

con gli altri soggetti operanti nel settore, raccordare in modo sistematico il riparto delle competenze dell'Autorità. È auspicabile che ciò avvenga nell'ambito della riforma del settore portuale preannunciata dal Governo per i prossimi mesi.

L'Autorità segue, inoltre, con attenzione la proposta di un Regolamento europeo sull'accesso al mercato dei servizi portuali e la trasparenza finanziaria dei porti. A quest'ultimo proposito, auspica che le tariffe per l'accesso ai servizi portuali rispondano a criteri di efficienza economica e che sia mantenuta la proposta della Commissione in ordine alla istituzione da parte degli Stati membri di organismi nazionali indipendenti di vigilanza.

### **3.1.6 I diritti degli utenti e dei passeggeri**

#### *3.1.6.1 Le competenze previste dalla legge istitutiva e le norme europee*

L'efficacia della tutela dei diritti degli utenti e dei passeggeri costituisce una delle priorità dell'Autorità, che si è data l'obiettivo di riscontrare ciascuna delle istanze nelle quali è invocato il suo intervento da parte di coloro che fruiscono di servizi di trasporto. Come più diffusamente illustrato in prosieguo, nel periodo di riferimento sono pervenuti circa 180 tra reclami e segnalazioni inerenti il trasporto ferroviario e circa 40 inerenti il trasporto via autobus. 14 sono le preistruttorie avviate d'ufficio in relazione a fatti venuti in evidenza dalla cronaca e 74 le segnalazioni pervenute in relazione a settori di trasporto che ad oggi non rientrano nelle competenze attribuite all'Autorità in materia di tutela dei diritti dei passeggeri (in particolare, trasporto aereo e marittimo). Peraltro, le competenze dell'Autorità in questo ambito hanno subito una evoluzione nel pur breve arco temporale intercorso dalla sua entrata in operatività.

Come noto, rientra tra le funzioni ad essa attribuite dall'art. 37 della legge istitutiva quella di definire, in relazione ai diversi tipi di servizio ed alle diverse infrastrutture, i contenuti minimi degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto. Sono fatte salve, al riguardo, le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi (comma 2, lett. e). Inoltre, 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 (comma 3, lett. g) e favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti (comma, 3 lett. h).

A queste competenze si aggiungono quelle in materia di tutela dei diritti dei passeggeri nelle diverse modalità di trasporto previste in esecuzione della relativa disciplina di derivazione europea. In particolare, al momento della redazione del presente Rapporto, sono attribuite alla competenza dell'Autorità le funzioni di "organismo di controllo" ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, di attuazione del Regolamento (UE) n. 1371/2007 in materia di tutela dei passeggeri nel trasporto su ferrovia e del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, di esecuzione del Regolamento (UE) n. 181/2011 in materia di tutela dei diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus. Tali disposizioni prevedono specifici poteri di accertamento delle violazioni e di irrogazione di sanzioni a carico degli operatori dei servizi in relazione ai quali il legislatore europeo ha individuato specifici diritti. Significativamente, il perimetro di esercizio dei poteri dell'Autorità in esecuzione di tali disposizioni è, in alcuni casi, più ampio di quello previsto dall'art. 37 della legge istitutiva estendendosi, in casi determinati, al trasporto di passeggeri indipendentemente dalla sussistenza di obblighi di servizio pubblico.

Con riferimento alle altre modalità di trasporto oggetto di disciplina europea, con la attesa prossima adozione delle disposizioni nazionali di esecuzione del Regolamento (UE) n. 1177/2010, verrà attribuita all'Autorità anche la competenza in materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne. La tutela dei passeggeri e della qualità dei

servizi del trasporto aereo risulta invece, allo stato, assegnata all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), al quale l'Autorità rimette per competenza le segnalazioni da essa ricevute al riguardo.

Con l'entrata in vigore dei decreti legislativi n. 70 e n. 169, si è avuto un innalzamento del livello di tutela offerto agli utenti dei servizi di trasporto su ferrovia e su autobus. In forza dei decreti n. 70 e n. 169 del 2014 l'Autorità dispone, infatti, del potere di monitorare, vigilare ed eventualmente sanzionare la violazione dei diritti dei passeggeri ricondotti ai livelli essenziali delle prestazioni di cui all'articolo 117, comma 2, lett. m) della Costituzione. Entrambi gli interventi normativi di recepimento si pongono, difatti, come obiettivo primario il potenziamento dei diritti dei passeggeri, in quanto parte "debole" del rapporto di trasporto, ed il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Specifiche misure sono, in particolare, previste da entrambi i decreti per garantire il diritto alla mobilità e l'accessibilità ai servizi di trasporto anche alle persone con disabilità e con mobilità ridotta affinché esse non subiscano discriminazioni in conseguenza della loro condizione.

Nell'esercizio dei suoi poteri l'Autorità, da un lato, garantisce livelli uniformi di tutela dei diritti dei passeggeri su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla tipologia e dall'ambito territoriale in cui è effettuato il servizio di trasporto e, dall'altro, per quanto attiene ai servizi di competenza regionale e locale, raccorda il suo intervento con quello delle apposite strutture regionali che, mensilmente, in veste ausiliaria, ricevono e trasmettono all'Autorità i reclami dei passeggeri. A quest'ultimo riguardo, per quanto riguarda il settore ferroviario, un decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti adottato il 29 maggio 2015 individua le strutture regionali deputate a ricevere i reclami a seguito di presunte infrazioni accertate in relazione ai servizi ferroviari di competenza regionale e locale. Con riferimento al trasporto via autobus, d'altra parte, è attesa l'adozione del decreto ministeriale con il quale saranno individuati, sentite la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, i criteri e le modalità per la designazione delle stazioni che forniscono assistenza alle persone disabili e a mobilità ridotta. In proposito, il Ministero ha trasmesso all'Autorità lo schema definitivo di decreto ministeriale per l'individuazione di dette strutture.

