominata "Reclami";

**RILEVATO**

che con nota, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 4686/2024, del 10 marzo 2024, la Società ha fornito riscontro alle contestazioni evidenziate nella delibera n. 11/2024, rappresentando che:

- i) con riferimento all'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 per non essersi uniformata alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1:
  - "[...] la Società ha tempestivamente provveduto ad istituire, direttamente sulla Home Page del sito istituzionale [www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it), due sezioni specifiche: "Reclami" e "Rimborsi e Indennizzi". Nella sezione " Reclami", oltre al Regolamento dei Reclami, sono stati inseriti i nuovi Form a disposizione dell'utenza, distinti tra il servizio ferroviario e quello automobilistico. Nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" sono invece esposte le casistiche per le quali possono essere riconosciuti gli Indennizzi, le modalità di richiesta e di erogazione ed un Form dedicato alla richiesta di indennizzo";
- ii) con riferimento all'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 per non essersi uniformata alla misura 8.4:
  - "[...] allo stato attuale la Società già assicura alcune informazioni agli utenti anche

*in lingua inglese o mediante pittogrammi in linguaggio universale ma si è posta l'obiettivo di tendere, entro un biennio, alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della delibera al fine di assicurare una copertura pressoché totale. Pertanto, anche sulla scorta del "Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese", adottato dalla Società ai sensi della misura 8 delibera art 16/2018, è stato attivato un sistema progressivo di azioni per garantire il perseguimento di detto obiettivo, tra cui pubblicazione della Carta dei Servizi anche in lingua inglese (entro il corrente anno); pubblicazione anche in inglese delle locandine e degli avvisi in stazione (entro il corrente anno); erogazione delle informazioni a bordo anche in lingua inglese (entro il prossimo anno)";*  
iii) con riferimento all'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 per non essersi uniformata alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c):  
- "[...] la Società ha ottemperato alle stesse così come specificato al punto 1) della presente memoria, in cui sono state evidenziate le iniziative adottate";

**VISTI** i rilievi effettuati sul sito web di FAL, acquisiti agli atti con prot. ART n. 38540/2024, dell'11 aprile 2024;

**VISTE** le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate a FAL, con nota prot. ART n. 48114/2024, del 9 maggio 2024, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 20, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio;

**RILEVATO** che successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie di replica, né chiedendo di essere audita innanzi al Consiglio;

**VISTI** gli ulteriori rilievi effettuati sul sito web di FAL, acquisiti agli atti con prott. ART nn. 55529/2024, del 5 giugno 2024, e 56208/2024, del 7 giugno 2024, e, in particolare, la Carta dei servizi 2023-24;

**VISTA** la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni ed in particolare 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 stipulato con la Regione Puglia e, pertanto, rientra nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui alla delibera n. 106/2018, come definito dalla suddetta misura 1.1;
2. dalla documentazione agli atti, risulta che FAL non ha garantito, entro i termini

- previsti dalla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018, il riconoscimento dell'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, di cui alla misura 7.1 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018, secondo i criteri di calcolo dei ritardi e le modalità di determinazione del medesimo prescritti dalla misura 7.2, non ha previsto che le richieste indennizzi possano essere presentate presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con rilascio di apposita ricevuta, né che possa essere utilizzata, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, in difformità da quanto previsto rispettivamente dalle misure 8.1 e 8.4 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018, e non ha altresì provveduto a pubblicare sul proprio sito *web* i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni dei servizi, in difformità da quanto previsto dalla Misura 7.4 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018;
3. la violazione delle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 di cui all'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018 trova conferma:
    - nella Carta dei servizi 2022-2023, acquisita agli atti con prot. ART n. 77953/2023, del 13 dicembre 2023, in quanto, difformemente da quanto previsto dalle richiamate misure di regolazione, ai sensi delle quali l'indennizzo è correlato ad una soglia di ritardo di 15 minuti, includendo anche la soppressione del servizio, la medesima prevede la 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"*, soggiungendo che *"[I]l'indennità da ritardo non è riconosciuta: ai possessori di [...] 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 proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti"* (cfr. pag. 81);
    - nell'assenza, nella Carta dei servizi, della previsione della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con rilascio di apposita ricevuta, e di utilizzare, per tale richiesta, anche la lingua inglese, oltre a quella italiana.

