

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

13.

SEDUTA DI MARTEDÌ 22 MARZO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori.		Battilocchio Alessandro (FI)	9
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Piccolo Tiziana (Lega)	9
Seguito dell'audizione del presidente dell'Au-		Zaccheo Nicola, <i>presidente dell'Autorità di</i>	
torità di regolazione dei trasporti, Nicola		<i>regolazione dei trasporti</i>	3, 9
Zaccheo.			
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3, 9		

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 14.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso, nonché via streaming sulla *web-tv* della Camera.

(Così rimane stabilito)

Seguito dell'audizione del presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti, Nicola Zaccheo.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'audizione del presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti, Nicola Zaccheo, la cui prima parte ha avuto luogo lo scorso 8 febbraio.

Ricordo che la seduta odierna si svolge nelle forme della libera audizione ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione. Ringrazio i componenti della Commissione presenti e in collegamento da remoto. Ricordo che nella scorsa seduta i commissari avevano posto domande e richieste di chiarimento al presidente Zaccheo cui do immediatamente la parola, ringraziandolo nuovamente per la sua presenza.

NICOLA ZACCHEO, *presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti*. Grazie presidente. Saluto anche gli onorevoli deputati e facendo seguito alle puntuali richieste formulate dal presidente e dai componenti della Commissione al termine del

precedente incontro dello scorso 8 febbraio, espongo qui di seguito le risposte nonché le iniziative e i risultati raggiunti dall'Autorità di regolazione dei trasporti sugli specifici temi sollevati.

In relazione alle questioni poste dall'onorevole Valentina Barzotti, in merito ai disagi sofferti dagli utenti autostradali causati anche dalla presenza di cantieri lungo le carreggiate, va evidenziato come l'Autorità sia stata prontamente informata proprio dagli utenti, attraverso specifiche segnalazioni. Nel merito, rappresento come la regolazione di settore dell'ART, anche relativamente al comparto autostradale, sia indirizzata sin dal 2017 alla definizione di misure regolatorie a tutela degli utenti. A seguito del decreto-legge n. 109 del 28 settembre 2018, il cosiddetto decreto-Genova, che ha esteso alle concessioni vigenti le competenze dell'Autorità in merito alla definizione del sistema tariffario di pedaggio, l'ART ha adottato apposite misure regolatorie in esecuzione del mandato legislativo. Infatti, con l'adozione della delibera n. 16 del 2019, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a stabilire il sistema tariffario di pedaggio per le autostrade a seguito del quale l'Autorità ha adottato, in data 19 giugno 2019, sedici delibere riguardanti altrettanti sistemi tariffari relativi alle concessioni interessate dal procedimento. Per quanto in questa sede di specifico interesse, i sistemi tariffari stabiliti dall'Autorità, in conformità a quanto già previsto in merito ad altri sistemi tariffari oggetto dell'intervento di competenza, prevedono da un lato meccanismi di penalità-premialità, con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi offerti all'utenza, dall'altro meccanismi per valutare la *performance* del concessionario autostradale, per esempio in termini di realizzazione per tempo degli

investimenti previsti. Questi meccanismi, che hanno un impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe, correlandole anche ai livelli di servizio reso all'utenza, sono incentrati su una serie di fattori qualitativi fra i quali rilevano, per il caso in esame, quelli relativi ai tempi medi di viaggio e ai livelli di disponibilità delle infrastrutture, anche in considerazione dei lavori di manutenzione, all'aggiornamento dinamico delle informazioni, tramite pannelli a messaggio variabile, al *customer satisfaction*, rispetto ai livelli di servizio complessivo e specifico per aree di interesse definite dal concedente. Conseguentemente, per effetto dell'applicazione del sistema tariffario dell'Autorità, non ancora adottato da tutti i concessionari, gli utenti potranno beneficiare di una riduzione del pedaggio, a fronte di eventuali disagi subiti in conseguenza della indisponibilità dell'infrastruttura. L'ART, al fine di integrare il quadro normativo delle tutele di utenti e consumatori, avvierà prossimamente una indagine conoscitiva sul contenuto degli specifici diritti degli utenti autostradali, propeutica all'avvio di un procedimento volto a definire specifiche misure regolatorie sul tema, completando il quadro regolatorio delle tutele in favore di utenti e consumatori.

