



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 30 novembre 2016, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di ATAC S.p.A.;

VISTE le delibere del 1° marzo e 17 maggio 2017, con le quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, di 60 giorni per particolari esigenze istruttorie e di 30 giorni attesa la necessità di garantire alla Parte un adeguato esercizio del diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

**1. ATAC S.p.A.** (di seguito, anche, ATAC o la Società), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. ATAC è una società per azioni interamente controllata dall'ente territoriale speciale Città Metropolitana Roma Capitale ("Roma Capitale"), attiva nel settore del Trasporto Pubblico Locale (TPL). In seguito alla fusione con Met.Ro S.p.A. e Trambus S.p.A. il 1° gennaio 2010, ATAC attualmente gestisce ogni forma di mobilità collettiva all'interno dell'Area Metropolitana di Roma<sup>1</sup>, tra cui le linee ferroviarie *Roma - Lido di Ostia, Roma — Giardinetti - Pantano* e *Roma — Civita Castellana Viterbo* (di seguito, collettivamente anche "ferrovie ex-concesse"). Sulla base dell'ultimo bilancio approvato (anno 2015) risulta che ATAC ha conseguito ricavi per vendite e prestazioni pari a 818.900.023 euro e una perdita di esercizio di 79.194.384 euro<sup>2</sup>.

**2. ALTROCONSUMO**, nata nel 1973 sotto il nome di Comitato Difesa Consumatori, è una delle associazioni di consumatori - senza fini di lucro - maggiormente rappresentative sul territorio nazionale, iscritta nell'elenco delle associazioni di consumatori e di utenti rappresentative a livello nazionale tenuto presso il Ministero dello Sviluppo Economico, in qualità di soggetto portatore di interessi diffusi costituito in associazione<sup>3</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

**3.** Il procedimento concerne la condotta posta in essere dal professionista, consistente nella prospettazione – attraverso l'Orario diffuso presso le stazioni e nel sito *Internet www.atac.roma.it* – di un'offerta di servizi di trasporto frequente e cospicua che non ha trovato riscontro nel servizio effettivamente reso, a causa della sistematica e persistente soppressione delle corse programmate del servizio pubblico di trasporto ferroviario, offerto in regime di esclusiva, lungo le direttrici *Roma - Lido di Ostia, Roma – Giardinetti - Pantano* e *Roma — Civita Castellana Viterbo*.

---

<sup>1</sup> Cfr. <http://www.atac.roma.it/page.asp?p=52>.

<sup>2</sup> Cfr. <http://www.atac.roma.it/files/doc.asp?r=4698>.

<sup>3</sup> Giusta istanza di partecipazione al procedimento pervenuta in data 23 gennaio 2017. Cfr. doc. n. 15 di cui all'indice del fascicolo.

4. In particolare, secondo le informazioni acquisite dalla stessa ATAC<sup>4</sup> a valle della chiusura, nel mese di giugno 2016, dell'indagine conoscitiva svolta dall'Autorità nel settore del Trasporto pubblico locale (IC47)<sup>5</sup>, è emerso che il professionista, nella sua qualità di gestore in regime di monopolio legale dei servizi di trasporto sulle "Ferrovie ex-concesse"<sup>6</sup>, ha realizzato, nel periodo 2010 – ottobre 2016, un'offerta di trasporto diversa ed inferiore rispetto alla programmazione prevista nel Contratto di Servizio (di seguito, anche, CdS) stipulato con la Regione Lazio<sup>7</sup>, così come trasfusa nel citato Orario affisso nelle stazioni e diffuso sul sito *www.atac.roma.it*.

5. Inoltre, ATAC non avrebbe informato la propria utenza - o non l'avrebbe informata in maniera adeguata, preventivamente e in tempo utile - circa l'impossibilità di effettuare determinate corse, pur essendo a conoscenza delle ragioni sistematiche che avrebbero potuto causare la soppressione di alcune di esse e la rimodulazione degli orari di quelle contigue.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

6. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>8</sup> In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 30

---

<sup>4</sup> A seguito di specifiche richieste di informazioni avanzate dagli uffici di questa Autorità nei mesi di luglio e settembre 2016. [cfr. docc. nn. 1, 2 e 3 di cui all'indice del fascicolo].

<sup>5</sup> Provvedimento n. 26061 del 1 giugno 2016 "IC47 - Condizioni concorrenziali nei mercati del trasporto pubblico locale" - pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato n. 20 del 13 giugno 2016.

<sup>6</sup> Tale monopolio legale è esercitato da ATAC sulla base di un affidamento della Regione Lazio alla società Met.Ro. S.p.A. nell'anno 2007 a cui, nell'anno 2010, è subentrata ATAC a seguito della fusione per incorporazione della società Met.Ro, in applicazione della Delibera Comunale 36 del 30 marzo 2009 di Roma Capitale, con la quale si opera il riassetto organizzativo e societario del sistema del TPL del Comune di Roma.

<sup>7</sup> L'affidamento dei servizi ferroviari sulle ferrovie regionali Roma – Ostia Lido, Roma – Civita Castellana – Viterbo e Roma – Pantano è regolato dal Contratto di servizio tra la Regione Lazio e la società Met.Ro S.p.A. (alla quale, come detto, è subentrata ATAC) sottoscritto il 31/10/2007 e valido per l'anno 2007. Il contratto è proseguito in regime di *prorogatio* fino al 31 maggio 2017, data in cui è stato stipulato un nuovo contratto di servizio tra la Regione e ATAC per l'affidamento dell'esercizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti.

<sup>8</sup> Vedi precedente nota n. 4 e il doc n. 4 (verbale di acquisizione agli atti di: n. 24 pagine web tratte a partire dall'home page del sito <http://www.atac.roma.it/> nel mese di novembre 2016; n. 33 pagine relative al "Contratto di servizio tra Regione Lazio e Met. Ro. S.p.A. per i servizi ferroviari sulle ferrovie regionali Roma – Lido di Ostia, Roma – Civitacastellana – Viterbo, Roma - Pantano disponibile alle pagine web [http://www.regione.lazio.it/rl\\_mobilita\\_tpl/?vw=documentazione&cat=Contratti+di+servizio](http://www.regione.lazio.it/rl_mobilita_tpl/?vw=documentazione&cat=Contratti+di+servizio) [http://www.regione.lazio.it/rl\\_mobilita\\_tpl/?vw=documentazioneDettaglio&id=4298](http://www.regione.lazio.it/rl_mobilita_tpl/?vw=documentazioneDettaglio&id=4298) e [http://www.regione.lazio.it/binary/rl\\_main/tbl\\_documenti/MOB\\_Contratto\\_servizio\\_Metro\\_2006.pdf](http://www.regione.lazio.it/binary/rl_main/tbl_documenti/MOB_Contratto_servizio_Metro_2006.pdf); n. 14 pagine relative alle Condizioni Generali di Trasporto Atac disponibili alla pagina web

novembre è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS10666 nei confronti di ATAC S.p.A.<sup>9</sup>, per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo<sup>10</sup>.

**7.** L'avvio del procedimento istruttorio è stato comunicato al professionista in data 5 dicembre 2016, giorno in cui è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede della società in Roma.

**8.** In data 23 dicembre 2016 ATAC ha trasmesso una propria memoria contestualmente rispondendo alla richiesta di informazioni di cui alla comunicazione di avvio del procedimento<sup>11</sup>.

**9.** In data 17 gennaio 2017, il professionista ha trasmesso 2 DVD contenenti i database denominati INFOATAC e INFOMOBILITA' in entrata e in uscita, in particolare quelli relativi agli anni 2015 - 2016.

**10.** In data 23 gennaio 2017 è pervenuta un'istanza di partecipazione al procedimento da parte dell'associazione di consumatori Altroconsumo. L'istanza è stata accolta e comunicata alle Parti il successivo 9 febbraio 2017<sup>12</sup>.

**11.** Il 1° marzo 2017 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento, deliberata dall'Autorità nello stesso giorno. Tale termine è stato ulteriormente prorogato con delibera del 17 maggio 2017 - e comunicato alle Parti lo stesso giorno - su istanza del professionista<sup>13</sup>.

**12.** Le Parti hanno effettuato accesso agli atti del procedimento, rispettivamente, ATAC il 21 marzo 2017 e Altroconsumo il successivo 30

---

<http://www.atac.roma.it/files/doc.asp?r=1879>; n. 82 pagine relative alla Carta dei servizi 2013 disponibile alla pagina web <http://www.atac.roma.it/files/doc.asp?r=2488>) e il doc. n. 5 (verbale di acquisizione agli atti del fascicolo di complessive n. 10 pagine web tratte a partire dall'home page del sito <http://www.atac.roma.it/> - relative agli orari in vigore sulle ferrovie regionali Roma – Lido di Ostia, Roma – Civitacastellana – Viterbo e Termini – Giardinetti di cui all'indice del fascicolo).

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 7 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>10</sup> In tale sede, veniva in particolare ipotizzata una condotta commerciale scorretta sotto diversi profili: a) la mancata effettuazione delle corse programmate, come risultanti dall'Orario diffuso presso le stazioni e attraverso il sito Internet [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), in quanto presumibilmente idonea ad ingannare i consumatori in merito alla effettiva disponibilità del servizio, in violazione dell'art. 21 del Codice del Consumo; b) la mancata diffusione preventiva ed in tempo utile di informazioni riguardo alla impossibilità di effettuare determinate corse, pur essendo ATAC a conoscenza delle ragioni sistematiche che avrebbero potuto causare la soppressione delle stesse, in possibile violazione dell'art. 22 del medesimo Codice; c) la presunta violazione dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo in quanto, data la riduzione del numero e della frequenza delle corse rispetto a quanto stabilito dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Lazio - per cause riconducibili a carenze nell'organizzazione e gestione del servizio da parte di ATAC, piuttosto che a motivi esogeni - il professionista sarebbe venuto meno al rispetto degli standard di diligenza professionale richiesti ad un operatore di tale rilievo, concessionario di un servizio pubblico, nella gestione di linee essenziali di trasporto per i pendolari e per la mobilità cittadina.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 15, 16 e 17 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 21, 37 e 40 di cui all'indice del fascicolo.

marzo<sup>14</sup>.

**13.** In data 24 marzo 2017 il professionista è stato sentito in apposita audizione<sup>15</sup>.

**14.** Il 26 aprile 2017 è stato comunicato alle Parti il termine di chiusura della fase istruttoria<sup>16</sup>. Tale termine è stato successivamente prorogato su istanza di ATAC in data 17 maggio 2017<sup>17</sup>.

**15.** Il 15 maggio 2017 è pervenuta la memoria conclusiva di Altroconsumo<sup>18</sup>.

**16.** Il 26 maggio 2017 è pervenuta la memoria conclusiva di ATAC<sup>19</sup>.

**17.** In data 29 maggio 2017 sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'art. 27, comma 6, e dell'art. 27, comma 1-bis del Codice del Consumo, rispettivamente all'AGCOM e all'ART<sup>20</sup>. Il parere dell'ART è pervenuto in data 28 giugno 2017<sup>21</sup> il parere dell'AGCOM in data 6 luglio 2017.

## **2) Le evidenze acquisite**

### **A) Il Contratto di Servizio**

**18.** ATAC gestisce, in regime di monopolio legale, i servizi di trasporto pubblico locale (TPL) sulle linee ferroviarie regionali “*Roma - Lido di Ostia*”, “*Roma — Giardinetti – Pantano*” e “*Roma — Civita Castellana Viterbo*”, sulla base di un Contratto di Servizio stipulato, nell'anno 2007, tra la Regione Lazio (in qualità di Ente affidante)<sup>22</sup> e la società Met.Ro. S.p.A. - ente affidatario a cui, nell'anno 2010, è subentrata ATAC<sup>23</sup> - e tuttora rinnovato anno per anno in regime di *prorogatio*.

**19.** Il Contratto di Servizio formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente affidante e società affidataria<sup>24</sup>. In particolare, ATAC, a fronte di un

---

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 28 e 32 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>15</sup> Cfr. doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 35 e 36 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>17</sup> Cfr. doc. n. 41 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 39 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>19</sup> Cfr. doc. n. 42 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>20</sup> Cfr. doc. n. 43 e 44 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>22</sup> Il decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 conferisce le funzioni e i compiti di amministrazione e programmazione in materia di servizi ferroviari regionali alle Regioni. In applicazione di tale norma, l'affidamento dei servizi ferroviari sulle ferrovie regionali Roma – Ostia Lido, Roma – Civitacastellana – Viterbo e Roma – Pantano è regolato dal Contratto di servizio tra la Regione Lazio e la società Met.Ro S.p.A. (oggi, ATAC) sottoscritto il 31 ottobre 2007.

<sup>23</sup> Vedi precedenti note nn. 6 e 7.

<sup>24</sup> La struttura di detto contratto è descritta nell'articolo 2 del contratto stesso e prevede, oltre all'oggetto e alla durata del contratto (artt. da 3 a 11), gli obiettivi definiti in termini di efficacia/efficienza/qualità (artt. da 12 a 14), le modalità di prestazione dei servizi e standard di qualità (puntualità; affidabilità; affollamento; efficienza materiale rotabile; pulizia e igiene del materiale rotabile; pulizia delle stazioni;

corrispettivo che consente la copertura dei costi del servizio al netto dei ricavi per ciascuna linea, esercisce le linee di trasporto pubblico ferroviario secondo un programma di esercizio che, nel rispetto degli *standard* qualitativi dei servizi definiti nel contratto e nella carta dei servizi, descrive l'offerta per ciascuna delle tre linee delle ferrovie ex-concesse, tra l'altro, in termini di: *i*) orari di servizio; *ii*) corse giornaliere (feriali e festive invernali, feriali e festive estive); *iii*) vetture-Km di servizio/ treni-Km di servizio (art. 5).

**20.** ATAC, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi, cura e garantisce la manutenzione ordinaria del materiale rotabile (ivi comprese le revisioni periodiche previste per legge) e delle stazioni e infrastrutture in dotazione o in uso esclusivo. La Regione Lazio, in qualità di Ente Affidante, è invece responsabile per la manutenzione straordinaria delle infrastrutture, degli impianti e del materiale rotabile, da sviluppare con risorse assentite alla Regione in base alla legge 8 giugno 1978, n. 297.

**21.** Per ciò che maggiormente rileva ai fini del presente provvedimento, si evidenzia di seguito quanto disposto da alcuni articoli del Contratto di Servizio; e, in particolare:

- l'articolo 8 (*Modifiche del Servizio Programmato*) del contratto prevede la possibilità di modifiche al servizio programmato, senza riduzione di corrispettivo, “[...] *per l’effettuazione lavori di migliorie, rinnovo e potenziamento dell’infrastruttura ferroviaria [...] e comunque in caso di disfunzioni originate da eventi non prevedibili con l’applicazione della normale diligenza*” (sottolineatura aggiunta). Ai sensi del medesimo articolo, l’ente affidatario del servizio di trasporto pubblico ferroviario “*comunica le variazioni temporanee del programma di esercizio in occasione di lavori programmati, non riguardanti la manutenzione ordinaria, sulle sedi fisse e sedi a binario*” (comma 2) impegnandosi ad assicurare condizioni di viaggio quantitativamente e qualitativamente paragonabili all'offerta base secondo criteri definiti per ciascuna direttrice che si sostanziano in accordi con altri operatori accreditati/abilitati al trasporto di persone per la tratta interessata o il servizio sostitutivo o, se possibile, l'intensificazione dei servizi alternativi esistenti<sup>25</sup>;

---

informazione al pubblico - artt. da 15 a 21), gli impegni programmatici delle Parti (tra i quali la politica del trasporto e tariffaria e della qualità e gestione dei servizi (artt. da 22 a 25), oltre ad un sistema di monitoraggio tecnico economico dell'esercizio e della qualità del servizio (artt. 26 e 27) e del rispetto degli impegni (art. 28). Il contratto prevede, altresì, un sistema di penali e di incentivi (artt. 29 e 30).

<sup>25</sup> In base, poi, all'art. 9 del CdS, l'esecuzione dei servizi non può essere interrotta né sospesa da [ATAC] per alcun motivo salvo cause di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine e sicurezza pubblica. [ATAC] garantisce, in caso di sciopero, l'erogazione della quantità di servizio minimo

- l'art. 11 (*Soppressioni*), al comma 3, prevede che “[...] qualora le percorrenze soppresse per cause imputabili a Met.Ro. S.p.A. [ATAC], con l'esclusione dei casi previsti dall'art. 8 e 9, superino mensilmente il 2% delle percorrenze programmate per le linee Roma-Lido e Roma-Viterbo e il 4% per la linea Roma-Pantano, sarà applicata una penale come previsto dall'Allegato. 4”;
- ai sensi dell'art. 12 del CdS, le parti identificano annualmente gli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità dei servizi attraverso alcuni parametri; in particolare, per ciò che rileva in questa sede, l'allegato 4 indica, tra gli altri, gli *standard* di puntualità (% dei treni con ritardo) e affidabilità (% Treni/Km soppressi o limitati rispetto al programmato) che l'ente affidatario s'impegna a garantire, nonché le penali e gli incentivi connessi<sup>26</sup>;
- l'art. 13 (*Rapporti sull'Esercizio*) prevede la trasmissione alla Regione da parte di ATAC di "Rapporti mensili sull'esercizio" quale valutazione sullo stato di fatto del livello quantitativo e qualitativo del servizio erogato;
- l'art. 16 (*Affidabilità*) prevede la verifica dell'affidabilità del servizio reso in termini di treni soppressi. Lo stesso articolo richiama altresì l'impegno di [ATAC] a trasmettere alla Regione un report che certifichi le soppressioni, relativamente a ciascuna linea di traffico e le relative cause. Le penali sono dovute per il mancato raggiungimento degli standard di affidabilità e non si applicano nelle cause di soppressione non imputabili a [ATAC] di cui agli artt. 8 e 9;
- l'articolo 21 (*Informazioni al Pubblico*) prevede l'impegno di [ATAC] a fornire le informazioni ai viaggiatori riguardanti, tra l'altro, l'orario e le variazioni del servizio che dovranno essere apposte in forma cartacea ed esposte nelle stazioni e fermate direttamente interessate; l'*orario murale* e le *variazioni programmate note in anticipo* vengono definite quali *Informazioni Principali*<sup>27</sup>. Il rispetto degli impegni assunti da [ATAC] è

---

prevista, secondo quanto stabilito dalla legge 12/6/1990, n. 146 e dall'Accordo Nazionale del 7 febbraio 1991.

<sup>26</sup> In relazione a tale ultimo parametro (affidabilità), il punto 4.2 dell'Allegato 4 al Contratto prevede una rilevazione mensile dei treni x km soppressi o limitati e, nella corrispondente Tabella 1, sono riportate le sanzioni previste.

<sup>27</sup> In particolare, vengono definite "Principali" le seguenti informazioni: i) orario murale; ii) variazioni programmate note in anticipo; iii) orario delle biglietterie; iv) esistenza e localizzazione dei punti vendita. Vengono definite "Secondarie" tutte le altre informazioni previste in stazione ai sensi del primo comma dell'articolo 21. Lo stesso articolo, al comma 4, prevede che Met.Ro [ATAC] si impegni a sottoporre alla Regione un programma di miglioramento della qualità anche nell'ambito dell'informazione all'utenza. Tale programma dovrà essere individuato chiaramente ed essere misurabile. Per il mancato rispetto degli standard previsti, si applica una penale. Dovrà inoltre essere particolarmente curata l'informazione al pubblico, a terra, in caso di anomalie all'esercizio che comporti ritardo ai treni.

verificato mediante rilevazione oggetto di attività di monitoraggio<sup>28</sup>.