Ai sensi di quanto previsto dai Regolamenti n. 1371 e n. 181 i passeggeri su ferrovia e su autobus hanno diritto, nel complesso, ad ottenere informazioni complete e tempestive - prima e durante il viaggio - su tutte le possibili evenienze (es. ritardi, soppressioni), ad acquistare agevolmente i biglietti di trasporto, ad ottenere un adeguato ristoro ed assistenza sia in caso di cancellazione del viaggio che di ritardo, a condizioni contrattuali o tariffarie non discriminatorie, ad un trattamento non discriminatorio dei disabili e delle persone a mobilità ridotta, ad informazioni di carattere generale sui loro diritti. Seguono una serie di obblighi puntuali a carico delle imprese, quali quello di dotarsi di una copertura assicurativa minima in relazione ai passeggeri ferroviari ed ai loro bagagli, di riconoscere una compensazione per i ritardi, le coincidenze perse e ed i servizi soppressi, di garantire la sicurezza personale dei passeggeri, di implementare un sistema di trattamento dei reclami e di norme per la qualità dei servizi.

A tal fine, gli strumenti di intervento di cui dispone l'Autorità ai sensi dei decreti legislativi n. 70 e n. 169 del 2014 comprendono poteri di svolgere monitoraggi e indagini conoscitive, adottare provvedimenti inibitori, misure cautelari nei casi di necessità ed urgenza e di irrogare sanzioni nei confronti delle imprese che violano i diritti dei passeggeri. A tal fine, l'Autorità valuta ed istruisce i reclami presentati dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, fermo restando il potere dell'Autorità di attivarsi d'ufficio. L'Autorità può inoltre accogliere e rendere obbligatori gli impegni presentati dalle imprese nei confronti delle quali è stata contestata la violazione dei diritti degli utenti, concludendo il procedimento sanzionatorio senza accertare alcuna infrazione. Nell'esercizio delle proprie competenze l'Autorità può, inoltre, acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura, nonché dai vettori, dagli enti di gestione delle stazioni o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto, informazioni e documentazione. Presso i medesimi soggetti l'Autorità può, inoltre, effettuare verifiche e ispezioni.

Quanto allo specifico impianto sanzionatorio previsto dai due decreti (impostato sul regime della legge n. 689/81), lo stesso prevede l'irrogazione da parte dell'Autorità di ammende tra un minimo ed un massimo edittale, prestabiliti in funzione dell'infrazione accertata, e commisurati non solo alla gravità e alla durata della violazione e alla presenza di circostanze aggravanti e attenuanti (quali la reiterazione della condotta e le azioni intraprese per attenuare o eliminarne gli effetti), ma anche del rapporto percentuale tra passeggeri coinvolti dalla violazione e percentuali trasportati. Per il settore ferroviario l'importo delle sanzioni irrogabili va da un minimo di 200 euro ad un massimo edittale di 20.000 euro. Per il trasporto passeggeri su autobus, la forcilla è invece compresa tra 150 euro e 40.000 euro.

Con riguardo alla destinazione delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'Autorità, tanto il d.lgs. n. 70 quanto il d.lgs. n. 169 del 2014 prevedono, ciascuno per il proprio settore di riferimento, l'istituzione di uno specifico fondo presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Allo stato, detti fondi non sono ancora stati istituiti. Tuttavia, tenuto conto degli importi massimi previsti per la violazione dei diritti dei passeggeri e nell'ottica di individuare progetti più significativi parrebbe peraltro ragionevole prevedere l'unificazione dei due fondi.

In materia di trasporto su autobus, l'Autorità è stata, infine, designata dal decreto legislativo n. 169/2014 quale organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 2006/2004 sulla cooperazione tra autorità nazionali per la tutela dei consumatori, relativamente alla materia disciplinata dal Regolamento n. 181/2011.

Nei paragrafi che seguono si forniscono, ai sensi dell'art. 4, comma 3, del d.lgs. n. 74/2014 e dell'art. 3, comma, 4 del d.lgs. n. 169/2014, alcuni dati di sintesi sull'attività concretamente svolta dall'Autorità in materia di tutela dei passeggeri nel trasporto su ferrovia e su autobus nel corso di questo primo anno di applicazione.

### *3.1.6.2 L'esecuzione delle norme nazionali di attuazione dei Regolamenti UE*

In esecuzione dei d. lgs. n. 70 e 169, l'Autorità ha adottato – previo esperimento di apposite consultazioni dei portatori di interessi – i previsti Regolamenti di attuazione ed avviato le prime istruttorie d'ufficio o su istanza dei passeggeri, rispettivamente, in data 4 luglio 2014 e 20 gennaio 2015. I due regolamenti disciplinano nel dettaglio lo svolgimento delle singole fasi del procedimento sanzionatorio e le modalità di presentazione dei reclamo. Dal punto di vista testuale, i due regolamenti presentano alcuni elementi di disomogeneità su cui l'Autorità si propone di intervenire in occasione della prossima entrata in vigore del decreto legislativo di recepimento del Regolamento n. 1177/2010 sul trasporto marittimo.

È importante sottolineare, al riguardo che, sulla base di tali disposizioni, i passeggeri sono tenuti a rivolgersi all'Autorità in seconda istanza, ossia, dopo aver esperito l'azione di reclamo diretto nei confronti dell'operatore e decorso un determinato periodo di tempo (pari a trenta giorni dalla presentazione del reclamo nel trasporto ferroviario; a novanta giorni per il trasporto su autobus). Questa modalità di rappresentazione delle doglianze dei passeggeri, prevista dalle disposizioni europee, consente, fra l'altro, di mettere in condizione l'operatore di porre rimedio all'eventuale disservizio o disagio subito dal passeggero prima che venga dato corso ad eventuali azioni sanzionatorie.

La struttura procedimentale scandita da ciascuno dei due Regolamenti nei relativi ambiti è ispirata al principio della piena conoscenza degli atti istruttori da parte dei soggetti interessati, al principio del contraddittorio scritto e orale e al principio della separazione tra funzioni istruttorie (svolte dagli Uffici dell'Autorità) e funzioni decisorie attribuite, invece, al Consiglio. Contestualmente all'adozione dei due Regolamenti procedurali l'Autorità ha inoltre predisposto, per ognuno dei due settori, un apposito "Modulo" (disponibile sul sito internet istituzionale <http://www.autorita-trasporti.it/>) per la presentazione dei reclami. Nella predisposizione dei moduli, si è tenuto conto dei suggerimenti rappresentati dalla Commissione europea e da altri Stati

membri nel corso delle riunioni periodiche dei competenti gruppi di lavoro in sede UE. Al fine di semplificare la comunicazione tra Istituzione e cittadini, inoltre, con riguardo al trasporto su autobus è stata attivata una casella di posta elettronica dedicata per l'invio dei reclami. Analoga previsione di semplificazione sarà introdotta, in sede di revisione del regolamento procedurale, per il trasporto ferroviario.