La problematica segnalata dall'onorevole Patrizia Prestipino sui voli che le compagnie aeree sono state costrette a effettuare anche durante il periodo della pandemia, al fine di poter mantenere gli *slot* aeroportuali, con le conseguenze giustamente rilevate anche sul piano ambientale, solleva una criticità che attiene all'attuale disciplina europea degli *slot* che, a mio giudizio, andrebbe sicuramente rivista, anche in un'ottica di apertura alla concorrenza, ma sulla quale l'Autorità, suo malgrado, è impossibilitata a intervenire, atteso che l'attuale quadro normativo assegna ad altre amministrazioni, nello specifico all'ENAC, le relative competenze.

Con riferimento al tema dei divieti dei voli a corto raggio, laddove vi siano concorrenti offerte di servizio da parte di treni ad alta velocità, evidentemente l'onorevole Prestipino richiama la soluzione francese

che, sulla base di quanto previsto dai regolamenti eurocomunitari, ha proibito i servizi regolari di trasporto aereo di passeggeri all'interno del territorio francese, la cui rotta è ugualmente assicurata sulla rete ferroviaria nazionale senza cambi e con più collegamenti giornalieri di una durata inferiore a 2 ore e 30 minuti. Nel contesto italiano, per adottare una soluzione analoga a quella francese, occorrerebbe una legge ad hoc non essendo rimessa a una autorità amministrativa indipendente la possibilità dell'adozione di provvedimenti che si risolvono in una inibizione all'esercizio del servizio di trasporto. Soluzioni alternative a quella promossa dal governo francese potrebbero consistere nell'introduzione di elementi disincentivanti su tali tratte, provvedimenti che purtroppo l'Autorità può solo suggerire al legislatore, ma non adottare.

Infine, in merito alla riflessione finale dell'onorevole Prestipino sui possibili strumenti attraverso i quali attualizzare la normativa vigente in materia di servizi pubblici non di linea – ovvero i taxi – soprattutto nell'ottica di assicurare una maggiore tutela degli utenti, ricordo che l'Autorità, con l'atto di segnalazione al Parlamento e al Governo del 2015, ha suggerito importanti modifiche normative alla legge-quadro 15 gennaio 1992, n. 21, finalizzate a incentivare la concorrenza e la qualità del servizio. Invece, proprio nel corso del 2021, l'Autorità, con l'adozione della delibera n. 146 del 2021, ha avviato una consultazione, ancora in corso, per la definizione di linee-guida in materia di adeguamento del servizio taxi per regioni ed enti locali. Nel documento di consultazione sono affrontati gli argomenti relativi ai contingenti, all'organizzazione del servizio, alle tariffe, alla qualità del servizio e al monitoraggio. Ciò posto, sottolineo, per la loro importanza, le previsioni contenute nel richiamato documento volte a favorire la sostenibilità ambientale e l'inclusione sociale. Per quanto riguarda il primo aspetto, l'Autorità promuove l'attivazione del servizio cosiddetto *taxi sharing* che, attraverso la condivisione delle corse, da un lato, consente l'ottimizzazione dell'utilizzo del parco autovetture taxi con conseguente deconge-

stione del traffico veicolare e connessi benefici in termini di sostenibilità ambientale, dall'altro, si riflette sulla riduzione delle tariffe da parte dei singoli passeggeri, conseguente all'uso collettivo del taxi. Quanto al secondo profilo, l'ART segnala che gli enti competenti nella definizione del contingente e dell'organizzazione del servizio, devono individuare la quota-parte dei servizi licenze da destinare alle esigenze delle persone a mobilità ridotta, prevedendo, nell'organizzazione del servizio, un'adeguata copertura in tutte le fasce orarie e in tutti i giorni della settimana. Per quanto concerne invece il tema dell'intermediazione tra la domanda e l'offerta, il documento di consultazione tiene conto del ruolo delle piattaforme tecnologiche, nella consapevolezza che queste ultime possano contribuire a incrementare l'efficienza del servizio. Sotto questo profilo, l'Autorità ritiene opportuno che, nella disciplina regolamentare delle modalità di acquisizione delle corse, siano incluse oltre alle tradizionali modalità – stalli, radiotaxi, eccetera – anche le applicazioni *web* che utilizzano le piattaforme tecnologiche per l'incontro tra domanda e offerta. Relativamente al tema della determinazione delle tariffe, l'ART sensibilizza gli enti competenti a considerare il principio della sostenibilità in termini di impatto sull'utenza, posto che le disponibilità economiche degli utenti sono all'evidenza differenziate e, conseguentemente a tale differenziazione, dovrebbero conseguire tariffe dedicate che, pur nel rispetto del criterio dell'orientamento al costo del servizio, considerino le istanze delle categorie di utenti con minore disponibilità economica, perseguendo l'obiettivo di ampliare l'accessibilità dei servizi di trasporto pubblico. Infine, il documento di consultazione si occupa in modo ampio e dettagliato anche del tema, fortemente sentito dagli utenti, della qualità del servizio.