**22.** Da ultimo, rileva la previsione di cui all'art. 25 del CdS, in particolare dove si prevede che il concessionario (attualmente ATAC) si impegni a vigilare ed intervenire al fine di assicurare: *i*) la regolare esecuzione del programma di esercizio, con particolare riferimento al rispetto delle frequenze e degli orari; *ii*) la corretta gestione del personale e *iii*) il rispetto degli *standard* qualitativi di servizio.

*B) Le risultanze circa l'affidabilità del servizio di trasporto pubblico locale sulle ferrovie ex-concesse negli anni 2010 – 2016 (ottobre)*

**23.** Premesso quanto sopra, sulla base delle evidenze acquisite agli atti del fascicolo<sup>29</sup> è emerso che la reale offerta del servizio di trasporto ferroviario locale lungo le direttrici “Roma - Lido di Ostia”, “Roma — Giardinetti – Pantano” e “Roma — Civita Castellana Viterbo”, è risultata diversa ed inferiore - in tutto il periodo oggetto di osservazione nel presente provvedimento (2010/ottobre 2016) — rispetto alla programmazione prevista nel citato Contratto di Servizio così come trasfusa nell'Orario affisso nelle stazioni e diffuso sul sito *Internet* del professionista [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).

*Lo scostamento tra corse effettuate e programmate - Gennaio 2010/Ottobre 2016*

**24.** Entrando nel merito, la successiva Tabella n. 1 mostra il significativo e duraturo scostamento - in termini di numero di corse - dei servizi ferroviari effettivamente offerti dal professionista nel periodo 2010/ottobre 2016 relativamente al complesso delle ferrovie ex-concesse rispetto agli obiettivi di produzione di ATAC stabiliti nel CdS<sup>\*30</sup>.

---

<sup>28</sup> Alle “variazioni programmate note in anticipo”, è possibile ricondurre le “modifiche al servizio programmato” di cui all'articolo 8 citato. Cfr. doc. n. 45, parere reso dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

<sup>29</sup> In particolare le informazioni acquisite dalla stessa ATAC sia prima dell'apertura dell'istruttoria sia durante lo svolgimento della stessa, nonché della documentazione acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo svolto il 5 dicembre 2016 presso la sede di ATAC in Roma

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>30</sup> Le Tabelle inserite nel testo, elaborate sulla base dei report forniti dal professionista agli atti del fascicolo concernenti i "Rapporti mensili sull'esercizio" che ATAC trasmette mensilmente alla Regione Lazio (art. 13, comma 1, CdS - Cfr. allegati al doc. n. 2 di cui all'indice del fascicolo), hanno riguardo al numero di corse effettuate e al numero di soppressioni totali operate dal professionista nel periodo di riferimento; tali dati ricomprendono il numero di corse straordinarie, sostitutive di quelle sopresse (vedi infra).

Lo scostamento emerge anche in termini di Km/vetture effettuati (oltre che in termini di Treni/Km) come si evidenzia nella Tabella seguente. Cfr., docc. nn. 2 e 3 di cui all'indice del fascicolo e, per l'anno 2016, il

**Tab. 1 – Scostamento tra corse effettuate e programmate - Gennaio 2010/Ottobre 2016**

	totale ferrovie ex concesse				
	corse programmate totali	corse effettuate totali	corse soppresse totali	%(soppr./progr)	Δ produzione % scostamenti tra effettivo e programmato
2010	262.560	251.377	12.460	4,75	4,26
2011	255.083	241.514	15.087	5,91	5,32
2012	255.118	236.031	20.814	8,16	7,48
2013	253.079	223.921	30.745	12,15	11,52
2014	239.239	220.364	26.688	11,16	7,89
2015	231.522	211.422	28.543	12,33	8,68
2016	199.015	187.899	11.536	5,80	5,59

25. Nella successiva Tabella n. 2 si evidenziano le medesime risultanze, in termini di percentuale di soppressione di corse e di scostamento di corse effettivamente realizzate da ATAC nel periodo di riferimento per ciascuna singola direttrice.

**Tab. 2 - Scostamento tra corse effettuate e programmate - Gennaio 2010/Ottobre 2016**

	roma lido		roma giardinetti - pantano		roma viterbo tratta urbana ed	
	%(soppr./progr)	Δ produzione % scostamenti tra effettivo e programmato	%(soppr./progr)	Δ produzione % scostamenti tra effettivo e programmato	%(soppr./progr)	Δ produzione % scostamenti tra effettivo e programmato
2010	2,96	1,70	3,92	3,60	7,57	7,40
2011	5,82	4,61	5,30	4,70	7,13	7,09
2012	4,11	3,29	7,68	7,68	12,45	10,63
2013	7,14	6,42	15,41	15,41	10,33	8,62
2014	8,08	3,00	14,87	14,87	7,19	-0,31
2015	18,82	13,31	11,54	8,18	7,98	5,48
2016	7,57	7,04	7,79	7,68	1,72	1,64

**Le causali di soppressione delle corse**

26. Al fine di tenere in debito conto l'eventuale ricorrenza di cause di soppressione non addebitabili all'impresa<sup>31</sup>, la successiva Tabella n. 3 mostra, invece, le medesime risultanze suddivise per le diverse causali di soppressione delle corse che vengono specificamente riportate, per ciascuna linea ferroviaria, nei citati "Rapporti mensili sull'esercizio" e che,

doc. Ferrovie Concesse Cons al 31 ott 2016 – cartella postazione [omissis] acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016.

Scostamento tra Km/vett. effettuate e programmate - Gennaio 2010/Ottobre 2016

TOTALE FERROVIE EX CONCESSE							
ANNO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (fino ottobre)
Δ produzione (Km/vett.)	-618.294	-1.440.581	-819.474	-1.265.422	-728.889	-2.128.168	-735.524
Variazione % (Km/vett.)	-3,5	-8,29	-4,75	-7,32	-4,35	-12,41	-5,4

<sup>31</sup> Cfr. artt. 8 e 9 del CdS, cit.

sostanzialmente, le certificano.

**Tab. 3 - Causali di soppressione corse - Totale ferrovie da Gen. 2010 a Ott. 2016**

CAUSALI DI SOPPRESSIONE CORSE - TOTALE FERROVIE dal Gen. 2010 a Ott. 2016								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (gen-ott)	Totali
Guasti Materiali	326	315	294	357	281	538	715	2826
Mancanza Materiali	316	1615	1809	233	1300	2355	6799	14427
Mancanza Personale	5251	5823	11268	21102	18940	15255	819	78458
Guasti Impianti	441	141	202	121	161	183	153	1402
Tempi di Movimentazione	0	0	0	0	0	0	0	0
Altre Cause	2875	1936	4609	1704	259	6360	1790	19533
Adeguamento Orario	2372	2123	238	5463	4663	2960	60	17879
Riduzione Servizio	0	0	0	0	0	0	0	0
Scioperi	879	3100	2238	1744	1082	889	486	10418
Corse Soppressioni Totali	0	20	0	0	0	0	0	20
Interruzione Alimentazione	0	14	156	21	2	4	0	197
Lavori in Linea	0	0	0	0	0	0	714	714
<b>Totali</b>	<b>12460</b>	<b>15087</b>	<b>20814</b>	<b>30745</b>	<b>26688</b>	<b>28544</b>	<b>11536</b>	<b>145874</b>

**27.** Dall'analisi dei dati emerge con evidenza che le principali ragioni che hanno determinato gli scostamenti della produzione rispetto a quella programmata dipendono sostanzialmente da voci quali "mancanza personale", "mancanza materiali" e "adeguamento orario", che attengono in maniera diretta alle competenze di programmazione e organizzazione dei Servizi da parte di ATAC e non certamente imputabili a fattori esogeni o ad eventi sporadici o a meri disservizi.

**28.** In proposito, basti considerare che, come risulta dalla documentazione agli atti<sup>32</sup>, per tutte le direttrici e per tutto il periodo di riferimento, tali voci incidono per la quasi totalità delle soppressioni di corse effettuate [mediamente: *i*) per tutte le direttrici per più di  $\frac{3}{4}$  delle soppressioni; *ii*) per la Roma Lido per circa il 74% (85% nel 2014); *iii*) per la Roma Giardinetti per il 86,5% (96,5% nel 2014); *iv*) per la Roma Viterbo per il 56% (89% nel 2014).

**29.** Nel solo anno 2015, la "mancanza di personale" spiega oltre il 53% delle soppressioni<sup>33</sup>; seguono poi "altre cause" (22%), "adeguamento orario" (10%), "mancanza di materiali" (8%).

**30.** Da alcuni documenti acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, risulta come la persistente deficitaria erogazione del servizio era da tempo a conoscenza dei vertici dell'azienda di trasporto con riferimento a tutte le

<sup>32</sup> [Cfr. doc. n. 3 - Allegato 2 - di cui all'indice del fascicolo].

<sup>33</sup> Con riferimento all'anno 2015, cfr. anche la Relazione sulla Gestione che accompagna il Bilancio di Esercizio per il medesimo anno, dove si afferma che la "produzione del servizio" (misurata in termini di treni/km) è stata di circa il "14% inferiore rispetto alla programmazione" e che tale riduzione è imputabile in parte a cause esogene (p.es. scioperi, eventi atmosferici, incidenti, lavori), ma soprattutto alla mancanza di personale (non inclusa tra le cause esogene), "dovuta in parte a reazioni connesse alla modifica della contrattazione aziendale di secondo livello".

linee ferroviarie oggetto del presente procedimento e che le cause di soppressione, da individuarsi nella *mancaza di personale*, si confermano sistematiche nel tempo e non si riferiscono soltanto, come asserito dal professionista nelle sue memorie, al periodo di *picco* realizzatosi nell'anno 2015.

**31.** Sulla base dei documenti agli atti, il problema della mancanza di personale riguarderebbe, infatti, anche periodi precedenti all'anno 2015. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si richiama:

- in relazione alla linea ferroviaria Roma-Lido, una *slide* di un documento interno del marzo 2012<sup>34</sup>, dalla quale può evincersi la differenza sostanziale tra organico e fabbisogno effettivo per le diverse figure di rilievo necessarie all'espletamento del servizio di trasporto;

- in relazione alla linea ferroviaria Roma-Giardinetti, una nota della Regione Lazio<sup>35</sup> - indirizzata ad ATAC già nell'anno 2012 - in cui si constata la sussistenza di molteplici cause di soppressione - parziale o totale - delle corse sulla linea in questione e dove, tra l'altro, la Regione prende atto che “... *la causa principale di soppressione delle corse è la mancanza di personale. Tale grave situazione era già stata segnalata con nota ... del 2011 (...). Dalle relazioni di esercizio ricevute si evince che il fenomeno di mancanza del personale si è notevolmente aggravato con particolare riferimento al personale di macchina*”<sup>36</sup>;

· in relazione alla linea ferroviaria Roma-Viterbo, un documento che si compone di una concatenazione di *email* relative al periodo luglio-settembre 2013, in cui il Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord lamenta la cronicità delle soppressioni effettuate sulla linea. In data 6 settembre 2013, lo scambio di informazioni tra dipendenti ATAC mette in rilievo che “*Quanto evidenziato dipende dalla cronicità di carenza personale. Sono rimasti scoperti [omissis] turni da macchinista (...) e [omissis] turni da capo treno (...). Su [omissis] tra macchinisti e capitreno di cui [omissis] presenti, solo*

---

<sup>34</sup> Cfr. doc. Roma-Lido Criticità - cartella postazione [omissis], acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016.

<sup>35</sup> Cfr. doc. nota RL 2012 disservizi Giardinetti (2) - postazione [omissis], acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016.

<sup>36</sup> Peraltro, lo stesso documento evidenzia altresì: “Tale situazione, imputabile esclusivamente a problematiche di gestione aziendale, ma che provoca pesanti ripercussioni sul servizio, non è in alcun modo ulteriormente tollerabile. A questo punto, non si può parlare di singoli eventi spiacevoli e non preventivabili ma di un fenomeno che quotidianamente impedisce lo svolgimento di un regolare servizio sulla linea”. Nel ribadire la gravità dell'accaduto e contestare l'inadempienza contrattuale, la nota preannuncia l'applicazione di penali per affidabilità ex art. 16 del CdS e rappresenta come la soppressione di corse per mancanza di personale generi come effetto domino altre soppressioni con differenti cause quali, ad esempio, affluenza viaggiatori e ritardo accumulato.

in [omissis] hanno effettuato prestazioni a straordinario (doppio turno)”<sup>37</sup>.

**32.** Voci più propriamente riconducibili a difficoltà tecniche, anch’esse teoricamente attribuibili a disservizi di responsabilità dell’impresa, quali “guasti materiali”, “guasti impianti” e “interruzione alimentazione”, risultano di portata limitata, mentre le voci denominate “Tempi di Movimentazione”, “Corse Soppressioni Totali” e “Riduzione Servizio” sono del tutto ininfluenti.

**33.** Le uniche causali di soppressione che, plausibilmente, non possono essere imputate a responsabilità del professionista sono “Lavori in Linea”<sup>38</sup> e, in particolare, “Scioperi”. In ogni caso, anche depurando, in considerazione del rilievo espresso da ATAC nella sua memoria conclusiva<sup>39</sup>, i dati sopra rappresentati del numero di soppressioni derivanti da cause di forza maggiore - tra le quali, appunto, “Lavori in Linea” e “Scioperi”, nonché, prudenzialmente, “Altre Cause” (nonostante per parte delle causali di soppressione in essa ricomprese sarebbe anch’essa ascrivibile a responsabilità del professionista<sup>40</sup>), i dati a disposizione confermano la rilevante consistenza e la sistematicità del fenomeno delle soppressioni delle corse in tutto il periodo preso a riferimento (vedi *infra*).

**34.** In particolare, anche non considerando le soppressioni dovute a causa di forza maggiore<sup>41</sup>, per tutte le ferrovie ex-concesse – tra il 2010 e il 2013 – la percentuale di corse non effettuate (soppresse) è più che raddoppiata, passando dal 3,12% al 10,77% delle corse programmate totali e raggiungendo nel 2013 un livello pari a circa 28.000 sul complesso delle ferrovie ex-concesse. Nel 2014-15 le soppressioni (comprese tra 21.000 e 26.000 corse) hanno rappresentato tra il 9,2% e il 10,6% delle corse programmate. Nel gennaio-ottobre 2016 il fenomeno, pur ridimensionandosi, si è mantenuto comunque ben al di là dei livelli fisiologici, rappresentando le

---

<sup>37</sup> Cfr. doc. Problemi cronici Ferrovia Roma-Viterbo Atac – postazione [omissis], acquisito nel corso dell’accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016.

<sup>38</sup> Il cui corrispondente numero di soppressioni è di portata estremamente limitata (714, tutte registrate, peraltro, nei primi 10 mesi dell’anno 2016) e, in quanto tale, ininfluenza ai fini dell’analisi.

<sup>39</sup> Cfr. doc. n. 42 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>40</sup> Con particolare riferimento alla voce “altre cause”, dalla documentazione agli atti, in particolare nelle note presenti in calce ai citati “Rapporti mensili sull’esercizio”, si evidenzia come questa voce ricomprenda le causali più svariate di soppressioni quali accumulo ritardi per traffico veicolare e ingombro binari, (in particolare per la Roma-Giardinetti), incidenti (in relazione ai quali non sempre ne viene specificata la tipologia), altre cause di portata limitata ascrivibili ad eventi eccezionali quali malori a bordo, evacuazione volontaria passeggeri, caduta fulmini sulla linea, tentati suicidi, ecc., ma anche voci da imputarsi a responsabilità del professionista quali affluenza passeggeri, mancanza personale (Cfr., ad es., Rapporto di esercizio del mese di agosto 2010, linea Roma-Viterbo) o soppressioni per le quali non viene indicata, o comunque non è chiara, la motivazione (Cfr., ad es., Rapporto di esercizio del mese di luglio 2012, linea Roma-Viterbo).

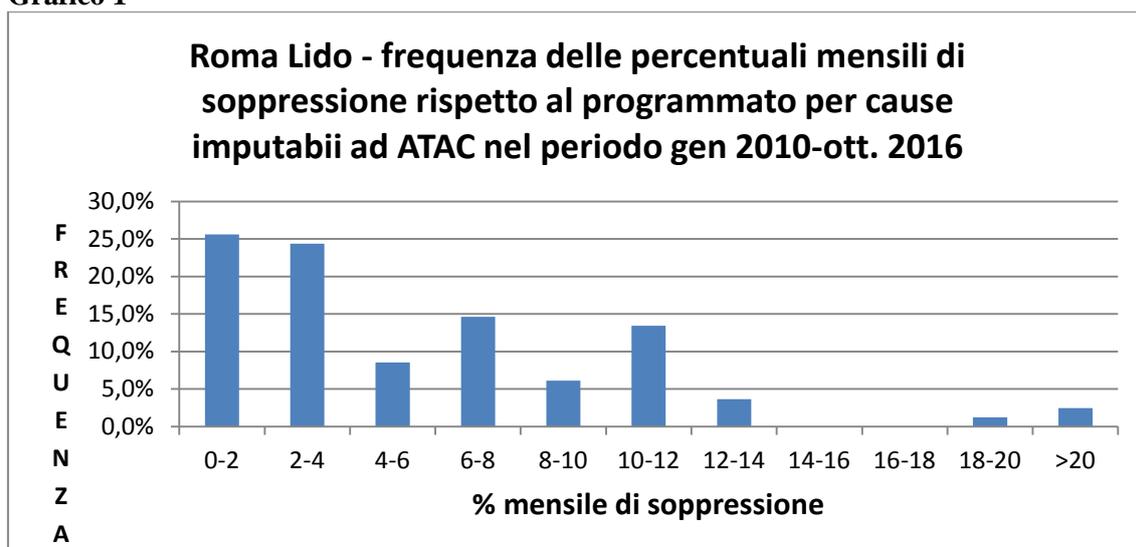
<sup>41</sup> Il riferimento, si rammenta, è alle seguenti causali: Scioperi, Lavori in Linea, Altre Cause.

soppressioni oltre il 4% delle corse programmate.

**35.** Al fine di apprezzare la frequenza e l'entità delle soppressioni nel corso degli anni, occorre guardare alle percentuali di soppressioni registrate in ciascun mese per ogni linea. I grafici seguenti evidenziano in quanti mesi (misurati in percentuale del totale di mesi nel periodo gennaio 2010 — ottobre 2016) si è registrata una certa percentuale di soppressioni rispetto al numero di corse programmate. Le soppressioni considerate sono soltanto quelle per cause imputabili ad ATAC (depurate, come detto, dal numero di quelle derivanti da cause di *forza maggiore*<sup>42</sup>).

**36.** Nei grafici sotto riportati, la prima barra verticale rappresenta la proporzione di mesi in cui il livello di soppressioni è risultato essere fisiologico. Le restanti barre rappresentano invece la frequenza di percentuali mensili di soppressioni oltre il livello fisiologico in ordine crescente di intensità del fenomeno.