### 3.1.6.3 Il trasporto via ferrovia

Ad un anno dall'avvio della applicazione del d. lgs. n. 70/2014 e del relativo Regolamento dell'Autorità sulle procedure sanzionatorie del 4 luglio 2014, sono pervenuti all'Autorità 22 reclami in seconda istanza e circa altre 150 ulteriori segnalazioni di disservizi. Sei casi hanno trovato soluzione ed in numerosi altri si è ritenuto che la rilevanza dei fatti portati all'attenzione dell'Autorità giustificasse un chiarimento da parte degli operatori del settore, anche nell'ottica di un eventuale futuro intervento regolatorio. Inoltre, in 13 casi si è ritenuto di agire d'ufficio sulla scorta di informazioni segnalate dalla stampa nazionale e dai mezzi di informazione inviando puntuali richieste di chiarimenti alle imprese ferroviarie ed ai gestori delle infrastrutture.

Informazioni pre-istruttorie sono state richieste, ad esempio, in merito alla soppressione senza preavviso di una fermata presso la stazione di Orvieto, alle condizioni disagiati nelle quali viaggiano i pendolari sulle linee Torino–Milano, Mariano Comense–Milano Rogoredo, Napoli–Foggia, Poggio Mirteto–Fiumicino a causa del sovraffollamento, della vetustà dei convogli e dell'assenza di un coordinamento tra viaggiatori dotati di una prenotazione e abbonati, ai frequenti ritardi nell'arrivo dei treni alla stazione di Frattamaggiore–Grumo Nevano ed alla diffusione di informazioni errate a bordo dei treni lungo la tratta Malpensa–Milano. Inoltre, anche a seguito delle numerose richieste di intervento pervenute dai cittadini e da comitati di pendolari, l'Autorità ha “acceso il suo faro” sulle ricadute, nel settore dell'alta velocità (AV), dell'obbligo di prenotazione anche per i possessori di abbonamento.

I diritti rispetto ai quali si sono riscontrate le maggiori criticità riguardano la soppressione dei servizi e la mancanza di informazioni tempestive da parte delle imprese ferroviarie e dei gestori di stazione, la perdita di coincidenze tra treni dovuta all'assenza di un coordinamento degli orari programmati dalle diverse imprese ferroviarie ed ai ritardi, la mancata predisposizione di sistemi di assistenza ai viaggiatori adeguati a fronte di disservizi lungo il tragitto, il mancato adeguamento dei convogli e delle stazioni alle esigenze delle persone con disabilità o con ridotta mobilità, la difficoltà incontrata dai passeggeri ad ottenere rimborsi dalle imprese ferroviarie in ragione delle modalità con cui le stesse calcolano i ritardi maturati e nei casi in cui la soppressione dei treni sia dovuta a scioperi. In molti casi la difficoltà ad ottenere il rimborso del biglietto è stata ricollegata alle stesse procedure di reclamo previste dalle imprese, di cui si lamenta l'eccessiva complessità ed onerosità per gli utenti. Tuttora problematico risulta, inoltre, il mancato riconoscimento, da parte delle imprese ferroviarie, di una compensazione pecuniaria da ritardo nel caso in cui il tragitto richieda l'utilizzazione di servizi ferroviari successivi (ad esempio un treno regionale ed un treno ad alta velocità) operati da imprese ferroviarie diverse.

Alla data di redazione del presente Rapporto, a fronte delle segnalazioni e delle iniziative d'ufficio, tenuto conto anche dell'atteggiamento collaborativo manifestato dalle imprese ferroviarie nel fornire riscontro a richieste di chiarimenti dell'Autorità, non sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Con riguardo al settore del trasporto ferroviario l'Autorità sta, inoltre, tuttora verificando l'effettivo adempimento da parte delle imprese ferroviarie, dei gestori di stazione e del gestore dell'infrastruttura degli obblighi (di carattere informativo e/o comportamentale) previsti dal d.lgs. n. 70/2014. All'art. 16, comma 1, del decreto è previsto, infatti, che le imprese ferroviarie ed i gestori di stazione comunichino all'Autorità le disposizioni adottate per garantire il diritto di trasporto alle persone con disabilità ed alle persone a ridotta mobilità. Analogo obbligo informativo è previsto dall'art. 19, comma 1, in relazione alle norme adottate dalle imprese

ferroviarie in materia di qualità del servizio. L'art. 18 del decreto prevede, poi, al comma 1 - pur senza introdurre un corrispondente onere informativo nei confronti dell'Autorità - l'obbligo delle imprese ferroviarie di regolare e di implementare sistemi di raccolta e di trattamento dei reclami dei passeggeri. Un preciso obbligo di *disclosure*, mediante apposita informativa pubblica, è inoltre previsto a carico delle imprese ferroviarie al comma 3 del medesimo articolo 18 e dal comma 2 dell'art. 19 del decreto con riguardo, rispettivamente, alle procedure adottate e alla tempistica di gestione dei reclami ed alle prestazioni rese sulla qualità del servizio. Il mancato adempimento di detti obblighi comporta l'irrogazione da parte dell'Autorità di sanzioni pecuniarie di importo compreso tra 200 e 20.000 euro. L'art. 18, comma 3, del d.lgs. n. 70/2014 prevede, altresì, l'obbligo per le imprese di dar conto, nella propria relazione annuale sulla qualità del servizio, di informazioni sui reclami ricevuti e trattati, ai tempi di risposta e sulle misure adottate per migliorare eventualmente le procedure. L'art. 19, comma 2, del medesimo decreto obbliga invece le stesse imprese a pubblicare sul proprio sito internet (e a mettere a disposizione sul sito internet dell'Agenzia ferroviaria europea) una relazione annuale sulle prestazioni in materia di qualità del servizio. Ad un primo esame della documentazione trasmessa all'Autorità, sembra, invero, che ad oggi - e nonostante l'avvenuta scadenza dei termini di legge - solo alcuni degli operatori interessati abbiano effettivamente adempiuto agli obblighi appena descritti.

#### 3.1.6.4 Il trasporto con autobus

Il Regolamento n. 181/2011, nel codificare i diritti dei passeggeri che viaggiano su autobus, opera una distinzione tra servizi a lunga percorrenza (tratte pari o superiori a 250 km) e servizi a breve percorrenza (inferiori a 250 km). Analoga distinzione caratterizza i poteri di vigilanza e sanzionatori attribuiti all'Autorità dal d.lgs. n. 169/2014.