L'affermazione di FAL secondo la quale *"[...] la Società ha tempestivamente provveduto ad istituire, direttamente sulla Home Page del sito istituzionale [www.ferrovieappulolucane.it](http://www.ferrovieappulolucane.it), due sezioni specifiche: "Reclami" e "Rimborsi e Indennizzi". Nella sezione "Reclami", oltre al Regolamento dei Reclami, sono stati inseriti i nuovi Form a disposizione dell'utenza, distinti tra il servizio ferroviario e quello automobilistico. Nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" sono invece esposte le casistiche per le quali possono essere riconosciuti gli Indennizzi, le modalità di richiesta e di erogazione ed un Form dedicato alla richiesta di indennizzo"* (prot. ART n. 19948/2024, del 21 febbraio 2024) non esclude la responsabilità della

- Società circa l'inosservanza delle citate misure di regolazione, atteso che la misura 10.3 dell'allegato "A" della delibera ART n. 106/2018 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 "*adegualando [...] la carta dei servizi dalla stipula di un nuovo contratto di servizio*". Dagli atti, invero, emerge che la Società, firmataria di contratto di servizio in data 30 dicembre 2021, ha provveduto ad adeguare la propria Carta dei servizi alle misure 7.1 e 7.2 soltanto nelle more del procedimento sanzionatorio in atto (cfr. prot. ART n. 55529/2024, del 5 giugno 2024);
4. la violazione della misura 7.4 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018 trova altresì conferma nei rilievi effettuati sul sito web di FAL del 21 dicembre 2023, acquisiti agli atti con prot. ART n. 81787/2023 e richiamati a pagina n. 6 della citata delibera di avvio n. 11/2024, dai quali è emerso che la Società non pubblicava i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni dei servizi (cfr. prot. ART n. 81787/2023 del 19 dicembre 2023). Dai rilievi effettuati sul sito web di FAL in data 11 aprile 2024 (prot. ART n. 38540/2024) è possibile constatare che, nelle more del procedimento sanzionatorio in atto, la Società ha provveduto a pubblicare, nella pagina relativa al c.d. indice di affidabilità, accessibile dalla sezione denominata "Rimborsi e indennizzi" istituita sulla *Home Page* del sito web istituzionale [www.ferrovieappulacane.it](http://www.ferrovieappulacane.it), i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni relativi ai mesi di gennaio e febbraio 2024;
  5. la violazione della misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018 trova conferma nella perdurante mancata indicazione, sia sul sito *web* sia nella Carta dei servizi, della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società;
  6. la violazione della misura 8.4 dell'Allegato A alla delibera ART n. 106/2018 trova conferma nella perdurante mancata indicazione, nella Carta dei servizi, della previsione della possibilità di utilizzare, per la richiesta di indennizzo, anche la lingua inglese, oltre a quella italiana. L'affermazione di FAL secondo la quale "[...] allo stato attuale la Società già assicura alcune informazioni agli utenti anche in lingua inglese o mediante pittogrammi in linguaggio universale ma si è posta l'obiettivo di tendere, entro un biennio, alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della delibera al fine di assicurare una copertura pressoché totale" (cfr. prot. ART n. 19948/2024, del 21 febbraio 2024) non esclude la responsabilità della Società circa l'inosservanza della citata misura, anzi, conferma la sussistenza della violazione atteso che l'adempimento alla misura violata risulta essere, per stessa ammissione della Società, ancora *in itinere*;
  7. FAL rientra, altresì, nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui alla delibera n. 28/2021, come definito dalla suddetta misura 1.2, lettera b), atteso che la Società, come già esplicitato al precedente punto 1, è affidataria, da parte della Regione Puglia, "[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 (reti ferroviarie c.d. isolate) (cfr. rilievi effettuati sul sito web della Società ed acquisiti con prot. ART n. 80609/2023, del 19 dicembre 2023);