**Grafico 1**



<sup>42</sup> Vedi precedente nota n. 43. L'elaborazione, quindi, riveste carattere estremamente prudenziale considerando altresì che non sempre le causali di soppressione sono state correttamente classificate dal professionista. [Vedi precedente nota n. 42]

Grafico 2

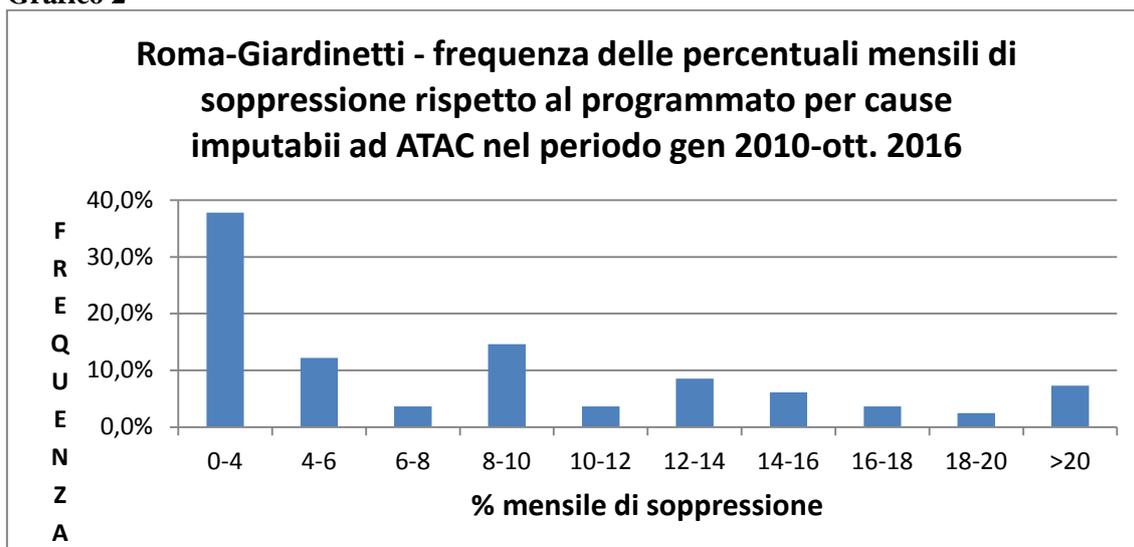
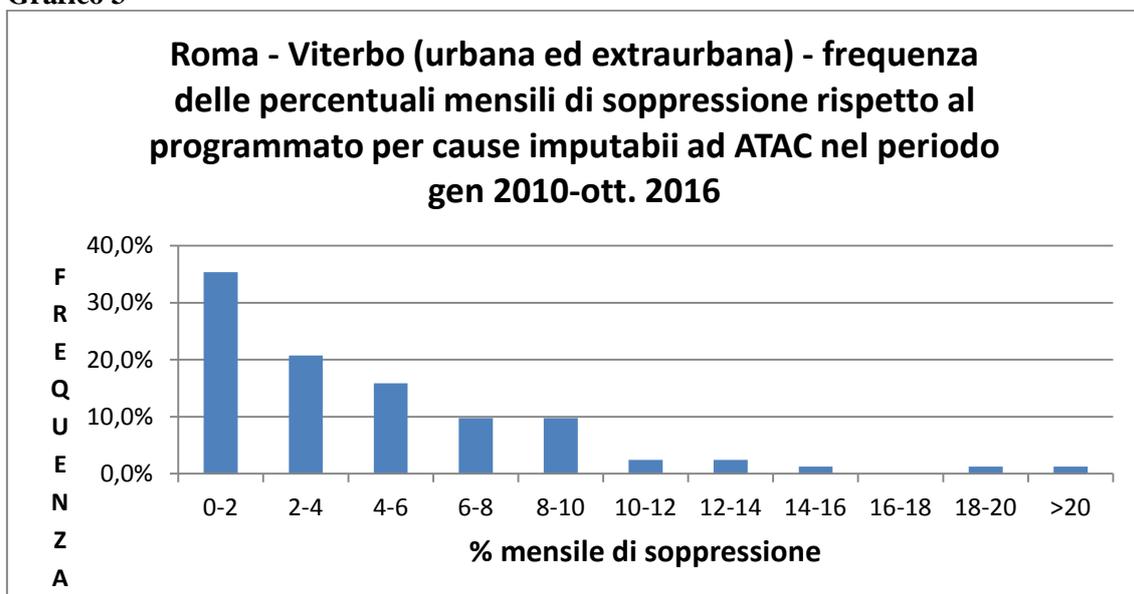


Grafico 3



**37.** Come risulta dai grafici precedenti, le percentuali mensili di soppressione sono state comunque superiori ai livelli fisiologici in almeno il 60% dei mesi del periodo considerato: *i*) sulla linea ferroviaria Roma-Lido, in quasi il 75% dei mesi<sup>43</sup>; *ii*) sulla linea ferroviaria Roma-Giardinetti Pantano, nel 62% dei mesi; *iii*) sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo (tratta urbana ed extraurbana) nel 65% dei mesi. Le soppressioni hanno superato addirittura il 10% delle corse programmate in oltre il 20% dei mesi per la Roma-Lido<sup>44</sup>, nel 8,5% dei mesi per la Roma-Viterbo e quasi in un terzo dei mesi per la Roma-

<sup>43</sup> Somma delle frequenze indicate dalle barre verticali successive alla prima.

<sup>44</sup> Somma delle frequenze indicate dalle barre verticali in corrispondenza delle percentuali 10-12 e successive.

Giardinetti.

**38.** Il fenomeno è stato particolarmente severo sulla direttrice Roma-Lido nel 2015, laddove si è registrata una media di soppressioni di corse giornaliere pari a 31, circa il triplo di quella osservata negli anni dal 2011 al 2014<sup>45</sup>, raggiungendo picchi di estrema criticità nei mesi estivi in cui, anche con riferimento alle altre due direttrici, la concentrazione di corse soppresse è risultata particolarmente elevata.

**39.** Sempre dalla documentazione acquisita al fascicolo, è emerso che il professionista, almeno fino al mese di settembre 2015, ha cercato di contenere gli effetti negativi derivanti dalla soppressione di corse attraverso azioni gestionali con turni in straordinario da parte del personale in forza, pur in presenza e nella consapevolezza del *limite strutturale* dato dall'adesione facoltativa del lavoratore al turno straordinario<sup>46</sup>.

**40.** ATAC ha effettuato, in alcune circostanze, *corse straordinarie*<sup>47</sup> in sostituzione di quelle soppresse, rimodulando gli orari previsti (anticipo della partenza di treni successivi e posticipo di treni precedenti).

**41.** La successiva Immagine n. 1 esemplifica il *modus procedendi* di ATAC nei casi in cui, per motivi contingenti legati a *rifiuto straordinario*, *assenteismo* o *fruizione di legge 104* senza preavviso (che sono le cause preponderanti di soppressione determinatasi, in particolare, sulla Roma-Lido e sulla Roma - Viterbo)<sup>48</sup>, rimangano scoperti alcuni turni del personale di macchina, qui ipotizzati corrispondenti alle 3 partenze delle 9.10–9.20 e 9.30. In tale circostanza il professionista procede ad una riorganizzazione del servizio che implica anche la soppressione delle corse in partenza alle 9.40 ed alle 9.50. Pertanto anziché avere 3 turni soppressi e 4 turni programmati effettuati, con la nuova riprogrammazione mirata ad un bilanciamento delle partenze si avranno 5 turni soppressi, 2 turni straordinari e 2 turni programmati effettuati – cioè 4 corse effettuate sulle 7 previste.

---

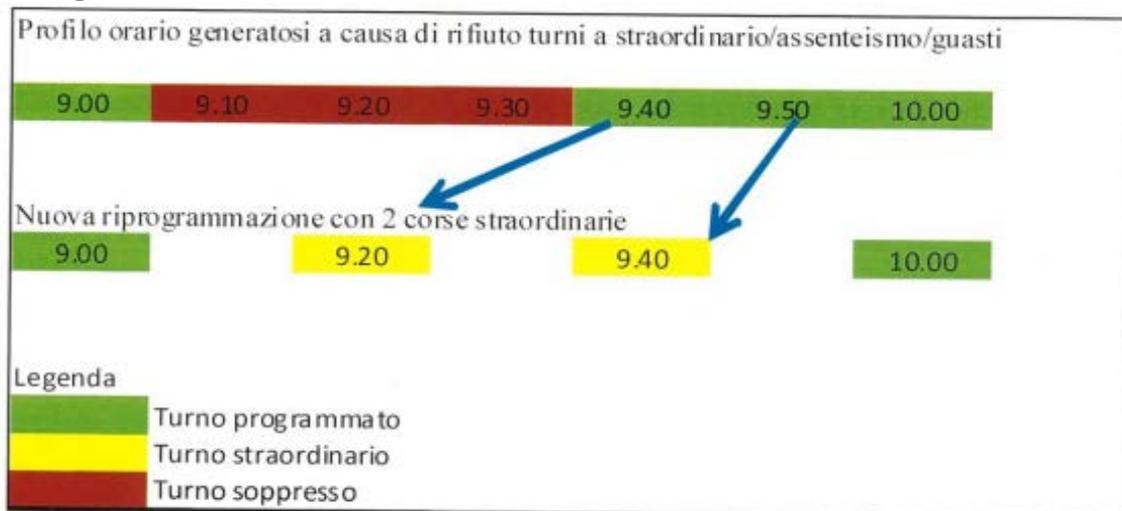
<sup>45</sup> Cfr., a titolo esemplificativo e non esaustivo, il doc. 16 02 02 Roma-Lido - contenuto nella cartella postazione [omissis] acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016.

<sup>46</sup> Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo, pagg. 30-31.

<sup>47</sup> In altre circostanze le corse straordinarie non sono invece state utilizzate dal professionista al fine di contenere il disagio delle soppressioni anche quando il numero di queste si mostrava elevato. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si riportano i seguenti riscontri: 1) Ferrovia Roma Viterbo - luglio 2012 - tratta urbana: corse soppresse 1.149 - corse straordinarie: 0 - tratta extraurbana - Marzo 2011 - corse soppresse 190 - corse straordinarie: 0; 2) Ferrovia Roma Lido, mese di settembre 2015: corse soppresse 992 - corse straordinarie: 47; 3) Ferrovia Roma Giardinetti - luglio 2013 - corse soppresse 799 - corse straordinarie: 0. Cfr. all. al doc. n. 2 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>48</sup> Cfr. doc. n. 12, pagg. 8 e 9, di cui all'indice del fascicolo.

**Immagine n. 1**



**42.** Il *rimedio tecnico* approntato dal professionista ha sostanzialmente soltanto l'effetto di ridurre lo spazio temporale tra una corsa e l'altra (frequenza) rispetto a quello che si sarebbe determinato lasciando inalterata la programmazione prevista dall'Orario ufficiale, non mutando il dato oggettivo della riduzione del numero di corse programmate e attese dall'utenza.

**43.** Dall'esempio specifico prodotto da ATAC, i turni realmente soppressi rimangono in numero di 3 (9.10, 9.30 e 9.50) sui 7 totali considerati nell'arco temporale di riferimento riportato nell'esempio stesso, con il risultato, anche questo oggettivo, che ATAC ha disatteso comunque l'Orario a causa della soppressione reale di alcuni dei turni programmati. Tali soppressioni (senza le quali non vi sarebbe – normalmente – riprogrammazione), come si è ampiamente dimostrato nei paragrafi precedenti, nella quasi maggioranza dei casi dipendono, in tutto il periodo oggetto di osservazione del presente provvedimento, da ragioni comunque riconducibili alla diretta responsabilità del professionista (in particolar modo la mancanza di personale e non da cause di forza maggiore o eventi non prevedibili con l'applicazione della normale diligenza come previsto dal Contratto di Servizio).

**44.** La riprogrammazione delle corse, attraverso il meccanismo sopra rappresentato (ricorso alle corse straordinarie), sembra dunque ininfluenza nel senso che non appare in grado di compensare tutte le corse sopprese. Ciò risulta particolarmente evidente se si analizzano i dati relativi alle corse effettuate.

**45.** Da tali dati, infatti, emerge il significativo scostamento negativo tra

produzione effettuata (in cui vengono ricomprese le corse straordinarie)<sup>49</sup> e produzione programmata (calcolato sia in termini di numero di corse che di KM/vetture)<sup>50</sup>. Infatti, lo scostamento medio tra corse effettuate e corse programmate, calcolato sul complesso delle ferrovie ex-concesse, è cresciuto tra il 2010 e il 2013 dal 4,3% all' 11,5%, per poi attestarsi tra l'8% e il 9% nel 2014-15 e ridursi al 5,5% nel 2016.

**46.** La frequenza e l'entità degli scostamenti tra le corse effettuate e quelle programmate (come risultanti dall'Orario) possono essere apprezzate osservando le percentuali di scostamento registrate in ciascun mese per ogni linea, riportata nei grafici seguenti.

**47.** In tali grafici, come in precedenza, è mostrata la frequenza con cui si è registrata, nel periodo considerato, una certa percentuale mensile di scostamento tra le corse effettuate e quelle programmate<sup>51</sup>.

**48.** Dai grafici risulta come, nonostante ATAC abbia effettuato delle corse straordinarie, gli scostamenti sono stati superiori al 4% in almeno più della metà dei mesi del periodo considerato in tutte le ferrovie ex-concesse. Gli scostamenti hanno addirittura superato il 10% in oltre il 17% dei mesi per la Roma-Lido, in quasi il 20% dei mesi per la Roma-Viterbo e in un terzo dei mesi per la Roma-Giardinetti<sup>52</sup>.

---

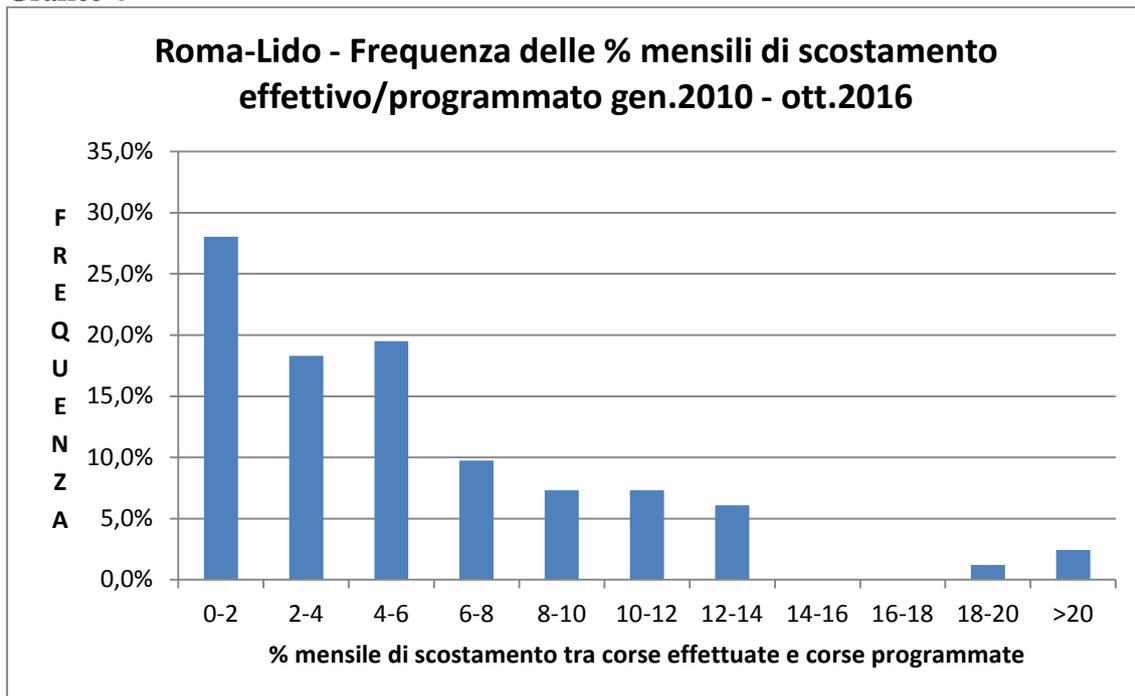
<sup>49</sup> Cfr. i citati "Rapporti mensili sull'esercizio", doc. n. 2 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>50</sup> Per le risultanze in termini di Km/vetture, vedi precedente nota n. 30.

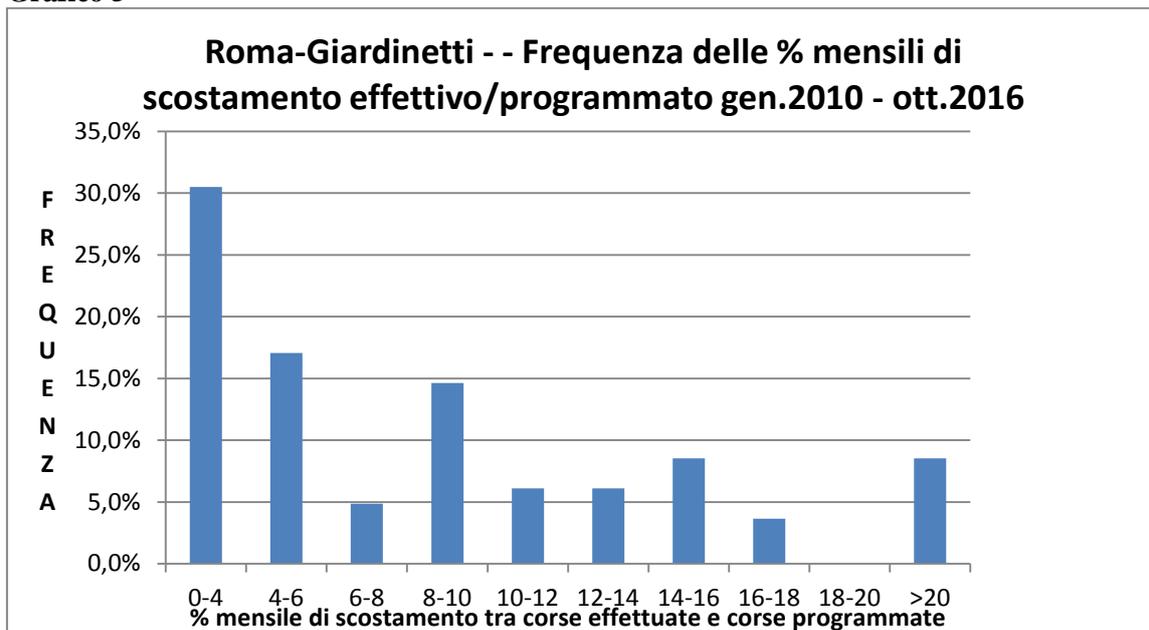
<sup>51</sup> La prima barra verticale rappresenta la proporzione di mesi in cui la percentuale di scostamento effettivo/programmato è risultata essere fisiologico. Le restanti barre rappresentano invece la frequenza di percentuali di scostamento mensili oltre il livello fisiologico in ordine crescente di intensità del fenomeno.

<sup>52</sup> [Cfr. elaborazioni riportate nel doc. n. 35 di cui all'indice del fascicolo – comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria].