Con riferimento ai servizi di lunga percorrenza, l'Autorità è competente a sanzionare la violazione del diritto ad un'adeguata assistenza in caso di cancellazione o di ritardo superiore a 90 minuti per viaggi di durata superiore alle tre ore, al rimborso o alla riprotezione in caso di overbooking, cancellazione o di ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti, ad un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti, di cancellazione del viaggio e di mancata riprotezione o rimborso, ad un'adeguata e tempestiva informativa in caso di cancellazioni o di partenze ritardate, ad un'adeguata tutela in caso di incidente.

Si estendono ai viaggi su autobus per distanze inferiori ai 250 km il diritto a condizioni contrattuali o tariffarie non discriminatorie, al trattamento non discriminatorio dei disabili e delle persone a mobilità ridotta e risarcimento in caso di perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità in caso di incidente, ad informazioni tempestive e complete prima e durante il viaggio, ad informazioni facilmente accessibili sui loro diritti e sulle modalità di gestione e di risoluzione dei reclami.

Nel tempo intercorso dalla entrata in vigore del d. lgs. 169/04 al momento della redazione del presente Rapporto, sono pervenuti all'Autorità 10 reclami presentati ai sensi del Regolamento che ne prevede l'inoltro all'Autorità in seconda istanza e 28 segnalazioni. Uno dei casi sollevati ha trovato soluzione. In un ulteriore caso, l'Autorità ha ritenuto opportuno aprire un fascicolo d'ufficio in relazione alla partenza anticipata rispetto agli orari programmati degli autobus di una nota azienda di trasporto, venuta in evidenza dalla stampa.

Sul piano sostanziale le fattispecie portate all'attenzione dell'Autorità riguardano principalmente la soppressione di corse, l'interruzione senza preavviso del servizio di trasporto, i ritardi (o le partenze in anticipo) rispetto agli orari programmati, l'assenza di informazioni e la mancata predisposizione da parte delle aziende di trasporto di sistemi di trattamento dei reclami e di servizi sostitutivi in caso di rottura dei mezzi di trasporto.

Ad oggi non sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione dei diritti dei passeg-

geri del trasporto tramite autobus. L'Autorità sta comunque valutando se alcune aziende di trasporto su autobus non abbiano conformato le proprie condizioni generali di trasporto a quanto previsto dal Regolamento n. 181/2011, in particolare per quanto attiene alla diffusione di informazioni complete e tempestive sul viaggio, alla predisposizione di un adeguato e trasparente sistema di gestione dei reclami e all'osservanza dei diritti dei disabili e delle persone a mobilità ridotta.

### *3.1.6.5 Il trasporto via mare e vie navigabili interne*

In continuità con i precedenti Regolamenti in materia di tutela dei diritti dei passeggeri, anche il Regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne si pone come obiettivo di tutelare la parte più debole del rapporto di trasporto, di garantire a tutti, senza discriminazioni, l'accessibilità dei terminali portuali e delle navi, di migliorare sul piano informativo e qualitativo l'offerta dei servizi anche ove questi non siano connotati da obblighi di servizio pubblico e di assicurare ai passeggeri una tutela effettiva a fronte di disservizi, in tempi adeguati e con procedure certe. Con l'attuazione a livello nazionale del Regolamento n. 1177/2010, pertanto, anche nel trasporto marittimo verrà rinforzato il livello di protezione dei passeggeri, similmente a quanto accade per il trasporto ferroviario e a quello su autobus.

Al momento della redazione del presente Rapporto l'iter per la adozione delle misure di esecuzione del Regolamento è ancora in corso ed il provvedimento, approvato dal Consiglio dei Ministri il 26 giugno 2015, non è ancora pubblicato. In assenza di modifiche, il relativo schema di decreto legislativo individua l'Autorità di regolazione dei trasporti quale organismo di controllo competente per la tutela dei diritti degli utenti del trasporto marittimo. Il provvedimento consente, fra l'altro, al legislatore di porre rimedio alla procedura di infrazione n. 2013/2258 avviata dalla Commissione nei confronti del nostro Paese per il mancato rispetto dell'obbligo di notificare alla Commissione europea le misure nazionali di attuazione richieste dal citato Regolamento.

### **3.1.7 Il trasporto pubblico locale di linea**

#### *3.1.7.1 Misure relative alla redazione dei bandi e delle convenzioni e ai criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici nel settore del trasporto pubblico locale*

Con Delibera n. 6 del 16 gennaio 2014 l'Autorità ha avviato una indagine conoscitiva sui servizi di trasporto passeggeri con particolare riferimento ai servizi di trasporto pubblico locale, per l'identificazione delle aree prioritarie per l'introduzione di misure regolatorie di esecuzione dell'articolo 37 del decreto legge 6 giugno 2011, n. 201. Nell'ambito della predetta indagine conoscitiva, con Delibera n. 46 del 19 giugno 2014 è stato avviato un procedimento per l'adozione, ai sensi del citato articolo 37, comma 2, lettera f), di misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri nonché dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici. Con la medesima Delibera è stato pubblicato altresì un documento di consultazione sulle questioni regolatorie relative alla assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale. Alla Consultazione hanno partecipato numerosi portatori di interessi ivi comprese istituzioni pubbliche, imprese e loro associazioni rappresentative, e Associazioni di Consumatori e Organizzazioni sindacali.

Anche sulla base di quanto emerso dall'analisi dei contributi pervenuti in occasione della consultazione sul menzionato documento, l'Autorità ha predisposto lo schema di atto di regolazione approvato con la Delibera n. 26 del 12 marzo 2015. Tale schema reca un primo set di misure per la disciplina uniforme di aspetti regolatori delle procedure di gara bandite dai competenti Enti territoriali (o dagli enti delegati) per l'affidamento in esclusiva dei contratti di

servizio di trasporto pubblico di passeggeri di cui al decreto legislativo n. 422/1997 e al Regolamento (CE) n. 1370/2007, che trovano il loro fondamento nella norma istitutiva dell'Autorità.

