

Delibera n. 42/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Cotral S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e all'Allegato A alla delibera 28/2021.

L'Autorità, nella sua riunione del 9 marzo 2023

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito anche: legge istitutiva), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale 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 g), ai sensi del quale l'Autorità *“valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze”*;
- 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”*;

VISTI 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, nonché il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento;

- 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 5.3, che dispone che *“[n]el caso in cui una corsa indicata sull’orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi”*;
 - la misura 8.1, che dispone che *“[i] gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di 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 8.3, che dispone che *“[l]e carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all’utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte”*;
 - la misura 10.3, che dispone che *“[i] gestori dei servizi e di stazione operanti esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o qualora si 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.2), che dispone che "[i] gestori dei servizi garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque [...] più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno [...] presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale";
- la misura 3.3, che dispone che "[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
 - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27 del Regolamento autobus;
 - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall'articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;
 - f) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:
 - f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - f.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
 - g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.";
- la misura 3.4, lettere a) e b), che prevede che "[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" [e] nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami";
- la misura 8.1, che statuisce che "[i] gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, le proprie carte dei servizi";

- VISTA** la nota prot. ART n. 24714/2022, del 21 novembre 2022, con cui a Cotral S.p.A. (di seguito anche: Cotral o la Società), nell’ambito della preistruttoria relativa al suindicato reclamo, sono state richieste informazioni;
- VISTA** la nota di riscontro di Cotral, acquisita agli atti con prot. ART n. 25225/2022, del 28 novembre 2022;
- VISTA** la nota prot. ART n. 26642/2022, del 20 dicembre 2022, con cui, allo scopo di effettuare la vigilanza sull’ottemperanza da parte di Cotral alle misure regolatorie approvate con la delibera n. 106/2018, a tale Società è stato chiesto di trasmettere una copia del Contratto di servizio stipulato con la Regione Lazio, nonché una copia aggiornata delle Condizioni generali di trasporto e della Carta dei servizi;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 782/2023, del 17 gennaio 2023, con cui Cotral ha trasmesso una copia delle proprie Condizioni generali di trasporto e del Contratto di servizio stipulato con la Regione Lazio, dichiarando, inoltre, che “[q]uanto alla CARTA DEI SERVIZI si rimanda al link pubblicato sul sito aziendale – sezione Amministrazione Trasparente, che rimanda alla Carta dei Servizi del precedente gestore Atac posto che: ai sensi dell’art. 15 punto 3) del suddetto contratto per il primo semestre contrattuale Cotral applica la CARTA DEI SERVIZI adottate [sic] per il 2022 dal gestore uscente”;
- VISTI** i rilievi effettuati sulla *home page* del sito *web* della Società, nonché la Carta della mobilità relativa all’anno 2021, reperibile presso il menzionato sito *web*, acquisiti agli atti con prot. ART n. 2910/2023, del 23 febbraio 2023;
- VISTA** la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;
- CONSIDERATO** che, dalla documentazione agli atti, risulta che:
1. Cotral gestisce il “servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regional[e] sulle tratte ferroviarie “Roma-Lido di Ostia” e “Roma-Civita Castellana-Viterbo””, in forza di un contratto di servizio, stipulato, in data 30 giugno 2022, con la Regione Lazio (cfr. prot. ART n. 782/2023);
 2. essa è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l’Autorità ha dettato con le delibere n. 106/2018 e n. 28/2021;
 3. dall’analisi delle Condizioni generali di trasporto e della Carta della mobilità della Società, risulta che la stessa non abbia stabilito relativamente all’indennizzo previsto dalla misura 5.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018;
 4. parimenti, dall’analisi delle Condizioni generali di trasporto e della Carta della mobilità, risulta che Cotral, con riferimento alle richieste di rimborsi e indennizzi, non abbia previsto che queste possano essere presentate presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con rilascio di apposita ricevuta, né tramite un indirizzo o casella postale, e che non abbia,

- altresì, provveduto ad indicare le tempistiche massime previste per il loro riconoscimento e le modalità per contestare l'eventuale mancato accoglimento della richiesta, conformemente a quanto previsto dalle misure 8.1 e 8.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;
5. inoltre, ai reclami è dedicato l'articolo 16 delle Condizioni generali di trasporto, rubricato "*Reclami*" (cfr. prot. ART n. 782/2023);
 6. in tale disposizione si riporta che "[è] possibile presentare reclami sul sito web <https://www.cotralspa.it> o contattando il numero gratuito 800 174 471 dal lunedì al sabato, dalle 7 alle 20. È inoltre possibile presentare reclami di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei Trasporti sul sito web <https://www.autorita-trasporti.it>" (ibid.);
 7. sulla base di quanto precede, risulta, pertanto, che le Condizioni generali di trasporto della Società (e in particolare l'articolo 16, relativo ai reclami), non contengono la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, da fornirsi "*nelle condizioni generali di trasporto*" ai sensi della misura 3.4, lett. b), in quanto difettano, quantomeno, dell'indicazione delle lingue utilizzabili e del canale postale, fruibile ai sensi della misura 3.1, lett. b2), della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, degli elementi minimi necessari per l'esame degli stessi, ai sensi della misura 3.2, dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, nonché, per quanto riguarda i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo in termini, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ed è, infine, carente della previsione relativa all'indennizzo automatico di cui alla misura 6.1;
 8. infine, sulla base dei rilievi svolti presso la *home page* del sito *web* di Cotral, non risulta presente l'apposito *link* denominato "*Reclami*", da cui sia possibile accedere alla sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. prot. ART n. 2910/2023);

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Cotral S.p.A., alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 5.3, 8.1 e 8.3;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Cotral S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 106/2018;

CONSIDERATO

inoltre, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Cotral S.p.A., alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4,

lettere a) e b);

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Cotral S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 28/2021;

DATO ATTO

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

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Cotral S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente:
 - i. l'inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 5.3, 8.1 e 8.3;
 - ii. l'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, per non essersi uniformata nel termine assegnato alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e b);
2. per ciascuna delle violazioni di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Cotral S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che le violazioni di cui al punto 1 sono ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere

l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate;
8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Cotral S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 9 marzo 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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