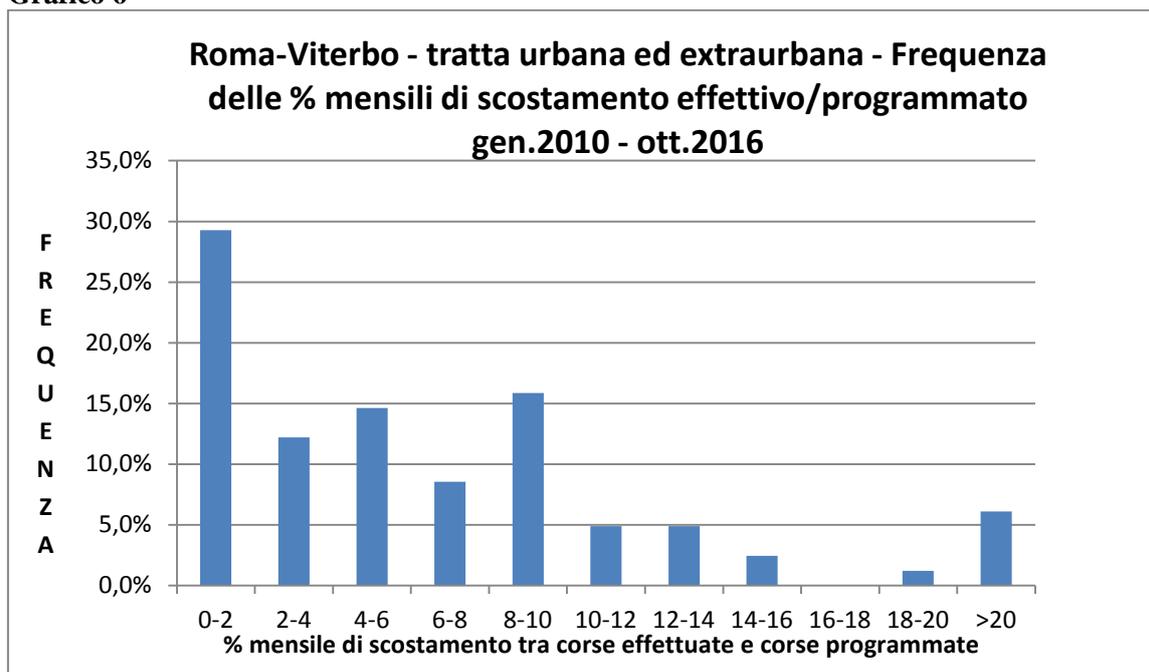
**Grafico 4**



**Grafico 5**



**Grafico 6**



**49.** Per tutto il periodo, quindi, il servizio sulle direttrici ferroviarie *Roma - Lido di Ostia, Roma — Giardinetti - Pantano* e *Roma — Civita Castellana Viterbo* è stato esercito da ATAC effettuando strutturalmente un numero di corse inferiore a quello programmato, in misura ben superiore agli scostamenti considerabili come "fisiologici".

### *C) L'informazione all'utenza*

**50.** Avuto riguardo all'aspetto di comunicazione alla clientela, al momento dell'avvio del procedimento istruttorio PS10666 è stata ipotizzata anche una responsabilità di ATAC nell'omissione informativa circa la limitata prestazione del servizio di trasporto sulle linee ferroviarie in oggetto, rispetto a quanto programmato nel CdS e risultante dall'Orario affisso presso le stazioni e diffuso sul sito Internet aziendale [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).

**51.** Sul punto, dagli elementi agli atti non emerge alcun sistema preventivo di chiara e strutturata comunicazione al pubblico circa la riduzione dell'offerta di ATAC, in termini di soppressione delle corse programmate, così come nel caso di rimodulazione delle corse attraverso l'inserimento di corse straordinarie, pur avendone il professionista contezza in tempi congrui.

**52.** Benché ATAC abbia dichiarato nelle sue memorie di aver provveduto all'informazione all'utenza, facendosi carico di volta in volta di avvertire

preventivamente i viaggiatori<sup>53</sup>, il vettore non ha però fornito evidenze in tal senso, se non alcuni allegati in cui si riporta un'azione di informazione verso i clienti fruitori della ferrovia Roma-Viterbo (aprile 2012) per anticipare problemi legati alla regolarità dell'esercizio sulla stessa direttrice<sup>54</sup> oppure l'attivazione di assistenti, in caso di necessità, soprattutto durante i mesi estivi, quando si era evidenziata una maggiore soppressione di corse; in tali casi, si comunicava preventivamente, tramite cartelli affissi<sup>55</sup>, quali treni urbani da Flaminio e da Montebello erano oggetto di soppressione nella medesima giornata (vedi successive Immagini n. 2 e 3).

Immagine n. 2



**ATTENZIONE**  
**SI COMUNICA CHE OGGI, MARTEDI' 31 LUGLIO**  
**SARANNO SOPPRESSI I SEGUENTI TRENI**

**da Flaminio:**  
**14.28**  
**15.16**  
**16.20**  
**17.52**  
**19.05**

---

**da Montebello:**  
**15.01**  
**15.51**  
**16.53**  
**19.49**

[twitter.com/infoatac](https://twitter.com/infoatac) [atac.roma.it](http://atac.roma.it)

Immagine n. 3



**ATTENZIONE**  
**SI COMUNICA ALLA CLIENTELA CHE I**  
**TRENI DEL SERVIZIO EXTRAURBANO,**  
**EFFETTUERANNO A RICHIESTA TUTTE LE**  
**FERMATE DEL SERVIZIO URBANO**

**ATTENTION**  
**Extra urban train service making all stops of the urban service**

[twitter.com/infoatac](https://twitter.com/infoatac) [atac.roma.it](http://atac.roma.it)

53. Al contrario, le evidenze acquisite in ispezione, mettono in luce la grave carenza nelle informazioni rese agli utenti del servizio attraverso i canali

<sup>53</sup> Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>54</sup> L'allegato appare inconferente rispetto al tema dell'informazione dal momento che riguarda i casi di afflusso straordinario di clientela sulla banchina della stazione Flaminio della Ferrovia Roma-Viterbo prevedendo misure necessarie a consentire il corretto afflusso e deflusso dalla banchina verso l'uscita e dai varchi di entrata verso i treni in partenza.

<sup>55</sup> Successivamente sono stati attivati tabelloni a messaggio variabile informatizzati.

istituzionali utilizzati dal professionista (in particolare il sito *internet*) e delle sue croniche inefficienze nel tempo.

**54.** A titolo esemplificativo, si riporta il testo delle seguenti *mail* (anni 2012/2013), che riassumono efficacemente la totale assenza di comunicazione e la percezione degli utenti rispetto alla condotta in esame:

i) *Da:* [omissis] /ATAC/ATRL/IT a vari indirizzi

**Data:** Lunedì 09 Gennaio 2012 03.29PM

**Oggetto:** *Analisi informazione alla clientela su Roma-Lido, Termini-Giardinetti, Metro B - As Is e To Be*<sup>56</sup>

*Allego alla presente un interessante e approfondito lavoro svolto dalla struttura di Infomobilità sulla situazione dell'informazione alla clientela sulle linee Roma-Lido, Termini-Giardinetti (...). In particolare, per quanto attiene alle ferrovie in concessione (...), gli studi evidenziano la pressoché totale assenza sia di una seppur minima "cultura dell'informazione", ma anche la drammatica assenza di qualsivoglia supporto tecnico a tal fine. Alla luce di quanto emerso negli incontri con le Associazioni dei consumatori, ma anche sulla base delle richieste che quotidianamente giungono attraverso reclami, lettere ai media o documenti dei comitati pendolari, occorre effettuare una seria riflessione su questo vero e proprio "buco nero" informativo che, se risolto anche soltanto parzialmente, contribuirebbe di certo ad allentare la tensione che quotidianamente accompagna lo svolgimento del servizio. Non a caso(...), spesso i pendolari o gli utenti sono consapevoli (o possono essere resi consapevoli) del ritardo o della difficoltà nel realizzare investimenti in infrastrutture e/o in materiale rotabile. Chiedono tuttavia di essere informati almeno sugli eventi non programmati che incidono sulla loro libertà di movimento, sul loro diritto alla mobilità e sulla loro gestione del tempo, sia esso lavorativo o libero. (....) [sottolineatura aggiunta].*

ii) *“Da:* [omissis] - *Inviato:* 12/07/2013

*A:* [omissis]

*Cc:* [omissis]; *Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord* <pendolari.romanord@gmail.com>

**Oggetto:** *Soppressioni NON comunicate e NON segnalate sul sito*

*Una sola parola per voi: GRAZIE (...) per non informarci di nulla, niente tabelloni, niente comunicazioni, niente omini ATAC presso le stazioni che farebbero una telefonata per informare gli utenti di eventuali ritardi o*

---

<sup>56</sup> Cfr. Analisi informazione alla clientela su Roma-Lido – Cartella [omissis]. Anche il documento citato nell'oggetto della mail è stato acquisito in ispezione.

*soppressioni (in quel caso uno decide se magari è più conveniente prendere l'autobus o la macchina o andare a piedi di corsa al lavoro!). Grazie per le vostre iniziative e le vostre risposte, (...) PS: il mio abbonamento ve lo scordate, non lo farò mai più e come me faranno tante altre persone”* [sottolineatura aggiunta]. La giustificazione del professionista, rilevata nella concatenazione di *mail*, che mette in luce la precarietà del sistema di informazione alla clientela, è del seguente tenore: “*Stamattina è mancata la comunicazione della soppressione corse 6.20 e 7.20 da Flaminio e 6.50 da Montebello in quanto il capodeposito era impegnato a gestire la vestizione del servizio e ha dimenticato di comunicare entro le 7.30 le soppressioni. Si è trattato di un episodio isolato. Abbiamo sensibilizzato tutti a comunicare tutte le soppressioni con urgenza*”<sup>57</sup>.

*iii) Buongiorno, stamattina (12 luglio 2013 - ore 8:10) sul sito ATAC non veniva riportata alcuna soppressione mentre a Montebello è partito un treno in mezz'ora (ore 8) e siamo compressi come polli da batteria. Condizioni di viaggio immonde. Se non siete in grado di garantire un servizio come da orario che VOI avete redatto almeno abbiate la cura di comunicarci (sul web) in maniera corretta quello che succede sulla rete ferroviaria....ed invece oltre al danno la beffa. Beffa perché basterebbe un po' di comunicazione corretta almeno al vostro interno (...)*<sup>58</sup>. [sottolineatura aggiunta].

**55.** Ulteriori evidenze mettono in luce come, anche all'inizio del 2014, alcuni rappresentanti del Comitato Pendolari Roma Nord siano stati ricevuti dall'amministratore delegato di ATAC sul tema della comunicazione. Nel corso dell'incontro, tra l'altro, i rappresentanti dei pendolari hanno lamentato l'assenza totale di informazioni circa il passaggio dei treni o la soppressione di corse<sup>59</sup>.

---

<sup>57</sup> Cfr. mail [https://mail.notes.na.collabserv.com\\_data3\\_20325156\\_20546216\\_9](https://mail.notes.na.collabserv.com_data3_20325156_20546216_9) – Cartella [omissis]– acquisita in ispezione.

<sup>58</sup> Cfr. [https://mail.notes.na.collabserv.com\\_data3\\_20325156\\_20546216\\_7](https://mail.notes.na.collabserv.com_data3_20325156_20546216_7) - Cartella [omissis]– acquisita in ispezione.

<sup>59</sup> Vedi file R\_ Incontro comitato pendolari Roma Nord - Tabelloni informazioni al pubblico - Cartella [omissis] – acquisito in ispezione, nella quale può anche leggersi “Considerata la volontà dell'A.D. dott. (...) di venire incontro alle richieste avanzate dai membri del comitato di pendolari intervenuti, chiedo cortesemente a quanti in indirizzo a partecipare ad una riunione negli uffici di Saxa Rubra (...) per condividere quanto finora fatto e calendarizzare le attività ancora da svolgere”.

Vedi anche i seguenti documenti:

- Roma Viterbo - disagi occorsi nella giornata del 15.01.2015 - Cartella [omissis] – dove si evincono i lunghi tempi necessari al ripristino della regolarità del servizio in caso di guasti sulla linea e conseguente soppressione di corse: “Al Comitato Pendolari FRN - Come anticipato per le vie brevi (...), nel pomeriggio di ieri - intorno alle 17.30 - si è verificato un guasto ad un rotabile che ha comportato la temporanea interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica nella tratta urbana. (...). Tale inconveniente ha introdotto ritardi (dovuti alle operazioni tecniche di rialimentazione) e la specifica soppressione - sulla sola tratta

**56.** Quanto sin qui riportato dimostra come le attività di informazione all'utenza fossero deficitarie anche in un periodo successivo all'implementazione delle piattaforma di infomobilità che ATAC ha dichiarato di aver posto in essere a partire dall'anno 2011 (vedi *infra*).

**57.** Dalle evidenze in atti risulta, infatti, che il professionista non forniva (e non fornisce) anticipatamente all'utenza informazioni sulle soppressioni di corse previste, così come sull'intervento con inserimento di corse straordinarie e conseguente rimodulazione dell'orario.

**58.** Sul punto, è emblematico quanto affermato dallo stesso professionista – che sostanzialmente certifica la totale assenza di informazioni preventive in merito alle soppressioni e alle rimodulazioni di orario – laddove ha dichiarato che *l'informazione* sulle modifiche degli orari, la soppressione o il ritardo delle corse viene pubblicata solo nel momento in cui è confermata, onde evitare quello che ATAC definisce “*effetto annuncio*”, anche quando la concreta possibilità di soppressioni è nota da tempo (per es. la sera prima) e soltanto qualora comportino disagi di un certo rilievo. In proposito, di seguito, si riporta la dichiarazione del Responsabile Reti Servizi ed infomobilità di ATAC che, nell'esplicitare la procedura seguita dall'unità *Infomobilità* per fornire le informazioni ai consumatori sui vari sistemi informativi – e come risulta da *infoatac* (ogni variazione viene infatti certificata da una *mail* inviata da tale casella di posta) – tra l'altro, afferma: “*Tutti gli operatori di sala possono procedere ad inserire modifiche degli orari di partenza dei treni, possibilmente con un anticipo di 30 minuti rispetto alla partenza e prevalentemente attraverso una rimodulazione degli orari, a seguito di comunicazioni telefoniche dei DCT (Dirigenza Centrale Traffico). Ricevuta la telefonata, gli operatori segnano su un foglio che riporta i numeri dei diversi treni, la soppressione o il ritardo e quindi procedono ad inserire tale informazione sulla piattaforma informativa Infoatac. La modifica non viene effettuata con grande anticipo, anche quando viene comunicata la soppressione la sera prima dal DCT, in quanto molto spesso si verifica un aggiustamento, ad esempio si riesce ad aggiungere un treno che è stato accomodato o si recupera il personale viaggiante*”. *L'informazione viene pubblicata nel momento in cui è*

---

urbana - di quattro corse in uscita da Roma (tra le ore 17:40 e 18:16). (...). Il servizio è tornato alla normalità verso le ore 19:00”;

- soppressione 16 corse serali odierne - Cartella [omissis] in cui il Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord alle 03.21 PM del 17/09/2014 scrive: “abbiamo appreso in questo momento che nel turno serale (18-22) salteranno ben 16 corse. Questo stato di cose è INACCETTABILE. Vogliamo quindi avere subito le motivazioni di tali soppressioni e chiediamo con forza di ripristinare il maggior numero possibile di corse per evitare sicure sofferenze (fisiche e psicologiche) all'utenza pendolare”.

confermata, onde evitare l'effetto annuncio. Si ricevono inoltre dei report a consuntivo dai DCT in diversi orari della giornata che fotografano quello che è avvenuto sulla singola linea in termini di soppressioni. Solo qualche volta riportano le soppressioni che si prevedono nelle ore successive<sup>60</sup>. [sottolineatura aggiunta].

### *Le piattaforme Infoatac e Infomobilità*

**59.** Nonostante ATAC abbia implementato, a partire dal 2011, la piattaforma informativa *infoatac*<sup>61</sup> - con il dichiarato scopo di efficientare le modalità di comunicazione con la clientela, nonché attivato ulteriori canali di comunicazione relativamente al trasporto pubblico urbano contrattualizzato con Roma Capitale (scelta industriale che ha riguardato anche la rete delle ferrovie regionali) - la documentazione in atti evidenzia che tale piattaforma non è stata utilizzata per fornire un sistema di comunicazione preventiva alla clientela proprio in merito alla ridotta erogazione del servizio di trasporto ferroviario e quindi idonea ad avvisare per tempo gli utenti che volessero modificare la scelta di trasporto<sup>62</sup>.

**60.** Con riferimento a detto *database*, non si evidenziano eventuali pubblicazioni di comunicazioni all'utenza a seguito delle informazioni veicolate sul *database* stesso relativamente alla soppressione dei treni<sup>63</sup>; inoltre, risulta esiguo il numero di comunicati stampa presenti in *Infoatac*

---

<sup>60</sup> Cfr. l'allegato 2 al verbale di accertamento ispettivo del 5 dicembre 2016. [Cfr., anche, doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo, verbale dell'audizione del 24 marzo 2017, cit.]

<sup>61</sup> Il professionista, in corso di istruttoria, ha fornito i database Infoatac (Canale di posta elettronica utilizzato per la messaggistica destinata agli stakeholder) e Infomobilità (Casella di posta elettronica interna utilizzata per le comunicazioni istituzionali ed interne aziendali) per gli anni 2015 e 2016 in entrata e in uscita. Tali database sono costituiti da decine di migliaia di comunicazioni relative non solo agli aspetti informativi (ed operativi) delle linee ferroviarie ex-concesse, ma anche al servizio di trasporto di superficie (autobus) ed alle linee metropolitane di Roma (A, B e C).

La piattaforma di infomobilità riceve informazioni sullo stato del servizio in tempo reale e le ritrasmette verso tutti gli stakeholder interessati; sul sito aziendale; sui più diffusi canali di social network, quali Twitter, Whatsapp, Telegram (dove è possibile anche ottenere informazioni on-demand); agli organi stampa.

Complessivamente, il sito Internet e i canali social totalizzano circa 6 milioni di contatti/mese. Nell'ambito dell'affidamento del servizio delle ferrovie regionali, ATAC ha implementato la comunicazione di territorio, attraverso la revisione della grafica e della completezza delle informazioni presenti sui quadri orari che, dal 2011, sono disponibili anche sul sito; ha centralizzato in un'unica struttura il punto di raccolta delle notizie relative al servizio e ha messo allo studio ed attuato un piano di comunicazione di servizio su ciascuna linea che si declina in alcune attività che consentono il monitoraggio delle condizioni di esercizio finalizzate alla comunicazione in tempo reale e a coadiuvare il controllo dell'esercizio.

<sup>62</sup> Sul punto, Cfr. la e-mail Analisi informazione alla clientela su Roma-Lido, Termini-Giardinetti, Metro B - As Is e To Be, contenuta nella cartella postazione [omissis], cit. precedente punto n. 57.

<sup>63</sup> Cfr., a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la mail Soppressioni 09/07/2015 ferr. RM VT — delle ore 10.00, in cui si comunica internamente la soppressione di diversi treni sulla linea a partire dalle ore 11.45, senza che risultino elementi tali da cui evincere una successiva informativa all'utenza.