Al fine di rendere possibile la massima partecipazione dei portatori di interesse, anche in relazione alla complessità e rilevanza degli aspetti regolatori affrontati, l'Autorità ha inteso acquisire puntuali osservazioni sullo schema di provvedimento nella sua ulteriore redazione e prima della sua definitiva adozione. Quindi, con Delibera n. 49 del 17 giugno 2015, a conclusione del procedimento, l'Autorità ha adottato l'atto di regolazione che si compone di ventuno disposizioni in materia di: beni strumentali per l'effettuazione del servizio e personale, propedeutiche alla redazione dei bandi; equa e non discriminatoria partecipazione alle gare; presentazione delle offerte, piano economico-finanziario e incentivazione nel caso di affidamenti con procedure non competitive; criteri pro-concorrenziali per la definizione della disciplina contrattuale; trasparenza e prevenzione dei conflitti di interesse, attraverso la disciplina della nomina delle commissioni aggiudicatrici.

Alcune misure riguardano anche i contratti di servizio aggiudicati con modalità differenti dalla gara (*in house providing*, affidamento a società a partecipazione mista pubblica e privata con selezione del socio privato mediante procedure competitive ad evidenza pubblica e affidamento diretto nei casi ammessi dall'ordinamento). Le misure costituiscono la prima parte della "cornice di regolazione" all'interno della quale, per le nuove procedure di affidamento ad evidenza pubblica, le Regioni e gli Enti locali esercitano le competenze a loro attribuite dalla Costituzione in materia di trasporto pubblico, così come sancito dalla Corte costituzionale con sentenza dell'11 marzo 2013, n. 41.

#### *3.1.7.2 Monitoraggio delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale*

Nel corso dell'anno, l'Autorità ha svolto una proficua attività di ricognizione con alcuni Enti affidanti in relazione a singole procedure di gara già bandite, o in fase di predisposizione per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale. L'intervento dell'Autorità è stato richiesto dagli stessi Enti affidanti oppure, in alcuni casi, da qualche operatore che, a vario titolo, ha ritenuto la documentazione di gara non pienamente in linea con i principi europei e nazionali in materia.

#### *3.1.7.3 Partecipazione alle attività dell'Osservatorio sul trasporto pubblico locale istituito presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti*

Nel corso del periodo di riferimento, l'Autorità ha partecipato, tra l'altro, alle attività del Gruppo di Lavoro operante presso l'Osservatorio nazionale sulle politiche del trasporto pubblico locale e istituito al fine di creare una banca dati e un sistema informativo pubblico correlati a quelli regionali nonché di assicurare la verifica dell'andamento del settore e del completamento del processo di riforma. La partecipazione ha riguardato, tra l'altro, le seguenti tematiche: impostazione della ricognizione della normativa vigente ai diversi livelli comunitario, nazionale, regionale e locale nei diversi ambiti del trasporto pubblico; strutturazione di schemi per facilitare il confronto nell'applicazione della disciplina declinata nelle diverse normative, relativa alla indizione ed effettuazione delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale; individuazione ed evidenziazione dei rilevanti aspetti contenuti nelle singole normative a livello regionale e locale, al fine di un successivo confronto nelle diverse realtà.

#### *3.1.7.4 Partecipazione all'attività di market monitoring del settore ferroviario*

L'articolo 15 della Direttiva 2012/34/UE (c.d. Direttiva *Recast*) prevede che la Commissione europea svolga compiti di monitoraggio sulle condizioni tecniche ed economiche e gli sviluppi

di mercato del trasporto ferroviario dell'Unione (attività di *market monitoring*). Specificamente, ai sensi del paragrafo 5 del citato articolo, gli Stati membri trasmettono annualmente alla Commissione le informazioni necessarie sull'uso delle reti e sull'evoluzione delle condizioni quadro nel settore ferroviario. Per l'Italia, l'assolvimento dell'attività è assegnata al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, che opera attraverso la Direzione generale per i sistemi informativi e statistici. Quest'ultima ha istituito un apposito Gruppo di lavoro sulle statistiche ferroviarie, al quale partecipa anche l'Autorità, per l'analisi e la raccolta dei dati richiesti.

Nell'anno di riferimento, l'attività svolta dal Gruppo di lavoro si è focalizzata sulla definizione della nuova struttura del questionario *Railways Market Monitoring Statistics* (RMMS), che sarà utilizzato per la rilevazione dei dati sul mercato del trasporto ferroviario dell'Unione dal 1 gennaio 2016. Specificatamente, l'attività ha consentito la modifica dell'originario questionario proposto dalla Commissione con l'inserimento, tra l'altro, di nuovi indicatori o nuovi algoritmi di calcolo. L'attività svolta assume rilevanza anche per le funzioni di monitoraggio dei mercati regolati, proprie dell'Autorità in ambito nazionale, per le quali è essenziale disporre di statistiche aggiornate, raccolte sulla base di metodologie condivise e rigorose. L'attività in oggetto è peraltro di interesse anche dei gruppi di lavoro nell'ambito dell'*Independent Regulators Group* (IRG) e del *Network dei regolatori ferroviari* (ENRRB), cui l'Autorità aderisce.

### **3.1.8. Il trasporto pubblico locale non di linea e le piattaforme di servizi**

#### *3.1.8.1 Il servizio di taxi*

Nell'anno di riferimento, l'Autorità ha avviato le attività relative al servizio di trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea, con particolare riferimento al servizio taxi e al servizio di noleggio auto con conducente ("Ncc"). Al riguardo, il comma 2, lettera m), della norma istitutiva attribuisce all'Autorità il compito di monitorare e verificare la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti. I Comuni e le Regioni, nell'ambito delle proprie competenze, provvedono, previa acquisizione di preventivo parere da parte dell'Autorità, ad adeguare il servizio dei taxi, nel rispetto dei principi stabiliti dalla menzionata disposizione. In caso di inadeguata implementazione di siffatti principi da parte degli Enti territoriali, il comma n) della norma istitutiva attribuisce all'Autorità il potere di proporre ricorso presso il TAR del Lazio avverso gli atti adottati dai medesimi.

Nello svolgimento dell'attività in parola, l'Autorità è stata destinataria di numerose richieste di intervento provenienti da parte degli enti locali in ordine alle condizioni di organizzazione e svolgimento del servizio. Sono altresì pervenute da parte di singoli soggetti esercenti il servizio taxi segnalazioni di contestazioni in corso con gli enti locali, in relazione ai rapporti con le cooperative radio taxi e con altri soggetti esercenti il servizio ma in ambiti territoriali diversi. L'Autorità, riscontrando dette richieste di intervento, ha avuto modo di sollecitare le amministrazioni competenti ad adottare iniziative funzionali ad assicurare che il servizio taxi potesse essere svolto in linea con i principi della concorrenza e al rafforzamento del diritto alla mobilità dei cittadini-utenti, coerentemente a quanto indicato dai principi presenti nel citato articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge n. 201/2011.