8. dalla documentazione agli atti risulta che la Società non abbia fornito all'utenza entro i termini previsti dalla misura 8.1 della delibera ART n. 28/2021, del 25 febbraio 2021 (1° gennaio 2022), le informazioni di cui alla misura 3.3 dell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021, difformemente da quanto disposto dalla misura 3.4, lettere a) e c), in quanto:
  - dai rilievi effettuati sul sito web della Società in data 21 dicembre 2023, acquisiti agli atti con prot. ART n. 81787/2023 e richiamati a pagina n. 6 della citata delibera di avvio n. 11/2024, è emerso che nella *home page* non risultava presente l'apposito *link* denominato "Reclami", da cui fosse possibile accedere a una sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a). Ai reclami era infatti dedicata una sezione del sito, alla quale era possibile accedere per il tramite del *link* denominato "Reclami e suggerimenti", che tuttavia non conteneva 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);
  - dall'analisi della Carta dei Servizi 2022-2023, acquisita agli atti con prot. ART n. 77953/2023, del 13 dicembre 2023, è emerso che la Società non aveva adeguato tale documento a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera c), nei termini assegnati dalla misura 8.1, atteso che difettava il riferimento alle informazioni, ivi previste, da inserire in una apposita sezione dedicata denominata "Reclami". La Società eccepisce di aver ottemperato alle citate misure di regolazione richiamando quanto già rappresentato in merito all'istituzione "[...] direttamente sulla Home Page del sito istituzionale [www.ferrovieappulolucane.it](http://ferrovieappulolucane.it), [di] due sezioni specifiche: "Reclami" e "Rimborsi e Indennizzi". Nella sezione "Reclami", oltre al Regolamento dei Reclami, sono stati inseriti i nuovi Form a disposizione dell'utenza, distinti tra il servizio ferroviario e quello automobilistico. Nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" sono invece esposte le casistiche per le quali possono essere riconosciuti gli Indennizzi, le modalità di richiesta e di erogazione ed un Form dedicato alla richiesta di indennizzo. Al fine di facilitare la verifica di quanto descritto si riportano i link alle specifiche sezioni del sito istituzionale.

<https://ferrovieappulolucane.it/reclami/>

<https://ferrovieappulolucane.it/rimborsi-ed-indennizzi/> (prot. ART n. 19948/2024, del 21 febbraio 2024);

9. dai rilievi effettuati sul sito web di FAL, acquisiti agli atti con prott. ART nn. 38540/2024 dell'11 aprile 2023, 55529/2024, del 5 giugno 2024, e 56208/2024, del 7 giugno 2024, è possibile constatare solo una parziale ottemperanza, da parte della Società, alle misure di cui alla delibera n. 28/2021 la cui violazione è stata contestata con la citata delibera n. 11/2024, in quanto, con riferimento agli obblighi di informare l'utente "delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami" e

*"dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.", stabiliti dalla misura 3.3, rispettivamente lettera a) e g):*

- nella sezione denominata "Reclami", istituita nelle more del procedimento sanzionatorio in atto sulla *home page* del sito web istituzionale, la Società ha omesso di indicare le informazioni concernenti il riconoscimento dell'indennizzo automatico da corrispondere in caso di ritardata risposta al reclamo;
- la Carta dei servizi, nella sezione dedicata alla "Gestione dei reclami", rimane priva delle informazioni in merito alle lingue utilizzabili per l'inoltro del reclamo e al riconoscimento dell'indennizzo automatico da corrispondere in caso di ritardata risposta al reclamo;

**RITENUTO**

pertanto, di accettare l'inottemperanza, da parte di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., 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, nonché 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), e di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva;

**CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione da irrogare alla Società per la violazione accertata deve essere commisurata, all'interno dei limiti edittali individuati da legislatore, *"alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche"*;
2. con riferimento alla violazione della 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:
  - i) per quanto attiene alla gravità della violazione, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rilevano la lesione del diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento che incorrono in ripetuti disservizi - con riguardo sia alla determinazione che alle modalità di richiesta del ristoro economico -, l'estensione territoriale della violazione (il contratto di servizio sottoscritto tra FAL e la Ragione Puglia insiste su una rete ferroviaria di 60 km), nonché l'entità dei suoi effetti pregiudizievoli, avuto riguardo al numero di utenti coinvolti, che appare contenuto, atteso che, dall'analisi della Carta dei Servizi 2023-2024 di FAL, è emerso che nell'anno 2023 il numero di *"Abbonamenti Ferroviari Mensili"*, acquistati dai viaggiatori per le tratte interessate dal contratto di servizio sottoscritto dalla Società con la Regione Puglia, è stato pari a 7.825, a fronte di 844.336 titoli di viaggio ferroviari acquistati in forma di