(biennio 2015-2016) redatti per informare l'utenza del rallentamento o della sospensione del servizio ferrovie locali, a causa della mancanza di personale o di materiale rotabile (specie durante il periodo - estate 2015 - in cui si sono registrati i maggiori disagi)<sup>64</sup>; peraltro, in alcune circostanze, detti comunicati sembrano essere stati diffusi dopo la realizzazione dell'evento, al fine di giustificare quanto accaduto<sup>65</sup>.

**61.** La sistematicità di tali problematiche, per contro, è ben evidenziata dalle numerose e frequenti *e-mail* ricevute da *infoatac* nelle quali sono riportate le soppressioni delle corse nelle tratte oggetto del procedimento, dovute soprattutto alla mancanza di personale<sup>66</sup>.

**62.** Inoltre, lo stesso professionista ha indicato che, dopo un processo di elaborazione da parte delle strutture competenti, solo laddove ritenuto necessario, vengono restituite le informazioni sugli stessi canali di provenienza delle richieste, in particolare i *social networks*<sup>67</sup>.

**63.** Dal sistema interno *Infomobilità* si evince una cospicua serie di comunicazioni istituzionali (*mail*) che interessano, tra l'altro, le linee ferroviarie oggetto del procedimento e concernono le problematiche più svariate<sup>68</sup>, nonché le istruzioni per gestire le risposte da fornire agli utenti che richiedono informazioni o reclamano per i ritardi e le soppressioni.

**64.** Da questo database emerge, comunque, che il professionista dia comunicazioni su ritardi solo in risposta alle cd. *citazioni* sui *social* (*twitter*, *ecc.*), e, quindi, quando il disagio (ad es. lunghe attese) si è già manifestato. In vari casi non vengono fornite neppure risposte alle lamentele dei consumatori<sup>69</sup>.

---

<sup>64</sup> Emerge, infatti, che durante il biennio 2015 – 2016 sono stati effettuati solo tre comunicati stampa volti ad informare l'utenza in merito ai disagi (rallentamento o sospensione del servizio) dovuti a ragioni sistematiche riconducibili all'assenza di personale o di convogli. I comunicati stampa di cui si ha evidenza sono contenuti nelle e-mail inviate dall'Ufficio Stampa ATAC, rispettivamente il 5 giugno e 3 luglio 2015 ed il 31 ottobre 2016.

<sup>65</sup> Cfr., a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la mail Comunicato stampa: Atac, ancora rallentamenti in metropolitana e Roma-Lido del 3 luglio 2015, 21:09, in cui si dà conto dei rallentamenti, tra l'altro, sulla Ferrovia Roma-Lido, già verificatisi nel corso della giornata per indisponibilità di convogli o di personale di condotta.

<sup>66</sup> Nel solo mese di luglio 2015 sono state inviate ad *infoatac* circa 25 email in cui veniva comunicata la soppressione di corse per mancanza di personale/materiale.

<sup>67</sup> Cfr. doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo, verbale dell'audizione del 24 marzo 2017, cit.

<sup>68</sup> Tali tematiche riguardano sicurezza, lavori sulle linee, guasti, scioperi, consuntivi giornalieri delle corse effettuate rispetto alle programmate, pulizia dei treni, ecc..

<sup>69</sup> Cfr., a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'indicazione data dal Responsabile Reti Servizi ed infomobilità di ignorare (“Ignoratelo”) la lamentela di un pendolare della tratta Roma-Civita Castellana-Viterbo sulla discrepanza tra le informazioni fornite da ATAC sul proprio sito (tutto regolare) e il ritardo sperimentato (cfr. “Citazione da [omissis]”), del gennaio 2015). Le segnalazioni veicolate dai consumatori e dagli utenti che richiedono informazioni o reclamano per i ritardi e le soppressioni soprattutto attraverso i social (*twitter* in particolare), dato il loro carattere a volte colorito vengono oltre che “ignorate” anche “bannate” ovvero il professionista provvede ad eliminare il collegamento del consumatore al canale.

**65.** Infine, le evidenze agli atti mostrano come le modalità di gestione delle informazioni veicolate su tale database risultano alquanto accentrate, non consentendo un pronto riscontro informativo all'utenza.

**66.** A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si riporta lo stralcio di una *mail* del 2015 in cui, il *Responsabile Reti Servizi ed infomobilità* dispone, tra l'altro, il divieto di trasmettere tutti i contenuti che vanno all'esterno (*note di produzione, (..), bollettini e Infoatac*) se non previa sua autorizzazione, necessaria anche per tutte le interazioni con gli utenti sul canale *Twitter*, tra le quali la comunicazione dei tempi di arrivo<sup>70</sup>.

**67.** Da ulteriori evidenze si rileva come, in attesa di decidere il contenuto della pubblicazione sulla situazione della circolazione dei treni da veicolare all'esterno, si dispone di fornire l'informazione "*regolare*" ("*Intorno alle 7.15 facciamo il punto sulla circolazione treni e poi decidiamo cosa mettere sul sito. Intanto deve essere pubblicata l'informazione "regolare" ovunque. Se dalle linee ci segnalano problemi avvisatemi subito*")<sup>71</sup>.

#### *La gestione dei rapporti con la clientela (segnalazioni e reclami)*

**68.** Avuto riguardo, poi, alla gestione dei rapporti con la clientela (segnalazioni e reclami), ATAC ha evidenziato che essa avviene sulla base degli *standard* di procedura aziendale, secondo lo schema rappresentativo dei principali strumenti di contatto dei clienti illustrato nella seguente Immagine.

---

<sup>70</sup> Cfr. la mail Attività ufficio Infomobilità del 14 marzo 2015.

<sup>71</sup> Cfr. la mail Circolazione Treni del 9 luglio 2015.

**Immagine n. 4**



**69.** Dal documento di procedura di gestione delle comunicazioni (anno 2014)<sup>72</sup> si evince che il cliente può effettuare una comunicazione ad ATAC S.p.A. con le seguenti modalità: **A)** *Sito internet aziendale* ([www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it))<sup>73</sup>; **B)** *Posta (lettere e/o fax)*<sup>74</sup>; **C)** *Modulo "Segnalazione/proposta della Clientela"*<sup>75</sup>; **D)** *Sportello al pubblico (gestito da Agenzia Roma Servizi per la Mobilità)*<sup>76</sup>. Le comunicazioni del Cliente possono, inoltre, pervenire ad ATAC attraverso Enti esterni (ad esempio: singoli Municipi, Roma Capitale, Regione, Enti di certificazione, ecc.).

**70.** La gestione delle comunicazioni, a cura di apposita struttura (Customer e People Care - CPC), avviene effettuando una valutazione e rispondendo direttamente al cliente e, nel caso di comunicazioni di clienti trasmesse ad ATAC da Enti esterni, informando anche questi ultimi. Nel caso di

<sup>72</sup> Il documento riportante tale procedura è stato acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo. Tale procedura ha lo scopo di disciplinare il processo di gestione delle comunicazioni (comprendente delle segnalazioni di carattere ambientale) che pervengono ad ATAC S.p.A. da parte dei clienti, in merito all'erogazione dei servizi inerenti alla mobilità pubblica e privata (compresi la sosta su strada e i parcheggi di scambio), fornendo a tutte le Divisioni/Direzioni/Strutture coinvolte nella gestione del processo riferimenti in merito alle attività da compiere.

<sup>73</sup> Per l'invio di comunicazioni attraverso web mail è necessario che il Cliente si colleghi al sito internet [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), inserisca i propri riferimenti (nome, cognome e indirizzo e-mail) ed il testo della comunicazione. A seguito dell'inserimento di tali dati il sistema (CRM) assegna un codice lettera (che identifica la segnalazione per la Struttura CPC) e un codice WEB (che identifica la segnalazione per il Cliente) che viene trasmesso in automatico al Cliente.

<sup>74</sup> Il Cliente può inviare le comunicazioni per lettera e/o fax, indirizzandole ad ATAC. Il Protocollo Generale inoltra le comunicazioni pervenute, tramite il sistema Proteus (data e codice di entrata), alla Struttura CPC che provvede ad inserirle e lavorarle nel CRM.

<sup>75</sup> Il modulo è disponibile presso: le stazioni della Metropolitana di Roma Capitale; le stazioni ferroviarie delle linee Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma -Viterbo; i capolinea presidiati; i parcheggi presidiati. Il Cliente può compilare il modulo e consegnarlo direttamente al personale di ATAC S.p.A. presente in loco, il quale lo invierà per posta interna al Protocollo Generale che lo trasmette via Proteus alla Struttura CPC per il successivo inserimento nel CRM. In alternativa, il Cliente può inviare il modulo via fax.

<sup>76</sup> Il Cliente effettua la segnalazione compilando l'apposito modulo fornito dallo sportello TPL di RSM che viene inoltrato ad ATAC S.p.A. Il Protocollo Generale, successivamente alla protocollazione, trasmette le comunicazioni alla Struttura CPC che provvede all'inserimento nel CRM.

comunicazioni pervenute direttamente ad altre Divisioni/Direzioni/Strutture di ATAC, le stesse sono tenute a trasmettere la relativa documentazione alla struttura CPC per la gestione della pratica<sup>77</sup>.

**71.** L'assenza e/o l'inadeguatezza delle informazioni rese al pubblico si rileva anche dal contenuto delle numerose segnalazioni/reclami legati alle ferrovie ex-concesse acquisite agli atti che si riferiscono alla inefficiente regolarità del servizio nel periodo preso a riferimento dalla presente istruttoria.

**72.** In particolare, dall'analisi dei *report* concernenti tutte le segnalazioni/reclami degli utenti legati alle ferrovie ex-concesse, relativi agli anni dal 2010 al 2016, acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo del dicembre scorso, nell'ambito delle segnalazioni che hanno diretta attinenza con l'oggetto del procedimento e chiaramente derivanti dalla costante e ripetuta soppressione delle corse (quali, ad es.: *mancato rispetto degli orari delle fermate, impossibilità di salita sui mezzi, affollamento alle fermate/stazioni, vetture affollate, informazioni su orari, linee e percorsi, correttezza e aggiornamento delle informazioni, ecc.*) viene in luce l'elevata incidenza percentuale dei reclami per mancato rispetto degli orari delle fermate rispetto al totale delle segnalazioni ricevute da ATAC nel periodo di riferimento in detto ambito, percentuali che, eccezion fatta per l'anno 2014 (40%), si attestano nel complesso ampiamente al di sopra del 50% in tutti gli anni considerati<sup>78</sup>.

**73.** Ciò è reso tanto più evidente dalla lettura del testo di alcune delle segnalazioni sul tema reperite in ispezione e relative al periodo di riferimento<sup>79</sup>. Ad esempio, in relazione alla direttrice *Roma – Lido* un

---

<sup>77</sup> ATAC ha affermato di avere recentemente posto maggiore attenzione alla reportistica su segnalazioni e reclami inviati su tematiche legate al servizio, con una implementazione aggiuntiva per quanto riguarda il Metroferro e le "Ferrovie concesse". Tali correttivi si sono resi necessari in virtù delle diverse modalità di interagire da parte della clientela che, sempre di più, piuttosto che scrivere tramite sito web, lettera, fax etc. per segnalare disservizi legati alla regolarità del servizio, utilizza le nuove piattaforme social (twitter, whatsapp, telegram) più dinamiche e più veloci, visto che nella maggior parte dei casi, il cliente ha necessità di sapere in quel preciso momento, lo stato del servizio e la tempistica di passaggio del bus/treno/metro.

<sup>78</sup> Cfr. i file 48\_Dettagli\_Segnalazioni\_linee\_piu segnalate\_FerrovieConcesse (...) - per gli anni dal 2010 al 2016 - presenti all'interno della sottocartella testo segnalazioni contenuta nella cartella *[omissis]* presente all'interno della cartella - postazione *[omissis]* acquisita in ispezione. Cfr., a titolo esemplificativo e non esaustivo, anche il doc. Rif Rif Disservizi Roma-Lido - contenuto all'interno della cartella postazione *[omissis]* - Posta elettronica, relativo ad una segnalazione pervenuta all'ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Regione Lazio - in data 11/03/2015 - in cui si segnala, tra l'altro, il grave ritardo nella comunicazione di "forti rallentamenti" sulla linea Roma-Lido, evidenziando come sia "(...) assolutamente intollerabile una politica di comunicazione all'utenza che non preveda comunicazioni preventive e che lasci l'utenza in balia dell'evento quotidiano (...)". Cfr. anche i numerosi commenti sui reclami sul tema dei ritardi e soppressioni, veicolate dai consumatori soprattutto attraverso i social (twitter in particolare), visionabili all'interno del database Infomobilità fornito dal professionista.

<sup>79</sup> A titolo esemplificativo:

consumatore, nell'anno 2014, lamentava quanto segue: *“Sono oramai molti anni che abitando ad Ostia utilizzo la Roma-Lido per andare a lavoro. E purtroppo sto vedendo il servizio peggiorare anziché migliorare. In questi ultimi 6 mesi in modo particolare NON c'è stato un solo giorno in cui non avete soppresso delle corse o avuto dei ritardi! Ogni anno pubblicate una tabella degli orari che REGOLARMENTE NON vengono rispettati ...come confermato nelle pagine in "Tempo Reale" in cui OGNI giorno appaiono circa la metà delle corse in atto sopresse o ritardate! (...) vi chiedo cortesemente di decidere se finalmente RISPETTARE gli orari previsti (sempre da VOI) o decidere di pubblicarne la metà e RIDURRE ALLA META' anche il prezzo del biglietto della Roma-Lido e del suo*

---

Anno 2010 – “Scrivo, per l'ennesima volta, per sottolineare la cosa per me più grave per un servizio pubblico chiave e per un'organizzazione professionale: l'assoluta mancanza di informazioni all'utenza - motivi dettagliati del disagio/disservizio, soluzioni alternative, scuse (?) - e l'atteggiamento di indifferenza e deresponsabilizzazione del personale e, quindi, ne deduco, dell'azienda che essi rappresentano”. (Roma-Lido);

Anno 2011 – “In data 07/11/2011 all'arrivo al capolinea della linea GIARDINETTI TERMINI LAZIALI - direzione GIARDINETTI, alle ore 18.31 trovo la cancellata chiusa e sigillata con lucchetti. Sul display della stazione lampeggiava la scritta SERVIZIO SOSPELO CAUSA SCIOPERO, ma la ripresa del servizio era prevista alle ore 17 per rispettare le fasce di garanzia. Nessuno era presente per dare informazioni agli utenti fermi sotto la pioggia in attesa, fino a quando una persona è uscita dagli uffici e si è degnata di annunciare a tutti che il servizio non sarebbe stato ripristinato a causa della mancanza di personale”. (Roma-Giardinetti);

Anno 2012 – “Gentili Signori, torno purtroppo a scrivervi per un ulteriore reclamo sulla linea Roma - Civita Castellana - Viterbo. Ho raggiunto stasera la stazione di Flaminio alle ore 20:32. Purtroppo solo in stazione era disponibile il "solito" avviso di corse sopresse. In particolare, non è stata effettuata la corsa delle 20:36. Ciò mi ha obbligato a usare la corsa delle 20:54, che è inoltre partita (convoglio 111-206-112 arrivato alle 20:54 stesse) alle 20:57: quindi, 25 minuti di attesa in luogo dei 16 - 18 previsti da orario (9 - 7 minuti di ritardo). Il reclamo è volto a sottoporvi nuovamente il quesito riguardo al MOTIVO delle corse sopresse (richiesto tramite il modulo sul sito web e tramite Twitter, vedi dopo): come avevo già chiesto su Twitter, non si comprende se siano dovute a mancanza di personale, ferie...i dipendenti in stazione (guardie giurate, macchinisti, bigliettai, verificatori ecc.) non sanno dare in nessun caso spiegazioni. Solo una volta l'Assistenza Clienti ha ipotizzato che "forse mancherà il personale...": è l'ennesima manifestazione di mancata comunicazione verso l'utente”. (Roma-Viterbo);

Anno 2013 – “Reclamo contro l'assurda ed ennesima, quanto inaspettata, cancellazione della corsa delle 12.11, avvenuta "de facto" (ovvero, il ritardo della corsa ha raggiunto i 16 minuti, di fatto "saltando" alla corsa successiva delle 12,26, che è arrivata comunque anch'essa in ritardo di un minuto). Naturalmente, dopo 11 minuti di attesa, è finalmente arrivata la voce dell'altoparlante che diceva che il treno per Roma sarebbe arrivato tra "circa 4 minuti", senza alcun motivo e soprattutto quando oramai era perfettamente inutile comunicarlo!”. (Roma-Lido);

Anno 2014 – “Con estremo rammarico mi ritrovo ad inviarVi di nuovo una segnalazione relativa al mancato rispetto dell'orario da parte di questa linea... ormai è quasi una consuetudine verificare che la maggior parte delle sere in cui ho necessità di prendere tale mezzo di trasporto i tempi di attesa sono sempre più lunghi. Ogni volta la stessa storia: minimo 20 - 30 minuti di attesa”. (Roma-Giardinetti);

Anno 2015 – “Sono almeno quattro mesi che il servizio è inattendibile, le condizioni di affollamento delle vetture insostenibili e alcune persone costrette a restare sulla banchina. I treni dichiarati mancano proprio negli orari di punta e gli orari affissi puntualmente (!!) disattesi. E pago un abbonamento mensile per rimmetterci in salute. Per favore, trovate una soluzione. Davvero”. (Roma-Lido).

Cfr. i file 48\_Dettagli\_Segnalazioni\_linee\_piu segnalate\_FerrovieConcesse (...) - per gli anni dal 2010 al 2016 - presenti all'interno della sottocartella testo segnalazioni contenuta nella cartella [omissis] presente all'interno della cartella - postazione [omissis] acquisita in ispezione.

*ABBONAMENTO! (...)*<sup>80</sup>.

**74.** Con riferimento alla direttrice Roma Viterbo, un consumatore nell'anno 2016 così si esprime: “(...), *Vorrei segnalare che con l'arrivo dell'estate, tornano anche i disservizi sulla linea Roma-Viterbo. Riporto a titolo d'esempio: ROMA VITERBO direzione Flaminio, fermata piazza Euclide: orario previsto di arrivo 14:19 - orario effettivo 14:45. Il problema è che non si tratta di un episodio isolato, ma purtroppo spesso abbiamo ritardi o disservizi in entrambe le direzioni. E' possibile effettuare una verifica sui motivi di tali ritardi e/o soppressione di corse e darne comunicazione alla clientela? (...)*<sup>81</sup>.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**75.** Nel corso dell'istruttoria, ATAC ha depositato proprie memorie ed è stata sentita in audizione<sup>82</sup>.

**76.** Il professionista, sulla base delle considerazioni di seguito riportate, ritiene di avere agito in modo pienamente legittimo e conforme sia alla normativa posta a tutela dei consumatori, sia a quanto richiesto dal contratto di servizio stipulato con la Regione Lazio.

**77.** In via preliminare ATAC, nella sua memoria conclusiva, ha contestato la competenza dell'Autorità ad applicare, nel caso di specie, la normativa recata dal Codice del Consumo.