### 3.1.8.2 Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo sugli autoservizi di trasporto di persone non di linea (taxi, NCC, piattaforme di servizi tecnologici per la mobilità)

L'Autorità ha adottato una segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità con l'obiettivo di fare emergere nuovi e distinti mercati, promuovere la concorrenza e garantire adeguati livelli di qualità ed efficienza dei servizi di autotrasporto di persone non di linea. Nell'atto di segnalazione vengono esaminate le differenze tra i servizi taxi e noleggio con conducente soffermandosi in particolare sul diverso regime di accesso al mercato, sulla connotazione territoriale dell'organizzazione dei servizi, sulla presenza di obblighi di servizio pubblico e sul modo in cui le nuove piattaforme di servizi tecnologici per la mobilità incidono sui mercati più tradizionali.

Il recente diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo alla mobilità delle persone, infatti, incide sia sulla domanda e sui comportamenti degli utenti, che sull'offerta dei servizi di trasporto locale non di linea. In questo contesto l'Autorità ha avviato nei primi mesi del 2015 una indagine finalizzata ad approfondire la conoscenza e la comprensione dei fenomeni sopra richiamati, delle loro tendenze evolutive e delle implicazioni sotto il profilo della regolazione economica. Nella indagine sono stati coinvolti tutti i principali portatori di interesse: le associazioni rappresentative degli operatori dei servizi di taxi e NCC, le nuove piattaforme tecnologiche che in vario modo operano nel settore, le associazioni dei consumatori, l'ANCI e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome.

I fenomeni esaminati nell'ambito dell'indagine hanno posto in evidenza l'opportunità di proporre modifiche alla legge 15 gennaio 1992, n. 21, recante "*Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea*". La disciplina quadro dei servizi taxi e NCC sopra citata, unitamente alle discipline regionali e degli enti locali, infatti, non sembrano più adeguate al perseguimento dei principi di concorrenza e di tutela dell'utenza del settore. Ove le proposte dell'Autorità – che sono allegate all'atto di segnalazione – venissero accolte, occorrerebbe assicurarne il raccordo con altri complessi normativi collegati.

### 3.1.8.3 Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, del Codice del consumo

L'articolo 27, comma 1-bis, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, prevede che "Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente (...)". In tale contesto l'Autorità, anche in attuazione del Protocollo di intesa siglato in data 27 agosto 2014, ha formulato all'Autorità garante della concorrenza e del mercato il proprio parere nell'ambito del procedimento AS4848, avviato in data 5 marzo 2014, in materia di pratiche commerciali scorrette nel settore del trasporto ferroviario di persone, avviato nei confronti di Trenitalia S.p.A. e R.F.I. S.p.A. Il parere dell'Autorità ha avuto ad oggetto la proposta di impegni presentata da Trenitalia ai fini della rimozione dei profili di scorrettezza contestati dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato nella comunicazione di avvio del procedimento in vista della chiusura definitiva dello stesso senza accertamento dell'infrazione. Il procedimento si è concluso con l'accettazione degli impegni determinando una variazione della policy di Trenitalia, a partire da marzo del corrente anno, riguardo all'effettuazione dei rimborsi ai passeggeri.

## 4. Rapporti istituzionali ed internazionali

### 4.1 Livello nazionale

#### 4.1.1 Le audizioni dell'Autorità dinanzi alle Commissioni parlamentari

L'Autorità trova nelle Commissioni parlamentari un punto di riferimento e partecipa attivamente ai processi di formazione delle leggi intervenendo con audizioni sulle materie di interesse e competenza.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità è stata audita nell'ambito dei procedimenti per la adozione degli schemi di decreto legislativo in materia di tutela dei diritti dei passeggeri (v. supra), di recepimento della direttiva Recast nel settore ferroviario (v. infra), del d.l. n. 133/2014 c.d. SbloccaItalia, nonché nell'ambito della indagine conoscitiva sulle concessioni autostradali e della conversione in legge del d.l. n. 90/2014 relativo alla semplificazione ed alla trasparenza amministrativa.

Le audizioni hanno costituito la sede in cui l'Autorità ha rappresentato, motivandole, le proprie osservazioni, anche critiche, sui provvedimenti in esame.

#### 4.1.2 Le amministrazioni centrali

L'Autorità ha instaurato rapporti di collaborazione con diverse amministrazioni centrali.

Tra i profili di collaborazione con la Presidenza del Consiglio si richiama il supporto ricevuto in occasione del convegno organizzato – anche in collaborazione con la Città di Torino – in occasione del primo anniversario dalla costituzione della Autorità su alcune tematiche del quarto pacchetto ferroviario, che è stato inserito nel calendario del programma della Presidenza italiana dell'Unione Europea del secondo semestre 2014. Si richiama, altresì, il coinvolgimento dell'Autorità nei lavori del Gruppo di esperti in materia di appalti pubblici, nel cui ambito l'Autorità è stata richiesta di partecipare con particolare riferimento al tema delle concessioni.

Con riferimento al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, come accennato (v. supra) l'Autorità è stata invitata a partecipare al gruppo di lavoro che si occupa della raccolta dei dati in materia di monitoraggio del mercato ai sensi dell'articolo 15 della Direttiva 2012/34/UE cosiddetta *Recast*, e all'Osservatorio Nazionale sulle Politiche per il Trasporto Pubblico Locale. Inoltre, il Ministero ha consultato l'Autorità in merito agli atti di esecuzione della Direttiva *Recast* (in particolare in materia di costi diretti e *services facilities*) posti in essere dalla Commissione europea veicolandone le osservazioni.

Quanto al Ministero dell'economia e delle finanze, ed in particolare, alla Direzione analisi economico-finanziaria del Dipartimento del tesoro, l'Autorità ha contribuito alla predisposizione degli elementi di risposta alla Raccomandazioni della Commissione europea sul Programma Nazionale di Riforme per il 2014. L'Autorità è stata inoltre coinvolta nelle elaborazione delle risposte al questionario dell'OCSE in vista dell'Economy Survey - Italia del 2015.

Quanto al Ministero degli affari esteri, l'Ufficio del Contenzioso Diplomatico coinvolge sistematicamente l'Autorità nell'esame dei casi di rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia europea nelle materie di sua competenza.