In relazione alla prima domanda posta dall'onorevole Carla Giuliano sulla debolezza dell'impianto sanzionatorio a tutela dei diritti degli utenti e dei passeggeri, mi preme sottolineare che, nel corso del 2018, l'Autorità ha depositato un atto di segnalazione al Parlamento e al Governo proprio

in materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne, e nel trasporto effettuato con autobus, contenente un'articolata proposta di correttivi alla vigente disciplina sanzionatoria, più precisamente modifiche ai vigenti decreti legislativi relativi alla disciplina sanzionatoria per le violazioni dei regolamenti eurocomunitari. Questi decreti legislativi, da un lato, prevedono che l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie sia determinato dall'Autorità nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità, in funzione della gravità della violazione, della reiterazione delle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni e del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, ma sempre nell'ambito del minimo e del massimo edittali previsto per ogni fattispecie di violazione. Dall'altro lato, consentono alle imprese di ricorrere al pagamento in misura ridotta della sanzione, impedendo, nei fatti, l'applicazione dei citati criteri di determinazione della sanzione. Si pensi, per esempio, al caso classico della reiterazione delle condotte, inapplicabile nell'ipotesi in cui l'impresa si avvalga dell'istituto del pagamento della misura ridotta. A ciò si aggiunga che l'importo delle sanzioni sia nel minimo sia del massimo edittali, sopra richiamati, è, nella maggior parte dei casi, soprattutto se rapportato al fatturato medio delle imprese, del tutto inadeguato ad assicurare la funzione di deterrenza che è propria delle sanzioni. Fanno eccezione talune previsioni che applicano l'importo della sanzione commisurandolo al numero dei passeggeri coinvolti dalla condotta. L'Autorità ha proposto, nella segnalazione del 2018, di eliminare il ricorso al pagamento in misura ridotta, così da poter applicare le circostanze aggravanti previste dalla disciplina vigente, nonché di aumentare i minimi e i massimi edittali. Nel rinviare, per gli aspetti di dettaglio, alla relazione già depositata presso questa Commissione, l'Autorità auspica un'evoluzione del sistema che preveda un'efficace rafforzamento delle misure sanzionatorie e attribuisca a que-

s'ultima il potere di prescrivere alle imprese di conformare le loro condotte al rispetto dei diritti, accompagnando quindi il potete prescrittivo a sanzioni dissuasive nel caso di mancato rispetto delle determinazioni dell'Autorità.

L'onorevole Giuliano, inoltre, chiede all'Autorità di conoscere le iniziative che quest'ultima ha adottato per assicurare il diritto alla mobilità alle persone con disabilità o con mobilità ridotta – le cosiddette PMR. Nel rispondere al quesito proposto dall'onorevole Giuliano, mi preme segnalare come uno degli obiettivi principali della regolazione di settore adottata dall'ART, sia stato proprio quello di definire una cornice regolatoria a tutela delle PMR. Con riguardo per esempio al trasporto ferroviario, abbiamo la delibera n. 16 del 2018, relativa alle condizioni minime di qualità per i servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, che ha introdotto misure relative all'accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture nonché dei servizi di assistenza prestate dal gestore dell'infrastruttura e della stazione, con particolare riferimento alle PMR, prevede la programmazione dei servizi accessibili dagli utenti, sempre con particolare riferimento alle PMR, le modalità di fornitura del servizio sostitutivo, quindi treno, bus o taxi, che devono essere assicurate agli utenti in caso di soppressione delle corse, allo scopo di garantire agli stessi il raggiungimento della destinazione programmata, avendo specifico riguardo proprio alle esigenze delle PMR, e infine le informazioni che devono essere diffuse, pubblicate o comunicate, impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti, incluse le PMR, senza il ricorso a termini tecnici. Inoltre, rilevo che, con la delibera n. 106 del 2018, riguardante il contenuto minimo degli specifici diritti per gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario connotati da oneri di servizio pubblico, l'Autorità ha previsto misure volte a rendere effettivo il diritto all'informazione degli utenti, in presenza di eventi che determinano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi. A tale riguardo, sottolineo come una specifica misura in favore delle PMR stabilisce proprio che