biglietti/abbonamenti settimanali (cfr. prot. ART n. 55529/2024); rileva inoltre il permanere della mancata indicazione, sia sul sito web sia nella Carta dei servizi 2023-2024, della previsione della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, ai sensi della misura 8.1, nonché il permanere della mancata indicazione, nella Carta dei servizi, della previsione della possibilità di utilizzare, per la richiesta di indennizzo, anche la lingua inglese, oltre a quella italiana, ai sensi della misura 8.4;

ii) quanto alle azioni poste in essere dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che la Società, nelle more del procedimento, abbia modificato il sito web (cfr. prot. ART n. 38540/2024) e abbia aggiornato la Carta dei servizi (cfr. prot. ART n. 55529/2024) alle misure 7.1, 7.2 e 7.4;

iii) non sussiste la reiterazione;

iv) in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dall'ultimo bilancio disponibile della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2022, pari ad euro 53.887.194, dei quali 18.450.771 alla voce "*ricavi da traffico e contratto di servizio ferrovia*", ed un utile di euro 620.100;

v) per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 20.000 (ventimila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione di euro 5.000,00 (cinquemila/00) per le azioni mitigative degli effetti della violazione; (iii) non applicare, sul predetto importo base alcuna maggiorazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 15.000 (quindicimila/00);

3. con riferimento alla violazione della 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):

i) per quanto attiene alla gravità della violazione, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva sia la lesione del diritto dei passeggeri alla corretta informazione sulle procedure di reclamo, anche con riferimento ai rimedi di natura economica disponibili in caso di disfunzioni, sia l'estensione territoriale della violazione (il contratto di servizio sottoscritto tra FAL e la Ragione Puglia insiste su una rete ferroviaria di 60 km), sia l'entità dei suoi effetti pregiudizievoli, suscettibili di interessare un numero considerevole di utenti, atteso che, dall'analisi della Carta dei Servizi 2023-2024 di FAL, è emerso che sulle tratte interessate dal predetto contratto di servizio nel 2023 hanno viaggiato 1.927.551 passeggeri (cfr. prot. ART n. 55529/2024); rileva inoltre il permanere, nella Carta dei servizi, dell'assenza delle informazioni concernenti le lingue utilizzabili per l'inoltro del reclamo e il riconoscimento dell'indennizzo automatico in caso di ritardata risposta al reclamo, nonché il permanere, sul sito web, dell'assenza delle informazioni concernenti il riconoscimento

dell'indennizzo automatico in caso di ritardata risposta al reclamo;

- ii) quanto alle azioni poste in essere dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che la Società, nelle more del procedimento, abbia modificato il sito *web* (*cfr. prot. ART n. 38540/2024*) ed abbia aggiornato la Carta dei servizi (*cfr. prot. ART n. 55529/2024*) conformandosi, sia pure non integralmente, alle suddette misure;
- iii) non sussiste la reiterazione;
- iv) in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dall'ultimo bilancio disponibile della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2022, pari ad euro 53.887.194, dei quali 18.450.771 alla voce "*ricavi da traffico e contratto di servizio ferrovia*", ed un utile di euro 620.100;
- v) per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
  - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 35.000 (trentacinquemila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione di euro 8.750,00 (ottomilasettecentocinquanta/00) per le azioni mitigative degli effetti della violazione; (iii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna maggiorazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 26.250,00 (ventiseimiladuecentocinquanta/00);

**RITENUTO**

pertanto di procedere, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, all'irrogazione della sanzione pecuniaria di euro 15.000 (quindicimila/00), per la violazione della 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 della sanzione pecuniaria di euro 26.250,00 (ventiseimiladuecentocinquanta/00), per la violazione della misura 8.1 e 8.4 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), così per complessivi euro 41.250,00 (quarantunomiladuecentocinquanta/00);