**78.** In particolare, la società ha rappresentato che i diritti dei consumatori/passeggeri nel trasporto ferroviario (non solo nazionale, ma anche) regionale e locale sono in realtà già garantiti dal Regolamento CE 1371/2007 che prevede specifici obblighi informativi a carico dell'impresa esercente il servizio di trasporto ferroviario<sup>83</sup> e al cui rispetto è chiamato a vigilare un “Organismo di controllo”, che il legislatore nazionale ha individuato nell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), ed a cui lo stesso decreto ha attribuito uno specifico potere sanzionatorio, da esercitare in relazione all'attività di accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento. Proprio per tali ragioni, nell'agosto 2015, l'ART ha indirizzato ad ATAC una richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 4 del

---

<sup>80</sup> Cfr. nota precedente.

<sup>81</sup> Cfr. nota n. 82.

<sup>82</sup> Cfr. docc. nn. 12, 30 e 42 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>83</sup> Consistenti in particolare nel diffondere le informazioni sulla soppressione di servizi (art. 7), le informazioni minime prima del viaggio “su richiesta” del consumatore (art. 8, comma 1) nonché le informazioni durante il viaggio (art. 8, comma 2).

citato Decreto Legislativo 70/2014<sup>84</sup>, ponendosi pertanto il rischio di una duplicazione di interventi da parte delle due Autorità (AGCM e ART).

**79.** Nel merito della vicenda, ATAC sostiene l'errata rappresentazione del fenomeno dei ritardi e delle soppressioni da parte dell'Autorità<sup>85</sup> in quanto ottenuti semplicemente calcolando il valore percentuale della voce "corse effettuate" rispetto al totale delle "corse programmate".

**80.** In proposito, il professionista afferma che la voce "*corse programmate*" riporta il numero delle corse previste nel programma di esercizio elaborato da ATAC all'inizio di ciascun anno solare, e non tiene conto delle successive modifiche che tale programma può subire nel corso dell'anno, a causa di lavori sulla linea, adeguamento dell'orario o riduzione del servizio, né, ovviamente, degli scioperi. Tali eventi – pur non prevedibili in fase di pianificazione – sono tuttavia conoscibili in anticipo rispetto al loro verificarsi, e ciò consente ad ATAC di concordare con il Committente (la Regione Lazio) apposite modifiche dell'orario, che conducono ad un aggiornamento del programma di esercizio ("*Programma di Revisione Mensile*"), diffuso attraverso tutti i canali istituzionali (affissione nelle stazioni, aggiornamenti sul sito web).

**81.** ATAC, pertanto, sostiene che un confronto corretto avrebbe dovuto raffrontare le "corse effettuate" al "Programma di Revisione Mensile" al netto degli scioperi, riportando una elaborazione interna<sup>86</sup> concernente ciascuna direttrice i cui risultati mostrano percentuali *Effettuato su Programmato* tutti superiori, salvo qualche eccezione, al 90%<sup>87</sup>.

**82.** ATAC ha poi evidenziato che, nel corso degli anni, gli investimenti sulla rete si sono resi sempre più urgenti, tenuto conto che: *i*) da un lato, si è registrato un significativo aumento della popolazione insistente nell'area servita dalle linee ferroviarie ex-concesse con conseguente progressivo aumento della domanda di trasporto pubblico locale; *ii*) dall'altro, le infrastrutture ferroviarie hanno mostrato un tasso di "guastabilità" molto

---

<sup>84</sup> Richiedendo – inter alia – il "numero dei treni soppressi ovvero giunti a destinazione con ritardo sulle tratte Roma-Ostia Lido e Roma Civitacastellana Viterbo nel [...] periodo di maggio, giugno e luglio 2015", nonché lo "stato tecnico dei convogli ferroviari" operanti su tali linee nel medesimo periodo.

<sup>85</sup> Portata a conoscenza del professionista con la comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria [Cfr. doc. n. 35 di cui all'indice del fascicolo]

<sup>86</sup> ATAC, ha allegato alla memoria un esempio di Programma di Revisione mensile che si sostanzia in una mail del 5 febbraio 2014 tra dipendenti dell'azienda dall'oggetto: Materiale Interruzione Viterbo. A detta mail sono allegati una serie di documenti consistenti in: - istruzioni operative per la gestione di bus sostitutivi Roma-Viterbo; - tabella di marcia per ogni singola frazione di esercizio; - orario numerico murale; - manifesto informativo relativo al cambio di tratta Catalano-Civita; - manifesti informativi stazione per stazione.

<sup>87</sup> In altri termini, gli scostamenti Effettuato/Programmato sarebbero inferiori al 10%. Anche per quanto riguarda la Frequenza degli scostamenti effettivo/programmato gen.2010 - ott.2016, questi sarebbero, secondo il professionista, inferiori rispetto alle elaborazioni effettuate dall'Autorità.

elevato, a cui si aggiunge la vetustà del parco treni.

**83.** A fronte di tali circostanze, la Regione Lazio – proprietaria delle linee in oggetto – avrebbe dovuto stanziare risorse necessarie ad eseguire interventi ciclici di manutenzione straordinaria e di rinnovamento<sup>88</sup>, tanto che, oggi, la mancanza di investimenti per la manutenzione straordinaria della rete e del materiale rotabile rappresenterebbe la prima causa di soppressione delle corse<sup>89</sup>.

**84.** Inoltre, negli ultimi anni la Società ha dovuto confrontarsi con un progressivo depauperamento del personale viaggiante (macchinisti e capitreno), come conseguenza di una politica di contenimento dei costi del personale dettata dall’Azionista e successivamente aggravata dall’impossibilità di assumere nuovo personale in base alle previsioni del D.L. n. 78/2015 (*c.d. spending review*). La presenza di tale vincolo esterno avrebbe inciso in maniera considerevole sull’andamento del servizio, con la soppressione di diverse corse. A ciò si aggiunga che nei mesi di giugno-settembre 2015 molti lavoratori hanno posto in essere iniziative di protesta improvvisate e non autorizzate, le quali hanno avuto ripercussioni sulla regolarità del servizio.

**85.** Per quanto concerne, poi, il mancato rispetto degli *standard* di diligenza professionale contestati ad ATAC, quest’ultima ha sostenuto che eventi quali lavori sulla linea, adeguamento dell’orario (ad es. estivo/invernale) o rimodulazione dell’orario, determinano modifiche (il cd. *Programma di Revisione Mensile*) che non sarebbero dovute a “carenze nell’organizzazione e gestione del servizio da parte di ATAC”, e sono peraltro comunicate con anticipo agli utenti. Accanto alle modifiche “*programmate*”, vi sono poi quelle dovute ad eventi improvvisi e non preventivabili (ridotto *turn over* del personale di macchina e progressiva minore affidabilità del materiale rotabile, non imputabili al professionista).

**86.** ATAC avrebbe comunque posto in essere una serie di azioni, in particolare avuto riguardo al personale, per ridurre al minimo i disagi dei passeggeri<sup>90</sup> che avrebbero consentito, a partire dal mese di ottobre 2015, di

---

<sup>88</sup> Così come sollecitato da ATAC alla Regione in diverse occasioni.

<sup>89</sup> ATAC evidenzia anche che l’ultimo piano di investimenti per le ferrovie regionali risale alla Delibera Regionale n 749 del 2009 (fondi *ex lege* n. 297/78) e da allora non è stato finanziato alcun ulteriore intervento.

<sup>90</sup> In particolare, ATAC sarebbe intervenuta in relazione: i) alla vetustà del parco rotabile (sulla linea Roma-Ostia ha trasferito una serie di treni di nuova generazione); ii) alla progressiva riduzione delle risorse impiegate nella conduzione dei treni (leva straordinario, continua e costante attività di rimodulazione del programma delle corse); iii) azioni di riconversione del personale aziendale impiegato in altre mansioni (cd. mobilità interna); iv) nuovo accordo con le Organizzazioni sindacali che – introducendo incentivi

superare le criticità derivanti dall'assenza di personale viaggiante, migliorando la qualità del servizio.

**87.** Sulla asserita ingannevolezza circa il mancato rispetto dell'orario di servizio ATAC sostiene che gli “scostamenti” tra programmato mensile ed effettivo sono stati in realtà poco significativi, poiché contenuti nell'ordine di pochi minuti. Dal momento che il servizio effettuato sulle c.d. ferrovie ex-concesse (ad eccezione della tratta extraurbana Roma-Viterbo) è infatti sostanzialmente assimilabile ad un servizio urbano/metropolitano, con un cadenzamento medio (frequenza dei passaggi) delle corse di circa 15 min. e punte al di sotto dei 10 min., l'orario rappresenta un dato indicativo circa la frequenza delle corse, ma non certamente un elemento essenziale sulla cui base il viaggiatore assume la scelta di acquistare il servizio di trasporto<sup>91</sup>.

**88.** Il viaggiatore che usufruisce di tale tipologia di trasporto è perfettamente consapevole del fatto che – anche nell'ipotesi in cui il treno fosse soppresso – l'attesa per il treno successivo sarebbe comunque contenuta in tempi brevi (mediamente pari alla metà del tempo che intercorre con la partenza della corsa successiva), il che consente di ritenere validi ed immutati i presupposti sulla cui base è stata maturata la scelta di acquistare il biglietto.

**89.** Infine, ATAC ha replicato alla contestazione circa la mancata informazione preventiva all'utenza in merito alle soppressioni e rimodulazioni di orario, sostenendo che essa svolge il servizio di trasporto sulla base di quanto prescritto dal contratto di servizio relativamente agli obblighi informativi<sup>92</sup> e che, data l'evoluzione tecnologica intervenuta successivamente alla sua stipula, avrebbe incrementato i canali sui quali veicolare l'informazione istituzionale<sup>93</sup>.

**90.** Inoltre, dal 2011 la Società: *i*) ha istituito una struttura operativa denominata *Infomobilità* che è responsabile della gestione del flusso

---

economici legati all'effettiva presenza in servizio – avrebbe ridotto il tasso di assenza dei lavoratori e generato un aumento della loro produttività.

<sup>91</sup> Secondo ATAC, infatti, i titoli di trasporto validi su tali linee non recano l'indicazione del giorno e dell'ora di utilizzo – come invece avviene nel servizio di trasporto ferroviario nazionale – ma, trattandosi dei medesimi biglietti utilizzati per il trasporto metropolitano, consentono l'utilizzo di qualsiasi treno a partire dalla prima obliterazione del biglietto. Atac rammenta di far parte di una comunità tariffaria integrata regionale i cui titoli di viaggio (cd Metrebus) permettono di utilizzare indifferentemente la totalità dei vettori agenti nel territorio comunale (Atac, Cotral e Roma Tpl) nonché i principali vettori agenti nel territorio della città metropolitana e della regione (Cotral e Trenitalia) senza costi aggiuntivi; pertanto, il titolo di viaggio per i treni delle linee ex-concesse è valido non solo su tali linee ma più in generale nell'intera area tariffaria cui il titolo si riferisce, con la conseguenza che l'utente può salire a bordo di qualsiasi mezzo di trasporto che operi nella porzione di territorio cui il biglietto si riferisce.

<sup>92</sup> Richiama, in proposito, l'art. 8, comma 2, e l'art. 21, commi 1 e 2, del CdS. [Vedi precedente punto 21]

<sup>93</sup> La vigente carta dei Servizi elenca i canali attraverso cui è possibile acquisire “le informazioni su orari e percorsi delle linee di superficie, sulle frequenze dei passaggi delle metropolitane, sul sistema tariffario, su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio, sulla sosta su strada e la sosta di scambio”.

informativo; *ii*) ha rinnovato il sito *Internet* aziendale per consentire la comunicazione di orari e servizi in tempo reale; *iii*) ha attivato di un profilo *Twitter* per fornire informazioni sui nuovi media; *iv*) ha attivato la piattaforma *Infoatac*, ossia una sistema di messaggistica che trasmette a tutti gli *stakeholder* interessati le notizie sullo stato del servizio e sulla mobilità cittadina<sup>94</sup>.

**91.** Secondo ATAC, l'esiguo numero di comunicati stampa presenti su *Infoatac* non implica una scarsa comunicazione con l'utenza, dal momento che vi sono altre strutture – interne ed esterne all'azienda – che comunicano, al pari di *Infoatac*, le eventuali variazioni del programma di esercizio<sup>95</sup>.

**92.** ATAC ha poi attivato un flusso di informazioni sui più diffusi canali social (*Twitter*, *Whatsapp*, *Telegram*), consentendo all'utenza di ottenere anche informazioni *on demand*. Tale forma di comunicazione – oltre ad essere soggetta alle regole proprie di ciascun social network – è regolata a livello aziendale dalla cd. *Social policy*<sup>96</sup>.

**93.** Il professionista ha poi precisato che il fatto di fornire riscontri “*solo laddove ritenuto necessario*” deve intendersi nel senso che le interazioni non necessarie sono esclusivamente quelle nei confronti di *haters*, *spammers* e *detractors*. Avuto poi riguardo al cd. “*effetto annuncio*”, ATAC ha ribadito che non è infrequente che corse che avrebbero dovuto essere soppresse siano poi invece regolarmente effettuate, in quanto il treno “*è stato accomodato o si recupera il personale viaggiante*”. Pertanto, comunicando anche le potenziali soppressioni, si rischierebbe solamente di disorientare i viaggiatori, senza arrecare loro significativi benefici.

**94.** Infine, in merito alla “*modalità di gestione delle informazioni [...] alquanto accentrata*” che non consentirebbe un pronto riscontro informativo all'utenza, il *modus procedendi* seguito da ATAC sarebbe assolutamente in linea con quanto avviene in tutte le altre aziende.

**95.** In conclusione, ATAC pur riconoscendo l'esistenza di ulteriori margini di miglioramento nella fornitura del servizio, ATAC ritiene che in alcun modo la propria condotta possa essere ritenuta “*ingannevole*”, in quanto le

---

<sup>94</sup> ATAC ha affermato che non risulta possibile “tracciare” gli aggiornamenti sulla mobilità comunicati all'utenza in quanto da un lato, il carattere provvisorio e incompleto dell'archiviazione delle comunicazioni non permette di ricostruire l'attività svolta, e dall'altro il sito internet ([www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)) ed il canale twitter non tengono traccia degli aggiornamenti/comunicazioni in uscita.

<sup>95</sup> L'ufficio stampa di Atac spa, l'ufficio stampa dell'agenzia della mobilità e gli uffici stampa dei rispettivi assessorati alla mobilità competenti, comunale e regionale.

<sup>96</sup> La Social Policy di ATAC prevede che: i) i canali social non costituiscono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni e/o reclami; ii) deve esservi attinenza tra i commenti e l'argomento del post cui si riferiscono, pena la rimozione degli stessi; iii) la rimozione di post, commenti, materiali audio/video è possibile qualora rientrino in determinate categorie (siano offensivi, ingannevoli, politici, discriminatori...).

informazioni – una volta processate internamente – sono sempre state messe a disposizione dei viaggiatori su tutti i canali aziendali.

#### **4) Le memorie di ALTROCONSUMO**

**96.** In data 15 maggio 2017 l'associazione di consumatori Altroconsumo, Parte del procedimento, ha inviato una propria memoria conclusiva in cui ritiene che, nella vicenda di cui al presente procedimento, non vi sia dubbio alcuno sul fatto che la condotta di ATAC integri gli estremi di una pratica commerciale scorretta<sup>97</sup>.

**97.** La Società avrebbe, infatti, omesso di informare adeguatamente e correttamente l'utenza cittadina dell'impossibilità di erogare il servizio di mobilità programmato e di garantire il livello di qualità pattuito nei contratti di servizio, alterandone in tal modo il comportamento economico nell'esercizio del diritto di opzione sul tipo di mobilità di cui servirsi e compromettendo, altresì, il diritto di scelta nell'acquisto del tipo di abbonamento, settimanale, mensile o annuale.

**98.** A sostegno delle proprie posizioni l'Associazione ricorda che di recente la giurisprudenza amministrativa ha ribadito che, *“l'onere di completezza e chiarezza informativa previsto dalla normativa a tutela dei consumatori richiede che ogni messaggio rappresenti i caratteri essenziali di quanto mira a reclamizzare e sanziona la loro omissione, a fronte della enfaticizzazione di taluni elementi, qualora ciò renda non chiaramente percepibile il reale contenuto ed i termini dell'offerta o del prodotto, così inducendo il consumatore in errore, attraverso il falso convincimento del reale contenuto degli stessi e condizionandolo nell'assunzione di comportamenti economici che altrimenti non avrebbe adottato”*<sup>98</sup>.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**99.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 29 maggio 2017 è stato richiesto il parere

---

<sup>97</sup> Altroconsumo sta valutando di intraprendere ulteriori iniziative, complementari rispetto a quella avviata dall'Autorità, a favore di tutti i consumatori danneggiati dalle condotte dei soggetti destinatari della comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>98</sup> T.A.R. Lazio, Sez. I, Sent. 12-06-2015, n. 8253; in senso conforme, v. anche Tar Lazio, sez. I, 8 gennaio 2013, n. 106.

all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**100.** Con parere pervenuto in data 6 luglio 2017, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha limitato le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**101.** Al riguardo, in ragione della diffusione della pratica commerciale avvenuta a mezzo Internet, l’Autorità ha considerato che tale strumento è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio).

**102.** Inoltre, dall’indagine conoscitiva svolta dalla medesima Autorità sul settore dei servizi Internet e sulla pubblicità *on line*, è emerso che *Internet* consente “una sempre più accurata profilazione dell’utenza, dalla quale dipende la possibilità di raggiungere target specifici di consumatori, indirizzando loro messaggi mirati, con crescenti livelli di personalizzazione” e che “quando gli utenti utilizzano internet cedono delle informazioni affinché il proprio profilo (di consumatore) possa essere utilizzato dagli operatori per offrire loro servizi personalizzati”. Pertanto, l’Autorità ha considerato che, con riferimento al caso di specie, il consumatore, condizionato dalle informazioni diffuse tramite *Internet* in relazione al servizio offerto dal professionista, potrebbe poi effettivamente assumere una decisione di natura commerciale sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*, ritenendo, da ultimo che, nel caso di specie, il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare in modo significativo la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

## **V. PARERE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

**103.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto pubblico locale (TPL), in data 29 maggio 2017 è stato richiesto il parere all’Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

**104.** In data 28 giugno 2017, la suddetta Autorità ha reso un articolato parere in cui ha preliminarmente svolto alcune considerazioni di carattere generale, individuando e illustrando la specifica regolazione di settore applicabile alla fattispecie in questione, al fine di verificare se le condotte esaminate si pongano, altresì, in contrasto con la regolazione, nonché fornendo elementi di contesto volti ad una migliore valutazione dello *standard* di diligenza professionale richiesto ad un professionista del settore.

**105.** Per quanto riguarda l'esercizio dei poteri regolatori, l'Autorità ha evidenziato le proprie competenze derivanti dalla norma istitutiva dell'Autorità (art. 37, D.L. n. 201/2011)<sup>99</sup>, specificando gli elementi che il quadro regolatorio di settore è orientato a garantire, tra i quali il rispetto delle disposizioni di cui al Reg. (CE) n. 1371/2007, laddove applicabili.