i gestori dei servizi e delle stazioni consultino periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza e fruibilità delle informazioni rese. Infine, una ulteriore misura del richiamato provvedimento prevede il diritto delle PMR a un indennizzo in caso di prolungata mancata accessibilità alle infrastrutture o alle dotazioni delle stazioni nonché il diritto a ricevere un indennizzo, oltre al rimborso del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o con mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. Con riferimento al trasporto pubblico locale su strada e per ferrovia, l'ART, con la delibera n. 154 del 2019, ha individuato misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare sull'affidamento dei servizi TPL, definendo, tra l'altro, criteri per il contenuto minimo dei contratti di servizio che prevedono specifiche disposizioni sulle condizioni minime di qualità, tra cui è esplicitamente indicata l'accessibilità delle PMR. Con riguardo al trasporto marittimo, la delibera n. 96 del 2018 sulle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri connotati da OSP, ha previsto una specifica misura finalizzata ad assicurare i livelli minimi per il diritto d'informazione degli utenti, ricomprendendo anche il diritto all'informazione in favore delle PMR. Relativamente al trasporto con autobus, ancora, evidenzio che la delibera dell'Autorità n. 56 del 2018, sulle condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni, prevede l'adozione, da parte del gestore dell'autostazione, del prospetto informativo dell'autostazione che deve contenere specifiche condizioni di accesso anche per le PMR. Proprio in relazione alle condizioni di accesso delle autostazioni, di recente, a seguito di sollecitazione dell'Autorità alle Regioni, con decreto direttoriale del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili del 10 febbraio scorso, è stato ampliato il novero delle autostazioni

cosiddette « designate », ovvero quelle in cui è garantita l'assistenza alle PMR, previste dal regolamento eurocomunitario n. 181 del 2011. Infine, per quanto concerne il servizio taxi, l'ART verifica che nel regolamento su tale servizio siano contenute le previsioni della presenza di un certo numero di taxi adibiti al trasporto delle PMR, la previsione di tariffe scontate per le PMR e l'assenza di sovrapprezzo per il trasporto delle attrezzature di supporto e un adeguato apparato informativo per le PMR.

Da ultimo, in merito alla richiesta sull'esistenza di una documentazione sulla violazione delle misure adottate dall'ART nei diversi settori di trasporto, segnalo che l'Autorità, nel sito web istituzionale, pubblica tutti i provvedimenti di avvio e di conclusione dei procedimenti sanzionatori. Inoltre, su un apposito portale, sono pubblicati tutti i dati e le statistiche relativi alla tutela dei diritti dei passeggeri, alle istanze pervenute, suddivise in base alle diverse violazioni oggetto delle stesse, o i disservizi riscontrati nelle diverse modalità di trasporto, nonché i dati sui procedimenti sanzionatori e sui relativi esiti.

In merito alla richiesta dell'onorevole Alessandro Battilocchio di conoscere i dati sui reclami pervenuti all'Autorità, con specifico riguardo a quelli relativi all'emergenza epidemiologica da Covid-19, anche alla luce della disciplina recentemente introdotta dall'Autorità con la delibera n. 28 del 2021, recante le 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, osservo che questa delibera è appena entrata in vigore lo scorso primo gennaio. Per quanto riguarda i reclami direttamente collegati all'emergenza da Covid-19 e alle normative in materia che si sono susseguite, si rappresenta che, nel corso del 2020, le istanze per tematiche collegate all'epidemia sono state 52,3 per cento del totale, mentre, nel corso del 2021, sono state il 21,2 per cento. Le istanze relative alla pandemia hanno avuto a oggetto, tra l'altro, richieste di rimborso di

titoli di viaggio per rinuncia al viaggio relativamente a vari profili, tra cui i ritardi nell'erogazione dei rimborsi e le modalità di fruizione dei voucher; le richieste di rimborso di titoli di viaggio per cancellazioni da parte dei vettori, relativamente a vari profili, tra cui le modalità per la richiesta dei rimborsi, i ritardi dell'erogazione e le modalità di rimborso; richieste di monetizzazione dei voucher; richieste di rimborso relative agli abbonamenti non utilizzati; episodi di sovraffollamento dei mezzi dovuti alla rimodulazione dei servizi e mancato rispetto delle norme anti Covid-19, per esempio la mancanza delle mascherine.