**CONSIDERATO**

inoltre quanto rappresentato nella relazione istruttoria relativamente alla circostanza che, sulla base dei rilievi acquisiti agli atti con prot. ART n. 38540/2024, dell'11 aprile 2024, e con prott. ART n. 55529/2024, del 5 giugno 2024, e n. 56208/2024, del 7 giugno 2024, risulta che, a fronte dell'aggiornamento del sito *web* e della Carta dei servizi, permane la mancata indicazione:

- a) sul sito *web* e nella Carta dei servizi, della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, nonché, nella Carta dei servizi, della previsione della possibilità di utilizzare, per la richiesta di indennizzo, anche la lingua inglese, oltre a quella italiana;
- b) nella Carta dei servizi, delle informazioni concernenti le lingue utilizzabili per l'inoltro del reclamo e il riconoscimento dell'indennizzo in caso di ritardata risposta al reclamo, nonché, sul sito *web*, delle informazioni concernenti il riconoscimento dell'indennizzo automatico in caso di ritardata risposta al

reclamo;

e che, pertanto, risultano tuttora in corso:

- i. riguardo al punto 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 8.1 e 8.4;
- ii. riguardo al punto b), l'inottemperanza alla misura 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 con riferimento agli obblighi informativi previsti dalla lettera g) della citata misura 3.3, nonché l'inottemperanza alla misura 3.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 con riferimento agli obblighi informativi previsti dalle lettere a) e g);

**RITENUTO**

conseguentemente, che siano sussistenti i presupposti per l'adozione, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., di un ordine di cessazione della violazione ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con cui si intimi alla Società di adeguare il proprio sito *web* e la propria Carta dei servizi a quanto disposto dalle misure di regolazione di cui si è accertata la perdurante violazione;

**RITENUTO**

congruo fissare in novanta giorni il termine per dare esecuzione all'ordine di cessazione della violazione;

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l., l'inottemperanza, contestata con la delibera n. 11/2024:
  - 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;
  - 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);
2. per le violazioni di cui al punto 1, lettere a) e b), è irrogata, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. rispettivamente:
  - a) la sanzione pecuniaria di euro 15.000,00 (quindicimila/00), per la violazione della 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) la sanzione pecuniaria di euro 26.250,00 (ventiseimiladuecentocinquanta/00), per la violazione della 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),
- così per complessivi euro 41.250,00 (quarantunomiladuecentocinquanta/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla data di

notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-paonline.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 95/2024";

4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. è, inoltre, accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la perdurante inottemperanza, da parte di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l.,
  - a) alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata alle disposizioni di cui alle misure 8.1, lettera b), e 8.4;
  - b) alla misura 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 con riferimento agli obblighi informativi previsti dalla lettera g) della citata misura 3.3, nonché alla misura 3.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 con riferimento agli obblighi informativi previsti dalle lettere a) e g) della citata misura 3.3;
6. è, conseguentemente, adottato, nei confronti di Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. un ordine di cessazione delle violazioni di cui al punto 5, e di adozione delle relative misure di ripristino, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
7. si ordina, pertanto, a Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. di porre fine alle violazioni di cui al punto 5, lettere a) e b), adeguando, entro il termine di novanta giorni, il proprio sito *web* e la propria Carta dei servizi a quanto disposto dalle misure di regolazione di cui si è accertata la perdurante violazione, rispettivamente:
  - a) con l'indicazione, sul sito *web* e nella Carta dei Servizi, della possibilità di presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società;
  - b) con l'indicazione, nella Carta dei servizi, della possibilità di utilizzare, per la richiesta di indennizzo, anche la lingua inglese, oltre a quella italiana;
  - c) con l'indicazione, nella Carta dei servizi, delle informazioni concernenti le lingue utilizzabili per l'inoltro del reclamo, nonché, sul sito *web* e nella Carta dei servizi, delle informazioni concernenti l'indennizzo automatico da corrispondere in caso di ritardata risposta al reclamo; entro il medesimo termine, Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. trasmette all'Autorità idonea documentazione comprovante l'attuazione di tale ordine;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. 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)*