**106.** In particolare, l'Autorità ha precisato che, per quanto riguarda l'applicabilità delle disposizioni del Reg. (CE) n. 1371/2007, l'articolo 2, paragrafo 2, dispone che *“il presente regolamento non si applica alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE”*. Nello stesso senso depone il D.Lgs. n. 70/2014, laddove definisce l'impresa ferroviaria come *“qualsiasi impresa pubblica o privata titolare di una licenza...”*. Nel caso di specie, ART evidenzia che ATAC, subentrata a Met.Ro S.p.A. nel contratto di servizio con la Regione Lazio per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico ferroviario sulle direttrici *Roma – Lido di Ostia, Roma -Viterbo e Roma-Giardinetti-Pantano*, non è titolare della predetta licenza e, pertanto, è formalmente esclusa dall'ambito di applicazione del citato Reg. (CE) n.1371/2007.

**107.** L'impossibilità di applicare le disposizioni contenute nel Reg. (CE) n. 1371/2007 ha determinato l'interruzione dell'attività istruttoria che l'ART

---

<sup>99</sup> L'Autorità svolge funzioni di regolazione in relazione a: 1) definizione degli schemi dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto in esclusiva e delle convenzioni da inserire nei capitolati delle medesime gare (comma 2, lettera f); 2) definizione di “condizioni minime di qualità dei servizi” (comma 2, lettera d) e degli “specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi” (comma 2, lettera e); 3) In materia di diritti dei passeggeri, sia per il settore ferroviario, sia per il trasporto su autobus e per mare e vie navigabili interne svolge specifiche funzioni di vigilanza. In base al decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70, l'Autorità è infatti responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal citato decreto legislativo.

Pertanto, in coerenza con il combinato disposto dell'articolo 27, comma 1-bis, e dell'articolo 19 del Codice del consumo, il quadro regolatorio di settore è orientato a garantire: A. l'efficienza produttiva delle gestioni a vantaggio degli utenti-consumatori e il rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici; B. l'applicazione della regolazione delle condizioni minime di qualità e degli specifici diritti anche di natura risarcitoria; C. il rispetto delle disposizioni di cui al Reg. (CE) n. 1371/2007, laddove applicabili.

aveva avviato nel 2015 con l'invio di una richiesta di informazioni ad ATAC sulla modalità di gestione dei reclami, sui disservizi e sul basso livello qualitativo dei servizi erogati, emersi a seguito di segnalazioni degli utenti, nonché sullo scarso funzionamento dei mezzi e del loro impianto di condizionamento.

**108.** In tema di Contratto di Servizio, l'ART, ha poi richiamato le principali norme di contesto relative al caso di specie, mentre, in relazione al tema della programmazione e degli investimenti, ha considerato che il servizio ferroviario lungo le linee *Roma – Ostia Lido*, *Roma – Civitacastellana – Viterbo* e *Roma – Pantano* rientra per le sue caratteristiche nei servizi soggetti a OSP e ha evidenziato gli impegni che da ciò discendono in capo alla Regione e ad ATAC<sup>100</sup>.

**109.** Inoltre, avuto riguardo agli obblighi reciproci dei due contraenti, la Regione Lazio deve garantire una offerta di trasporto adeguata ai fabbisogni di domanda nelle sue caratteristiche temporali e spaziali<sup>101</sup>, mentre ATAC, in qualità di affidatario, è responsabile per la gestione del servizio e per la manutenzione ordinaria del materiale rotabile.

**110.** In merito alle Condizioni minime di qualità del servizio di trasporto ferroviario<sup>102</sup>, con particolare riferimento ai rilievi del procedimento, l'ART, dopo aver individuato gli articoli del Contratto che definiscono gli indicatori, gli *standard* e le relative penali, ha proceduto al confronto tra gli obiettivi annuali e i livelli raggiunti, pubblicati nelle Carte dei Servizi<sup>103</sup>, per i diversi anni con riferimento alla regolarità del servizio, misurata come corse effettuate/corse programmate, rilevando che:

1. i valori obiettivo nel 2010 sono corrispondenti a quelli definiti

---

<sup>100</sup> L'ART ha, altresì, evidenziato gli impegni in capo alla Regione ai sensi dell'articolo 22, comma 1 del Contratto di servizio, consistenti, tra l'altro, nel realizzare progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali e nel definire il piano degli interventi straordinari (piano investimenti) per il mantenimento in efficienza e il miglioramento del materiale rotabile e delle infrastrutture necessari all'espletamento del servizio di trasporto, rammentando la responsabilità della Regione Lazio, in qualità di Ente Affidante, per la manutenzione straordinaria delle infrastrutture, degli impianti e del materiale rotabile, nonché quelle di ATAC, in qualità di Ente Affidatario.

<sup>101</sup> L'ART ha richiamato la delibera dell'Autorità del 3 aprile 2017, n. 48 che, seppur emanata successivamente alla data di stipula del Contratto di servizio, rimane valida come riferimento per i successivi rinnovi, considera che rientra tra le condizioni minime di qualità "un'adeguata offerta di servizi negli orari nei quali maggiormente si concentra l'utenza che si sposta per ragioni di lavoro o di studio, come ad esempio nelle fasce orarie di punta dei periodi non festivi".

<sup>102</sup> Ai sensi degli articoli 12 e 21, ATAC si impegna ad esercire le linee ferroviarie secondo il Programma di Esercizio e nel rispetto degli standard di qualità dei servizi definiti nel Contratto e nella Carta dei Servizi. In relazione ai suddetti standard (Obiettivi di Efficacia/Efficienza/Qualità che si riferiscono alla Puntualità, Affidabilità, Affollamento, Efficienza del materiale rotabile, Pulizia (delle stazioni e del materiale rotabile) e Informazione all'utenza. Per tali fattori, il contratto prevede la definizione di indicatori e relativi standard minimi di qualità (Allegato 4) e un sistema di penali.

<sup>103</sup> Le Carte dei Servizi più recenti a disposizione risalgono agli anni 2010, 2011, 2012 e 2013.

nell'Allegato 4 del Contratto rispettivamente per le linee Roma – Ostia Lido e Roma – Civitacastellana – Viterbo; il valore relativo alla Roma -Pantano (Giardinetti) è migliorativo;

2. per gli anni successivi al 2010 la percentuale di irregolarità rilevata presenta uno scostamento: *a)* superiore a 3 volte il valore obiettivo nel 2011 e a 2 volte il valore obiettivo nel 2012 per la linea Roma-Civitacastellana-Viterbo; *b)* superiore di quasi 2 volte il valore obiettivo nel 2012 per la linea Roma – Pantano;

3. la Carta dei Servizi non prevede alcun tipo di rimborso verso l'utente per scostamenti in negativo rispetto agli obiettivi prefissati.

**111.** Infine, con riferimento alla mancanza di informazione circa la regolarità del servizio, l'Autorità ha considerato che il Contratto non prevede una informazione al pubblico secondo canali “*social*”, poiché nell'anno di stipula detti canali non avevano la diffusione odierna. Ciò costituisce uno degli elementi di criticità del rinnovo annuale, che, da un lato, non prevede un aggiornamento rispetto al contesto tecnologico e informativo di riferimento, dall'altro, stabilisce che le penali relative alle “*informazioni al pubblico*” si riferiscono alle sole informazioni presenti in stazione, ovvero non fanno riferimento ad altri canali di comunicazione.

**112.** L'ART ha, infine, rilevato come nel regime di *prorogatio* del CdS la funzione di programmazione del servizio, di competenza della Regione Lazio, sia stata di fatto demandata ad ATAC la quale, invece di considerare i vincoli infrastrutturali nella programmazione, ha ricondotto i manifesti scostamenti sistematici del servizio a caratteristiche dell'offerta (problematiche legate a sede in promiscuo, intersezioni stradali semaforizzate, marcia a vista)<sup>104</sup>.

**113.** Rispetto al profilo informativo, il contratto, pur presentando una sezione sulla informazione all'utenza coerente con il contesto di riferimento del 2007, prevede all'articolo 21, comma 4, la responsabilità dell'impresa di sottoporre alla Regione un programma di miglioramento della qualità anche nell'ambito dell'informazione all'utenza. Tale programma dovrà essere individuato ed essere misurabile<sup>105</sup>.

**114.** Inoltre, ancorché non sia possibile rinvenire specifiche violazioni del

---

<sup>104</sup> Al riguardo, l'ART osserva che proprio le mutate condizioni di svolgimento del servizio avrebbero giustificato la revisione del contratto stipulato nel 2007, anziché il censurabile ricorso all'istituto della proroga.

<sup>105</sup> In tal senso l'ART rileva una mancanza significativa: dal 2007 ad oggi, le modalità di informazione hanno raggiunto significativi livelli di capillarità sino alla informazione personalizzata sulle esigenze del singolo utente e livelli di tempestività sino al “*real time*”; gli strumenti di comunicazione contrattualmente garantiti dall'impresa rimangono invece quelli delle informazioni su supporto cartaceo.

Reg. (CE) 1371/2007, le disposizioni ivi contenute possono essere assunte quale parametro per la valutazione della diligenza richiesta all'operatore e per la verifica dell'adeguatezza delle informazioni e dell'assistenza fornite all'utenza. Laddove si manifestino disservizi (indipendentemente dalle cause), infatti, sorge, a carico dell'impresa ferroviaria un dovere di informare il passeggero e di fornire adeguata assistenza.

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**115.** Il presente procedimento riguarda la condotta posta in essere da ATAC S.p.A., consistente nella prospettazione – attraverso l'Orario diffuso presso le stazioni e nel sito *Internet www.atac.roma.it* – di un'offerta di servizi di trasporto frequente e cospicua, a fronte della sistematica e persistente soppressione delle corse programmate del servizio pubblico di trasporto ferroviario, offerto in regime di esclusiva, lungo le direttrici *Roma - Lido di Ostia, Roma — Giardinetti - Pantano e Roma — Civita Castellana Viterbo* (ferrovie ex-concesse)<sup>106</sup>. Ulteriore profilo oggetto di osservazione concerne la mancata - o non adeguata - informazione all'utenza circa l'impossibilità di effettuare determinate corse, pur essendo il professionista a conoscenza delle ragioni sistematiche che avrebbero potuto causare la soppressione di alcune corse e la rimodulazione degli orari di quelle contigue.

**116.** Il settore di riferimento del caso in esame rientra in quello del Trasporto Pubblico Locale e Regionale (TPLR), soggetto a Obblighi di Servizio Pubblico (OSP) di cui al Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422<sup>107</sup>, settore di cruciale importanza per lo sviluppo economico e sociale del Paese, in ragione della crescente domanda di mobilità delle persone nelle aree urbane e della parimenti crescente richiesta di un'offerta qualitativa che garantisca affidabilità del trasporto, rispetto degli orari, certezza negli spostamenti e un livello elevato di qualità del servizio reso, specie quando le aree servite interessano un numero consistente di cittadini/consumatori.

**117.** In particolare, la corrispondenza tra il servizio offerto e quello atteso negli orari pubblicizzati, infatti, rientra a pieno titolo tra i diritti degli utenti dei servizi pubblici che assumono le proprie scelte di mobilità acquistando il servizio di trasporto offerto proprio sulla base di quanto agli stessi

---

<sup>106</sup> La Roma-Lido e la Roma-Viterbo sono, rispettivamente, la prima e la seconda tratta di pendolari a livello nazionale.

<sup>107</sup> Recante "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59".

prospettato. Peraltro, come riportato nel comma 2 dell'art. 101 del Codice del Consumo, *“il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici”*.

**118.** Dati questi presupposti, la diffusione dell'Orario del servizio di trasporto pubblico ferroviario sulle linee oggetto di osservazione nel presente provvedimento, contrariamente a quanto asserito da ATAC nelle sue memorie difensive, rappresenta - anche volendo considerare le caratteristiche del servizio stesso, che secondo il professionista sarebbero di tipo metropolitano e non ferroviario - un elemento essenziale e non un dato indicativo circa la frequenza delle corse; a tal riguardo vale, infatti, rilevare che il consumatore nutre la ragionevole aspettativa di essere informato preventivamente ed in tempo utile rispetto alle modifiche che, per cause sopravvenute, possono plausibilmente intervenire nell'espletamento del servizio, così da essere libero nella sua scelta di mobilità quotidiana.

**119.** Sempre in via preliminare, va affrontata l'eccezione di incompetenza, sollevata da ATAC nelle sue memorie conclusive, in ragione dell'applicabilità del Regolamento CE 1371/2007 che prevede specifici obblighi informativi a carico dell'impresa esercente il servizio di trasporto ferroviario e al cui rispetto è chiamato a vigilare l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART). Sul punto basti rilevare che la stessa Autorità dei Trasporti, nel parere reso, ha evidenziato che l'art. 2 del menzionato Regolamento dispone che lo stesso non si applica *“alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza [quali ATAC] ai sensi della direttiva 95/18/CE”*<sup>108</sup>.

**120.** L'impossibilità – per l'ART – di applicare le disposizioni contenute nel Reg. (CE) n. 1371/2007, ha infatti determinato l'interruzione dell'attività istruttoria avviata dall'Autorità medesima che, nel 2015, aveva richiesto informazioni al professionista circa il basso livello qualitativo dei servizi erogati su alcune delle direttrici ferroviarie ex-concesse a seguito di segnalazioni degli utenti<sup>109</sup>.

**121.** Risulta, in conclusione, priva di pregio l'eccezione di incompetenza avanzata da ATAC rispetto alla pratica ad essa contestata.

**122.** Ciò premesso, la condotta del professionista, realizzatasi attraverso la diffusione degli orari predefiniti e disponibili in stazione e sul sito *Internet www.atac.roma.it* non rispondenti alla reale offerta di trasporto all'utenza (in ragione della consistente soppressione delle corse programmate) e omettendo

---

<sup>108</sup> Tale ultima direttiva, al suo articolo 1, esclude dal suo campo di applicazione le imprese ferroviarie la cui attività si limita all'esercizio di servizi di trasporto urbani, extraurbani o regionali.

<sup>109</sup> Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo, parere ART, pag. 2.

di informare preventivamente i consumatori – o non informandoli adeguatamente – circa la sistematica diminuzione delle corse registrata in tutto il periodo di riferimento della presente istruttoria, integra, come si argomenterà in seguito, gli estremi di una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**123.** Entrando nel merito della condotta, si evidenzia innanzitutto che, per tutto il periodo di riferimento (a partire dall'anno 2010 - momento in cui ATAC è subentrata a Met.Ro. S.p.A. nella gestione delle citate ferrovie ex-concesse e fino al mese di ottobre 2016), le risultanze istruttorie hanno mostrato come il professionista abbia costantemente e sistematicamente disatteso l'Orario ufficiale riportante le corse programmate - e quindi le frequenze attese dai consumatori - sulle direttrici di riferimento, riducendo in modo rilevante e sostanziale l'offerta del servizio di trasporto rispetto a quanto previsto nel contratto di servizio, così generando gravi disagi all'utenza in termini di ritardi e affollamento delle vetture e, conseguentemente, ingannando i consumatori circa gli orari e la frequenza del passaggio dei treni e alterando perciò la loro libera e consapevole scelta economica sulle modalità di trasporto da utilizzare.

**124.** Tale scelta economica, infatti, specie quando è posta in essere da cittadini pendolari (condizione che caratterizza la quasi totalità dell'utenza che si serve delle ferrovie ex-concesse) che quotidianamente hanno bisogno di raggiungere i luoghi di lavoro o di studio in tempi ragionevolmente certi o anche, in certi periodi dell'anno, di svago<sup>110</sup>, è determinata non soltanto dal prezzo del servizio di trasporto, ma anche da tutta una serie di altri fattori tra i quali, sicuramente il tempo di percorrenza atteso dell'itinerario da coprire (che ha certamente un valore economico al pari della qualità del servizio reso) e la probabilità che esso si allunghi a causa della soppressione o del ritardo delle corse.

**125.** Quest'ultimo, infatti, riveste un ruolo determinante nel trasporto urbano – a fronte del costo fisso del biglietto e potrebbe plausibilmente indurre ad una scelta economica diversa (ad. es. l'utilizzo del mezzo privato), qualora si fosse consapevoli del suo probabile allungamento a causa della ripetuta mancata osservanza dell'Orario.

**126.** Ciò che, come detto, nel caso di specie si è strutturalmente verificato a causa della sistematica e rilevante soppressione delle corse imputabile al professionista che è alla base e rappresenta il presupposto della pratica

---

<sup>110</sup> Si pensi, ad. es., ai cittadini che nei mesi estivi raggiungono le località balneari utilizzando la Roma-Lido.

commerciale scorretta in oggetto.

**127.** Le evidenze agli atti hanno messo in luce che ATAC non è stata in grado (e non lo sembra tuttora) di garantire il rispetto dell'Orario ed eliminare (o quanto meno ridurre) i disagi provocati all'utenza per effetto della diminuzione dell'offerta di trasporto che si era impegnata a mantenere, e ciò nonostante il rimedio di tipo tecnico (anticipo della partenza di treni successivi e posticipo di treni precedenti) con il quale il professionista avrebbe cercato di contenere gli effetti negativi derivanti dalla soppressione di corse<sup>111</sup>.

**128.** La soppressione delle corse, infatti, indipendentemente dalla successiva rimodulazione delle stesse, ha sostanzialmente vanificato la valenza informativa dell'Orario diffuso dal professionista [che, si ribadisce, costituisce l'informazione principale sulla base della quale il consumatore prende in ambito urbano le sue decisioni (economiche) riguardo al mezzo di trasporto da utilizzare per recarsi al lavoro o in altri luoghi di interesse], dal momento che esso non ha molto spesso (se non ordinariamente) trovato corrispondenza con la reale consistenza del servizio di trasporto ferroviario effettivamente offerto da ATAC in tutto il periodo oggetto di osservazione nel presente provvedimento.

**129.** Come si evidenzia dall'analisi dei dati a disposizione, i  $\Delta$  produzione in termini di scostamenti di corse effettuate rispetto a quelle programmate<sup>112</sup> è risultato, per le ferrovie ex-concesse nel loro complesso, sempre [e nettamente] negativo<sup>113</sup>.

**130.** Se si osserva l'andamento delle corse soppresse con riferimento ad ogni singola direttrice, emerge che le variazioni percentuali di queste rispetto al programmato spaziano dal -3% (Roma Lido – anno 2010) al quasi -20% (sempre sulla Roma Lido nell'anno 2015)<sup>114</sup>.

**131.** Tali risultanze, infatti, appaiono di per sé sufficienti a palesare

---

<sup>111</sup> Le corse straordinarie, infatti, sostitutive di alcune di quelle soppresse, sembrano soltanto aver lievemente attenuato i disagi in termini di riduzione delle frequenze tra una corsa e l'altra. Tale modus operandi ha determinato [e determina] di fatto il risultato che l'utente non si avvede delle soppressioni e la cronicità dei ritardi quotidiani che ne derivano genera affollamento e bassa qualità del servizio, determinando un "abitudine" all'inefficienza. Conseguentemente, il numero dei reclami "formali" su tale aspetto risulta limitato in valore assoluto rispetto alla domanda di mobilità e alla consistenza degli utenti che quotidianamente usufruiscono del servizio di trasporto sulle linee ferroviarie in oggetto, nonché rispetto alla percezione diffusa del fenomeno. Tale percezione si coglie invece appieno nelle numerosissime lamentele che i passeggeri indirizzano al professionista sui social network e che sono emerse dall'analisi dei database – in particolare Infomobilità – forniti agli atti dal professionista [Cfr. doc. n. 14 di cui all'indice del fascicolo].