In merito, infine, al protocollo d'intesa stipulato dall'Autorità con l'Arma dei Carabinieri, evidenzio che, a seguito dell'avvio della collaborazione, è stata concordata la predisposizione di moduli di segnalazione relativi ai settori ferroviario, con autobus e marittimo, anche in considerazione della circostanza che l'Arma è presente in maniera capillare sul territorio nazionale e può quindi contribuire a segnalare situazioni rilevanti per quanto attiene al tema della tutela dei passeggeri. I moduli predisposti sono corredati da esempi riguardanti i casi più ricorrenti di violazione dei regolamenti europei sui diritti dei passeggeri e sono suddivisi in sezioni di facile lettura di cui una dedicata alle persone con disabilità o con mobilità ridotta.

Continuando, accolgo con grande favore le considerazioni del presidente Baldelli che giustamente si sofferma su uno degli aspetti critici del sistema normativo delle sanzioni per la violazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus e via mare. Come ho già evidenziato nel corso del mio intervento dell'8 febbraio e anche richiamato nell'articolazione della risposta all'onorevole Carla Giuliano, i limiti edittali sono di importo talmente modesto da vanificare *in toto* la funzione di deterrenza che le sanzioni dovrebbero assicurare. Ciò posto, come colto dal presidente Baldelli, a questa criticità si aggiunge un impegno organizzativo e di risorse, da parte dei diversi uffici dell'Autorità, nella gestione dei procedimenti san-

zionatori che ancora una volta richiede una maggiore reale efficacia dell'impianto sanzionatorio.

Con riguardo alla considerazione del presidente sul tema delle lacune normative relative alla tutela degli utenti del trasporto marittimo, rilevo come effettivamente il quadro normativo presenti delle criticità, come non ho mancato di evidenziare lo scorso 8 febbraio, e come anche rappresentato dall'ART nel già più volte citato atto di segnalazione del 2018 indirizzato al Parlamento e al Governo. Qui sottolineo come la lacuna più significativa del decreto legislativo n. 129 del 2015 riguardi l'assenza di una previsione sanzionatoria per il caso di mancata corresponsione della compensazione economica per il ritardo all'arrivo, sanzione che invece è presente nel *frame* regolatorio relativo al settore ferroviario. Auspico che questa lacuna normativa venga colmata dal legislatore al più presto, atteso che la stragrande maggioranza dei reclami presentati dai passeggeri nel settore considerato riguarda proprio questa fattispecie.

Per quel che concerne le ispezioni dell'Autorità, segnalo che l'attuale consiglio ha previsto, fra gli obiettivi strategici per il biennio 2022-2023, la definizione e l'attuazione di un piano di attività ispettive a presidio delle misure regolatorie adottate e che, al riguardo, sono state già definite, attraverso la stipulazione di appositi protocolli d'intesa con la Guardia di finanza e l'Arma dei carabinieri, le azioni di concerto funzionali ad assicurare una efficiente attività ispettiva a regime. A tal proposito, sottolineo come la legge istitutiva ponga in stretta correlazione l'esercizio dei poteri ispettivi con quelli regolatori propri dell'ART, la quale, in questi primi anni di attività, si è concentrata sulla definizione di un perimetro regolatorio volto alla razionalizzazione e all'efficientamento dei diversi segmenti di trasporto e, a fronte di questa necessaria prima fase, l'Autorità ora è in grado di svolgere le proprie funzioni ispettive in maniera organica e sistematica.

In merito alle richieste del presidente Baldelli sul tema dell'attività di conciliazione, faccio presente che il disegno di

legge annuale per il mercato e la concorrenza, attualmente all'esame del Senato della Repubblica, sospinto dall'attuale consiliatura, prevede la facoltà per l'Autorità di avvalersi di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie — appunto le ADR — tra operatori economici e utenti e consumatori. I dati che saranno raccolti durante l'attuazione delle relative procedure saranno preziosi nel monitorare l'efficacia del sistema implementato.

Quanto al tema della definizione degli specifici diritti degli utenti autostradali, le riflessioni del presidente mi consentono di precisare che l'indagine conoscitiva dell'Autorità è tesa ad acquisire tutti gli elementi necessari all'avvio di un procedimento che specifichi diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti vantano nei confronti delle concessionarie autostradali. Colgo con piacere l'invito del presidente Baldelli ad addivenire al più presto a un atto regolatorio specifico.