L'Autorità ha inoltre contatti con la Rappresentanza italiana presso l'Unione europea e quella presso l'OCSE.

Dal canto suo, la Conferenza Stato Regioni ha coinvolto l'Autorità nelle riunioni concernenti gli schemi di decreti legislativi in materia di tutela dei passeggeri nel trasporto via autobus e nel trasporto marittimo e vie navigabili interne. In tale contesto l'Autorità ha avuto modo di confrontarsi con i rappresentanti delle regioni e di apprezzarne le osservazioni.

## **4.2 Livello europeo ed internazionale**

### **4.2.1 Le attività nelle sedi europee**

#### *4.2.1.1 I Network dei regolatori indipendenti nei settori ferroviario ed aeroportuale e dei diritti dei passeggeri*

Data la dimensione transnazionale dei trasporti l'efficacia degli interventi presume un'intensa cooperazione tra i Paesi dell'UE. A tal fine, la Commissione europea ha istituito reti di organismi che si riuniscono periodicamente per scambiarsi informazioni e migliori prassi. In particolare, la Commissione europea ha ritenuto di creare il Network degli organismi di regolazione nel settore ferroviario (ENRRB) e, più di recente, il Forum degli organismi di regolazione nel settore aeroportuale (c.d. Forum di Salonicco). Una volta l'anno si riuniscono anche i Network degli organismi di regolazione competenti in materia di diritti dei passeggeri nei diversi modi di trasporto. L'Autorità è presente in modo assiduo su tutti i tavoli europei ed ha avviato attività di collaborazione con gli altri organismi di regolazione anche sul piano bilaterale, in particolare con ARAF e con l'ORR, rispettivamente organismi di regolazione ferroviaria della Francia e del Regno Unito.

#### *4.2.1.2 I corridoi ferroviari*

I corridoi ferroviari costituiscono parte della rete TEN-T. L'Italia è interessata da quattro dei 9 corridoi e l'Autorità assolve alle funzioni di coordinamento per il corridoio n. 6 "Mediterraneo" che congiunge la Spagna con l'Ucraina attraversando anche l'Italia del Nord. In questa veste partecipa alle riunioni convocate dall'Executive board e dalla Commissione europea ed è incaricata della risoluzione di eventuali controversie. Nell'anno 2014 non si sono ricevuti reclami in merito all'accesso al corridoio e alle procedure di attribuzione della capacità.

### **4.2.2 Il gruppo IRG-Rail**

Come riferito nel primo Rapporto, l'Italia è divenuta membro del Network dei regolatori indipendenti IRG-rail nel marzo 2014. IRG-Rail contribuisce alla definizione delle policies europee in materia ferroviaria attraverso un dialogo trasparente e aperto con la Commissione europea e il Parlamento europeo e le principali parti interessate. In particolare, nel periodo di riferimento, oltre a partecipare ai diversi sottogruppi nei quali si svolge l'attività del network, l'Autorità ha aderito ai *papers* approvati dall'assemblea plenaria aventi ad oggetto il quarto pacchetto ferroviario e le procedure di affidamento diverse dalle gare.

### **4.2.3 I lavori in sede OCSE**

Nel corso del 2015 l'Autorità ha partecipato per la prima volta ai lavori del Network dei regolatori economici - NER presieduto da un componente del Consiglio dell'Autorità italiana per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, al quale partecipano anche rappresentanti dell'AGCOM. Attualmente i lavori del gruppo si concentrano sul grado di indipendenza effettivo dei diversi organismi di regolazione.

## 5. Attività di comunicazione

Le attività di comunicazione si sono progressivamente sviluppate a partire dal processo di costituzione ed entrata in operatività dell'Autorità, sostenendone l'azione e rafforzandone la conoscenza delle funzioni da parte degli interlocutori istituzionali, delle imprese regolate, degli altri *stakeholders* ed dell'opinione pubblica.

L'attività di comunicazione è stata rivolta soprattutto verso i media nazionali ed esteri, offrendo ai giornalisti un costante supporto informativo, in grado di migliorare la conoscenza e la comprensione delle decisioni assunte dall'Autorità, di aumentare il livello di trasparenza dei suoi atti e di diffondere una maggiore consapevolezza dei propri diritti tra gli utenti dei trasporti. Tale azione si è articolata nella diffusione di comunicati stampa, nella organizzazione del rilascio di interviste da parte del Presidente dell'Autorità, nella organizzazione di conferenze stampa, e nella pubblicazione di documenti informativi.

Alla comunicazione verso i media l'Autorità ha costantemente affiancato lo strumento del sito web, che costituisce mezzo di relazione con soggetti regolati ed utenti dei servizi grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale ed interattività. Affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e comunicazione, il sito costituisce altresì lo strumento informativo *on-line* in grado di dare pubblicità ai documenti ed assicurare trasparenza ai processi, come previsto dalla disciplina vigente. Nel realizzare il sito, l'Autorità ha inteso rafforzare la conoscenza della sua azione amministrativa attraverso la pubblicazione di notizie aggiornate in tempo reale sulle principali iniziative intraprese.

Sono stati, altresì, attivati i primi servizi nell'area dei diritti degli utenti, creando una specifica area dedicata dalla quale è possibile accedere alla normativa europea, agli atti regolatori dell'Autorità nei vari settori del trasporto ed alla modulistica per l'inoltro di segnalazioni e reclami.

È stata, inoltre, attivata un'area delle Consultazioni *on-line* contenente le osservazioni dei soggetti interessati ai provvedimenti dell'Autorità.

In prospettiva, l'Autorità intende valorizzare le tecnologie disponibili facendo evolvere il proprio sito da mezzo di comunicazione e di informazione in sportello virtuale, incrementando la componente di servizi interattivi per favorire il dialogo con i cittadini e con i soggetti regolati.

## Parte terza - Atti e provvedimenti

---

Nel periodo di riferimento (1 luglio 2014 – 30 giugno 2015), l'Autorità ha adottato circa cento delibere ed assai più numerose sono state le decisioni.

Considerando la corrispondenza di tale periodo con una fase di avvio delle proprie attività, le delibere attinenti alla organizzazione e funzionamento dell'Autorità sono state ampiamente prevalenti (circa il 70%) rispetto a quelle di contenuto regolatorio (circa il 30%).