<sup>112</sup> Ma anche in termini di Km/vetture. [Cfr. Tab. n.2 inserita nella precedente nota n. 30].

<sup>113</sup> Cfr. precedente Tabella n.1.

<sup>114</sup> Tranne un'unica eccezione relativa al dato (peraltro parziale) dell'anno 2016 sulla tratta Roma-Viterbo urbana ed extraurbana la cui variazione è di poco inferiore al 2%. [Cfr. precedente Tabella n.2].

l'enormità della dimensione del fenomeno per tutto il periodo preso a riferimento (2010-ott 2016). Tale fenomeno va ben al di là dei limiti fisiologici che ragionevolmente possono attendersi nell'espletamento di un servizio di trasporto pubblico locale, quale quello gestito dal professionista, e ha comportato gravissimi disagi per gli utenti del servizio ferroviario delle aree interessate, in particolare, nell'anno 2015, quando i cittadini hanno dovuto subire la soppressione di oltre 28.500 corse, pari ad oltre il 12% delle corse programmate.

**132.** In tale anno: *i*) nel caso della Roma-Lido, la soppressione ha interessato oltre 11.000 corse (su un totale di circa 59.000), pari a circa il 18% di quelle programmate, concentrato nei mesi di luglio (solo poco più della metà delle corse programmate è stato effettuato), agosto (soppresso più del 25% delle corse programmate) e settembre (soppresso circa il 20% delle corse programmate). Negli altri mesi, la percentuale di corse soppresse rispetto a quelle programmate è risultato pari al 5-10%; *ii*) nel caso della Roma — Giardinetti - Pantano, la soppressione ha interessato quasi 12.000 corse (11,5% delle corse programmate), concentrata principalmente nei mesi di gennaio, giugno, luglio e agosto; *iii*) nel caso della Roma-Viterbo si sono registrate oltre 5.500 soppressioni (8% circa delle corse programmate), sempre concentrate tra luglio e agosto (circa il 74% del totale delle soppressioni).

**133.** Sulla rilevata dimensione del fenomeno, si deve considerare l'obiezione del professionista che, nelle sue memorie conclusive, ha generalmente contestato l'impianto dell'elaborazione dei dati sopra rappresentati, affermando che la voce "*corse programmate*" riporterebbe il numero delle corse previste nel programma di esercizio elaborato da ATAC all'inizio di ciascun anno solare e non terrebbe conto delle successive modifiche che tale programma può subire nel corso dell'anno (*Programma di Revisione Mensile*). In proposito, tuttavia, il professionista ha fornito soltanto una propria elaborazione interna, priva di specifica documentazione a supporto dal momento che, quella allegata risulta insufficiente a dimostrare le risultanze prospettate<sup>115</sup>.

**134.** In proposito, si rileva preliminarmente che mai nel corso dell'istruttoria (e nemmeno durante l'audizione tenutasi presso la sede dell'Autorità) il professionista ha palesato, o documentato la comunicazione formale di tali Revisioni del programma iniziale alla Regione.

**135.** La documentazione utilizzata dall'Autorità per le proprie elaborazioni è

---

<sup>115</sup> Cfr. precedenti punti 82 e segg.

costituita, invece, proprio dalle tabelle presentate con cadenza mensile alla Regione dallo stesso professionista al fine di consentire un monitoraggio sull'operato della Società a consuntivo. Esse sono, infatti, le tabelle contenute nei Rapporti mensili sull'esercizio<sup>116</sup>, di cui all'art. 13 del CdS, che ATAC trasmette alla Regione entro il mese successivo a quello di riferimento (per i rapporti mensili), quale valutazione sullo stato di fatto del livello quantitativo e qualitativo del servizio erogato, e tali tabelle rappresentano, fino a prova contraria, l'unica documentazione ufficiale che certifica l'affidabilità del servizio svolto da ATAC e, come tale, l'unica utile ai fini della presente istruttoria.

**136.** Le sole modifiche possibili alla programmazione del servizio sono quelle previste dall'art. 8 del CdS, dal quale si evince che ATAC può procedere a suddette modifiche, previo parere favorevole della Regione e senza che ciò comporti riduzione del corrispettivo, unicamente per l'effettuazione di lavori programmati (non riguardanti la manutenzione ordinaria) di migliorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, nonché delle aree e degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario e, comunque, in caso di disfunzioni originate da eventi non prevedibili con l'applicazione della normale diligenza.

**137.** In ogni caso, gli stessi dati ed elaborazioni prodotti dal professionista nella sua memoria conclusiva mostrano che, quanto meno, per tutte le ferrovie ex-concesse, la frequenza degli scostamenti tra effettivo e programmato nel periodo di riferimento (gennaio 2010 – ottobre 2016) supera in oltre il 50% dei casi, i livelli fisiologici indicati nel contratto di servizio (*2% delle percorrenze programmate per le linee Roma-Lido e Roma-Viterbo e il 4% per la linea Roma-Giardinetti-Pantano*)<sup>117</sup>.

**138.** Del resto, quanto emerge dalle evidenze agli atti dimostra inequivocabilmente che la soppressione delle corse da parte di ATAC non è affatto da ricondursi ad eventi sporadici o a meri disservizi o - in prevalenza - a cause di forza maggiore, ma presenta una strutturalità di fondo; ciò che si ricava associando tali dati alle causali che hanno determinato la più che cospicua riduzione del servizio reso da ATAC<sup>118</sup>.

**139.** Ciò appare ancor più grave se si considera, come sopra dimostrato, che,

---

<sup>116</sup> Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo, in particolare il punto 4 della nota di trasmissione dei citati rapporti in risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità avanzata nell'ambito dell'Indagine Conoscitiva sul Trasporto Pubblico Locale (IC47).

<sup>117</sup> Cfr. i grafici circa la frequenza degli scostamenti tra effettivo e programmato riportati nel doc. n. 42 di cui all'indice del fascicolo, pag. 9 e 10, memoria conclusiva del professionista.

<sup>118</sup> Cfr. precedente Tabella n.3.

anche depurando il dato complessivo del numero di soppressioni da quelle derivanti da cause di forza maggiore<sup>119</sup>, la rilevante consistenza, costanza e sistematicità del fenomeno delle soppressioni delle corse – al di là dei limiti fisiologici – risulta comunque confermata in tutto il periodo preso a riferimento<sup>120</sup>.

**140.** Nel caso di specie, il fenomeno presenta caratteri di sistematicità riconducibili, in particolare, alla cronica insufficienza del personale, specie in alcuni periodi dell'anno e, quindi, ad una scelta/responsabilità commerciale di ATAC di non intervenire adeguatamente ed in maniera efficace su tale carenza facendone gravare le conseguenze sui consumatori e falsandone le scelte.

**141.** Come evidenziato nel paragrafo delle risultanze istruttorie, infatti, le principali ragioni che hanno determinato gli scostamenti della erogazione effettiva rispetto a quella programmata dipendono sostanzialmente da voci quali “*manca nza personale*”, “*manca nza materiali*” e “*adeguamento orario*”, ossia voci che attengono in maniera diretta alle competenze di programmazione e organizzazione dei Servizi da parte di ATAC e non certamente imputabili a fattori esogeni o ad eventi sporadici o a meri disservizi. Tali voci hanno inciso per la quasi totalità delle soppressioni di corse effettuate (vedi precedenti punti 28 e 29).

**142.** Si osserva, in particolare, che la persistente e conclamata mancanza di personale (che, nel solo anno 2015, spiega oltre il 53% delle soppressioni)<sup>121</sup> non può certo essere attribuita, così come sostenuto dal professionista, al cosiddetto blocco delle assunzioni, determinato dall'applicazione della *spending review* (D.L. n. 78/2015). Infatti, come dimostrano le evidenze agli atti, tale mancanza si è manifestata, anche se in misura diversa, per tutto il periodo preso a riferimento dall'istruttoria (2010-2016)<sup>122</sup> e per tutte le direttrici ferroviarie<sup>123</sup>.

**143.** Peraltro, anche le azioni gestionali poste in essere da ATAC (almeno fino al mese di settembre 2015)<sup>124</sup>, fondate sul ricorso alla leva straordinario

---

<sup>119</sup> Il riferimento è alle seguenti causali: Scioperi, Lavori in Linea, Altre Cause. E' possibile, infatti, che il professionista non sia in grado di effettuare alcune corse per cause di forza maggiore.

<sup>120</sup> Vedi punti 34 e segg. ed i grafici nn. 1, 2, e 3.

<sup>121</sup> Vedi precedente punto 30.

<sup>122</sup> Analoga giustificazione viene, infatti, addotta dal professionista anche in relazione all'anno 2012 (periodo dunque antecedente al dl 78/2015), laddove l'azienda, nella nota di risposta alla regione Lazio relativa alla linea Roma-Giardinetti che lamentava, appunto, la cronica mancanza di personale, si giustificava richiamando il blocco delle assunzioni disposto dall'azionista a valle della ristrutturazione del TPL romano ed ai prepensionamenti. [vedi precedente punto n. 32 e la nota n. 36]

<sup>123</sup> Vedi precedente punto 32.

<sup>124</sup> Momento in cui è entrato in vigore il nuovo accordo sindacale.

– data la loro natura non strutturale – hanno lasciato inalterata la discrepanza tra quanto promesso da ATAC attraverso l’Orario e il servizio effettivamente prestato nel corso del periodo considerato.

**144.** In questo contesto, la scarsità e vetustà del materiale rotabile e la mancanza di finanziamenti da parte della Regione Lazio non appaiono spiegare la deficitaria erogazione del servizio che appare largamente riconducibile a responsabilità esclusivamente riferibili al professionista.

**145.** Pertanto, alla luce di quanto sopra, il servizio sulle ferrovie ex-concesse è stato offerto da ATAC effettuando continuativamente e strutturalmente un numero di corse inferiore a quelle programmate, in misura ben superiore agli scostamenti considerabili come "fisiologici", disattendendo l’impegno preso con i consumatori/utenti attraverso la diffusione dell’Orario pubblicato anche sul proprio sito *Internet* e, di fatto, ingannandoli in merito all’effettiva disponibilità del servizio e determinando nei loro confronti evidenti disagi<sup>125</sup>.

**146.** Venendo al profilo delle informazioni rese all’utenza, in via preliminare si rileva che se ATAC fosse stata preventivamente e tempestivamente in grado – in particolare nel periodo estivo – di informare i consumatori della elevata probabilità che alcuni treni sarebbero stati soppressi, questi avrebbero avuto la possibilità di scegliere consapevolmente il mezzo di trasporto da utilizzare.

**147.** La grave carenza nelle informazioni rese agli utenti del servizio attraverso i canali istituzionali utilizzati dal professionista (in particolare il sito *internet*) è emerso con chiarezza dagli elementi acquisiti agli atti in cui risulta che ATAC non forniva anticipatamente ai consumatori informazioni sulle soppressioni di corse previste, così come sull’inserimento di corse straordinarie e conseguente rimodulazione dell’orario, pur avendone il professionista contezza in tempi congrui<sup>126</sup>.

**148.** In occasione di tali eventi, benché ATAC abbia dichiarato di essersi fatta carico di volta in volta di avvertire preventivamente i viaggiatori, non ha però fornito evidenze in tal senso<sup>127</sup>. Piuttosto, dalle risultanze in atti è emersa una costante assenza di comunicazione con l’utenza circa le modifiche degli orari e la soppressione delle corse.

**149.** Nonostante ATAC abbia di fatto implementato un sistema di comunicazione (sito *internet*, *social network*) che va al di là delle previsioni

---

<sup>125</sup> La qualificazione dei disagi sopportati dall’utenza in termini di libertà di movimento, impiego razionale del tempo, perdita economica, ecc., è chiaramente esplicitata in alcuni dei reclami riportati alla precedente nota n. 82.

<sup>126</sup> Vedi precedenti punti 53 e segg.

<sup>127</sup> Vedi precedente punto 55.

del CdS (affissioni cartacee presso le stazioni che, nell'era tecnologica in cui viviamo, risulta evidentemente del tutto insufficiente), essa è apparsa comunque priva di un chiaro e strutturato sistema di comunicazione preventiva alla clientela. In particolare, avuto riguardo al caso di ridotta erogazione del servizio di trasporto ferroviario, non è stato previsto un sistema che consentisse di avvisare per tempo gli utenti circa le soppressioni che si sarebbero verificate sulle linee in oggetto permettendo, eventualmente, di modificare la scelta di trasporto<sup>128</sup>. La soppressione delle corse è stata e viene tuttora gestita senza preavviso alcuno o con un avviso in stazione in prossimità dell'orario di partenza o addirittura dopo di essa<sup>129</sup>.

**150.** In proposito, sia dalla documentazione al fascicolo che dalle dichiarazioni acquisite in corso di ispezione, è emerso che l'informazione sulle modifiche degli orari, la soppressione o il ritardo delle corse viene pubblicata solo nel momento in cui è confermata, onde evitare quello che ATAC definisce "*effetto annuncio*", anche quando la necessità di dover sopprimere delle corse è nota da tempo (ad es. la sera prima) e soltanto qualora la soppressione comporti disagi di un certo rilievo<sup>130</sup>.

**151.** Ciò che sembra emergere, pertanto, è una gestione delle informazioni in tempo reale e non preventiva e, comunque, in prossimità dell'orario previsto per la partenza del treno soppresso, anche quando le informazioni relative alla soppressione di corse sono concretamente disponibili sin dal giorno precedente a quello di probabile realizzazione dell'evento (soppressione).

**152.** In relazione, poi, al sistema *Infomobilità*, che si sostanzia nelle numerosissime comunicazioni istituzionali riguardanti svariate problematiche relative prevalentemente al trasporto in superficie e alle linee metropolitane<sup>131</sup>, esso, anche in questo caso, non appare utile ad una comunicazione preventiva all'utenza, ma svolge la funzione, peraltro fortemente accentrata, di fornire le istruzioni agli operatori al fine di gestire le risposte da fornire agli utenti che richiedono informazioni o reclamano per disagi conseguenti a ritardi e soppressioni che si sono già manifestati.

**153.** L'assenza e/o l'inadeguatezza delle informazioni rese al pubblico e le conseguenti criticità da questa generate si riscontra anche dal contenuto delle numerose segnalazioni/reclami che si riferiscono alla inefficiente regolarità del servizio nel periodo preso a riferimento dalla presente istruttoria<sup>132</sup>.

---

<sup>128</sup> In proposito, cfr. ad es. quanto riportato al punto 57, lettera i).

<sup>129</sup> Vedi precedente punto 63.

<sup>130</sup> Vedi precedente nota n. 63.

<sup>131</sup> Vedi precedente punto 66.

<sup>132</sup> Vedi precedente punto n. 75 e le note nn. 81 e 82.

**154.** Ciò considerato, la condotta del professionista deve ritenersi contraria alla diligenza professionale in virtù della totale assenza – o grave inadeguatezza – delle informazioni rese all’utenza riguardo alla soppressione/modifica di alcune corse così da indurre i consumatori in errore relativamente alla disponibilità del servizio, alla possibilità di modificare le proprie scelte di trasporto - con riferimento sia ai mezzi che ai tempi - e quindi arrecando evidenti disagi, in violazione degli articoli 20, comma 2 e 22 del medesimo Codice.

### ***Conclusioni***

**155.** Alla luce di quanto esposto, la condotta posta in essere dal professionista, consistente nel frequente e sistematico mancato rispetto dell'Orario diffuso presso le stazioni e attraverso il sito Internet [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), attesa la verificata e ripetuta soppressione delle corse programmate, risulta pertanto idonea ad ingannare i consumatori in merito alla effettiva disponibilità del servizio ed a falsarne il comportamento economico, in violazione dell'art. 21 del Codice del Consumo; inoltre, la mancata diffusione preventiva ed in tempo utile di informazioni riguardo alla impossibilità di effettuare determinate corse – o di effettuarle in orari diversi – pur essendo a conoscenza delle ragioni che avrebbero causato la soppressione/modifica delle stesse, integra un comportamento non corrispondente al normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da una società quale ATAC, avuto riguardo alle caratteristiche dell’attività svolta (gravata peraltro, nel caso di specie, dall’impegno ad adempiere oneri di servizio pubblico per i pendolari e per la mobilità cittadina) risultando, pertanto, in violazione dell’art. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo.

## **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**156.** Ai sensi dell’art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**157.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’art. 11 della legge n. 689/81, in

virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**158.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista, società per azioni interamente controllata dall'ente territoriale speciale Città Metropolitana Roma Capitale e concessionaria, in regime di monopolio legale, del servizio di trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Roma che esercisce 309 linee di superficie (Bus, Tram e Filobus); 3 linee Metropolitane e 3 linee ferroviarie metropolitane (ferrovie ex-concesse). Sulla base dell'ultimo bilancio approvato (anno 2015) risulta che ATAC ha conseguito ricavi per vendite e prestazioni pari a 818.900.023 euro e una perdita di esercizio di 79.194.384 euro.

**159.** Sempre con riferimento alla gravità, soltanto in relazione alle ferrovie ex-concesse, secondo quanto riportato sul sito del professionista<sup>133</sup>, il numero di passeggeri trasportati nell'anno 2012 è stato pari a 42 milioni (oggi stimabile in circa 200.000 passeggeri/giorno), potendosi pertanto ritenere ampia la portata della pratica in oggetto che ha comportato notevoli disagi ad un numero elevatissimo di consumatori fruitori del servizio di mobilità locale.

**160.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dall'anno 2010 ed è tuttora in corso.

**161.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ATAC S.p.A. nella misura di 4.000.000 €(quattromilioni di euro).

**162.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante in quanto il professionista, in base all'ultimo bilancio approvato ha sopportato perdite pari ad oltre 79 milioni di euro<sup>134</sup>, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ATAC S.p.A. nella misura di 3.600.000 € (tremilioneiseicentomila euro).

---

<sup>133</sup> Cfr. pag. web <http://www.atac.roma.it/page.asp?p=52>, rilevata in data 11 luglio 2017

<sup>134</sup> Il professionista ha anche dichiarato, nelle sue memorie conclusive, che la situazione economica negativa perdura anche sulla base del preconsuntivo gestionale (il progetto di bilancio chiuso al 31.12.16 non è ancora ultimato), registrando perdite di esercizio per il 2016 che ammonterebbero a circa [omissis] euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell’Autorità di regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale in conseguenza del mancato rispetto degli *standard* di diligenza richiesti ad un concessionario di un servizio pubblico di trasporto per i pendolari e per la mobilità cittadina e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti e pubblicizzati dal professionista data la frequente e sistematica soppressione di corse e il conseguente mancato rispetto dell'Orario diffuso presso le stazioni e attraverso il sito Internet *www.atac.roma.it*, nonché avuto riguardo alla mancata diffusione preventiva ed in tempo utile di informazioni riguardo alla impossibilità di effettuare determinate corse — o di effettuarle in orari diversi — pur essendo ATAC a conoscenza delle ragioni che avrebbero causato la soppressione/modifica delle stesse;

#### DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società ATAC S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società ATAC S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.600.000 €(tremilioneisecentomila euro);
- c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo

amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

*Annalisa Rocchietti*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*