Infine, in merito alle domande formulate dall'onorevole Federica Zanella, incentrate sul settore aereo e finalizzate a conoscere lo stato dei reclami presentati, a seguito della cancellazione dei voli per l'emergenza epidemiologica da Covid-19, rappresento che l'Autorità che presiedo non ha competenze sulla trattazione dei reclami dei passeggeri del trasporto aereo, atteso che la stessa, secondo il vigente ordinamento, spetta all'ENAC, in conseguenza di una stratificazione normativa che certamente non è funzionale alla razionalizzazione del sistema dei poteri. Colgo l'occasione offertami dall'onorevole Zanella per auspicare un intervento del legislatore che assegni all'ART anche tali competenze, al pari degli altri segmenti del trasporto.

Desidero ringraziare, anche a nome dei colleghi consiglieri Carla Roncallo e Francesco Parola, il presidente e gli onorevoli componenti della Commissione per l'attenzione che ci è stata riservata. Ovviamente l'Autorità di regolazione dei trasporti rimane a disposizione della Commissione per la più ampia collaborazione, al fine di consentire l'individuazione delle misure correttive, anche di carattere legislativo, più

idonee alla tutela dei consumatori e degli utenti. Grazie.

PRESIDENTE. La ringrazio, presidente, anche per il dettaglio delle risposte articolate che ci ha fornito. Che tempi ritiene occorreranno per completare l'indagine conoscitiva in materia autostradale?

NICOLA ZACCHEO, presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti. Contiamo di avviare l'indagine per aprire una consultazione con tutti i *player* del settore, momento per noi fondamentale. Accelerando i tempi, penso che in 6-8 mesi si possa giungere alla conclusione del procedimento per un atto regolatorio completo, quindi alla fine di quest'anno penso che potremo completare l'iter.

PRESIDENTE. Questo è un tema su cui credo sarebbe opportuno in ogni caso aggiornarci in Commissione. L'auspicio è anche quello di poterci presto riaggiornare su tutta una serie di temi che riguardano i diritti del trasporto in genere e che possono essere rilevanti anche ai fini della situazione attuale, compresi i rincari dei carburanti. Se c'è questa disponibilità, ritengo possa essere utile per i lavori della Commissione mantenere questo rapporto costante di collaborazione e di presenza, anche legata a questioni che purtroppo l'attualità ci impone. La ringrazio ancora per la sua presenza, per la sua disponibilità e per la sua puntualità nelle risposte.

Do la parola all'onorevole Battilocchio.

ALESSANDRO BATTILOCCHIO. Intervengo per sottolineare un aspetto che lei ha ripetuto più volte e che però è più un messaggio che lei manda al Parlamento su questo concetto della mancanza di deterrenza, e lo ha ribadito anche in una recente audizione al Senato, perché ci sono sanzioni troppo lievi per chi viola i diritti dei passeggeri. La normativa comunitaria viene poi interpretata dall'Italia con leggi che sono piene di lacune e di falle. Quindi si tratta di un appello che oggi lei lancia al Parlamento. Mi sembra molto importante e

credo possa essere un motivo di riflessione anche all'interno della Commissione.

PRESIDENTE. Grazie onorevole Battilocchio. Ovviamente ne prendiamo buona nota.

Do la parola all'onorevole Piccolo.

TIZIANA PICCOLO. Mi è capitato più volte di viaggiare su treni in ritardo, con la perdita di tutte le coincidenze, e di usufruire quindi del taxi sostitutivo per arrivare a destinazione, però non tutte le compagnie ferroviarie lo mettono a disposizione. Questo servizio è previsto dalla legge?

NICOLA ZACCHEO, presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti. Il servizio sostitutivo deve essere sempre garantito.

TIZIANA PICCOLO.

Nel caso di Italo non ho potuto usufruire di questo servizio, mentre Trenitalia mi ha assicurato che esiste uno specifico obbligo normativo in tal senso.

NICOLA ZACCHEO, presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti. Se non c'è una pronta o soddisfacente risposta da parte del fornitore del servizio, l'Autorità interviene in seconda istanza, quindi colgo l'occasione per invitare lei o chiunque si trovi in situazioni analoghe di trasmettere la segnalazione agli uffici dell'Autorità. Il servizio è previsto da tutti i regolamenti europei, ma anche dalle nostre delibere che recepiscono e rafforzano il sistema di tutela. In questo caso sicuramente deve esserci il servizio sostitutivo.

TIZIANA PICCOLO. La ringrazio.

PRESIDENTE. Ringrazio ancora il presidente Zaccheo e dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14.30.

*Licenziato per la stampa
il 2 maggio 2022*

PAGINA BIANCA

PAGINA BIANCA



18STC0179460