Di seguito si fornisce un elenco dei principali atti e provvedimenti adottati articolato per tipologia ed anno, il cui contenuto integrale è pubblicato sul sito internet dell'Autorità alla pagina [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

### 1. Attività regolatoria dell'Autorità

#### 1.1 Anno 2014

---

Delibera n. 52 – Adozione del regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Delibera n. 64 – Approvazione dei modelli di regolazione dei diritti aeroportuali.

Delibera n. 65 – Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito al procedimento avviato nei confronti della Società Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria S.p.A. (PS 4848).

Delibera n. 70 – Regolazione dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie.

Delibera n. 76 – Indicazioni e prescrizioni relative al prospetto informativo della rete 2015, presentato dal gestore della rete ferroviaria nazionale, R.F.I. S.p.A.

Delibera n. 79 – Consultazione concernente l'esecuzione delle sanzioni per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) 2006/2004.

Delibera n. 86 – Definizione dei criteri per la determinazione del pedaggio per l'utilizzo delle infrastrutture ferroviarie (Procedimento di cui alla Delibera n. 70/2014) – "Call for Inputs".

#### 1.2 Anno 2015

---

Delibera n. 4 – Adozione del Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) 2006/2004.

Delibera n. 19 – Richiesta di autorizzazione avanzata dalla Società Viaggiatori Italia S.r.l. allo svolgimento del servizio di cabotaggio nell'ambito del servizio di trasporto internazionale di passeggeri sulla tratta Parigi – Milano.

Delibera n. 22 – Proposta di revisione dei Diritti Aeroportuali dell'Aeroporto "Galileo Galilei" di Pisa per il periodo tariffari 2015-2018. Conformità ai modelli di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvati con Delibera ART n. 64 2014.

Delibera n. 24 – Avvio del procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori relativi all'inottemperanza alle misure di regolazione immediatamente esecutive, concernenti l'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie, di cui alla Delibera n. 70/2014 del 31 ottobre 2014.

Delibera n. 25 – Avvio del procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori relativi all'inottemperanza alle indicazioni e prescrizioni di cui alla Delibera n. 76/2014 del 27 novembre 2014, relative al Prospetto informativo della rete 2015, presentato dal gestore della rete ferroviaria nazionale, R.F.I. S.p.a.

Delibera n. 26 – Consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione recante misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici.

Delibera n. 32 – Procedimento per la definizione degli ambiti ottimali di gestione delle tratte autostradali.

Delibera n. 35 – Proposta di revisione dei Diritti Aeroportuali dell'Aeroporto "Amerigo Vespucci" di Firenze per il periodo tariffario 2015 – 2018: conformità ai Modelli di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvati con il Delibera ART n. 64/2014 e chiusura del procedimento di risoluzione delle controversie avviato con Delibera n. 31 del 2015.

Delibera n. 36 – Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015 – 2017 dell'Autorità di Regolazione e dei Trasporti. Approvazione preliminare.

Delibera n. 37 – Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni presentata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., relativa al procedimento avviato con delibera n. 24/2015 del 12 marzo 2015.

Delibera n. 38 – Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni presentata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., relativa al procedimento avviato con delibera n. 25/2015 del 12 marzo 2015.

Delibera n. 39 – Proposta di revisione dei Diritti Aeroportuali dell'Aeroporto "Guglielmo Marconi" di Bologna per il periodo tariffario 2016 – 2019: avvio del procedimento di verifica della conformità ai Modelli di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvati con il Delibera n. 64/2014.

Delibera n. 40 – Proposta di revisione dei Diritti Aeroportuali dell'Aeroporto "Costa Smeralda" di Olbia per il periodo tariffario 2015-2018: avvio del procedimento di verifica della conformità ai Modelli di regolazione dei diritti aeroportuali approvati con delibera n. 64/2014.

Delibera n. 49 – Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici e avvio di un procedimento per la definizione della metodologia per l'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento.

## **2. Organizzazione e funzionamento dell'Autorità**

### **2.1 Anno 2014**

Delibera n. 66 – Bilancio di previsione 2014 Pluriennale 2014 – 2016. Quinta variazione.

Delibera n. 74 – Regolamento per la disciplina dell'orario di lavoro e del servizio sostitutivo di mensa.

Delibera n. 77 – Bilancio di previsione 2015 Pluriennale 2015-2017 – Approvazione.

Delibera n. 78 – Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità di Regolazione dei Trasporti per l’anno 2015.

Delibera n. 82 – Pianta organica dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti. Rideterminazione.

## **2.2 Anno 2015**

---

Delibera n. 13 – Assegnazione delle funzioni di Responsabile per la prevenzione della corruzione e di Responsabile per la trasparenza dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Delibera n. 14 – Regolamento concernente la disciplina contabile. Modifica.

Delibera n. 15 – Nomina del Nucleo di valutazione

Delibera n. 21 – Adempimento da parte dell’Autorità degli obblighi di cui alla legge 12 marzo 1999 n. 68, recante “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”. Convenzione con la città metropolitana di Torino

Delibera n. 27 – Pubblicazione sul sito internet dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti dell’avviso di attivazione di tirocini formativi e di orientamento curricolari ed extracurricolari

Delibera n. 30 – Performance Management

**DELIBERA n. 52/2014****ADOZIONE DEL REGOLAMENTO SUL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER LE VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL  
REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007, RELATIVO AI DIRITTI E AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO**

- L'AUTORITÀ** nella sua riunione del 4 luglio 2014;
- VISTO** l'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i., istitutivo dell'Autorità di regolazione dei trasporti;
- VISTA** la legge del 14 novembre 1995, n. 481 recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- VISTO** il regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Reg. 1371/2007");
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante "Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario", che all'articolo 4, comma 4 e all'articolo 5, comma 1, pone in capo all'Autorità l'obbligo di adottare, entro 60 giorni dalla pubblicazione, misure concernenti modalità operative e procedurali per l'attuazione del Reg. 1371/2007;
- VISTO** il "Regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse" approvato con delibera del 16 gennaio 2014 n. 5;
- VISTO** il "Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori" approvato con delibera del 27 febbraio 2014 n. 15;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante "Modifiche al sistema penale";
- VISTA** la proposta del Segretario Generale;

**DELIBERA**

di approvare il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Reg. n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel testo qui accluso e con l'Allegato A che ne forma parte integrante e sostanziale.

Roma, 4 luglio 2014

Il Presidente  
Andrea Camanzi