

Delibera n. 108/ 2015

**Avvio di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”.**

L’Autorità, nella sua riunione del 10 dicembre 2015

- VISTO l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- VISTO il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, e in particolare l’art. 4, comma 1, del medesimo decreto legislativo, che individua l’Autorità come organismo responsabile dell’applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689 (“*Modifiche al sistema penale*”), e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO il “Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità”, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO il “Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”, adottato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014;
- VISTI in particolare i seguenti articoli del Regolamento (CE) n. 1371/2007:
- 16, paragrafo 1, lettera a) (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), il quale dispone che “*qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può...(omissis): ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la*

*possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17”;*

- 17, paragrafo 2 (“indennità per il prezzo del biglietto”), secondo il quale “il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;
- 27 paragrafo 2 (“Reclami”), ai sensi del quale “i passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”;

VISTI

in particolare i seguenti articoli del d.lgs. 70/2014:

- 18, comma 2, (“Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori”), che recita testualmente: “per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall’articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”;
- 14, comma 3 (“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”), secondo il quale “per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”;

VISTI

i reclami n. 2772182 e 2757623, presentati all’impresa ferroviaria Trenitalia S.p.a., in data 18 marzo 2015, con i quali la sig.ra Antonella Mauro lamentava, anche per conto del sig. Cristian Gavagni, di non aver ottenuto il rimborso dei titoli di viaggio n. 14789-3566-3563-3568-3567, inutilizzati a causa della soppressione per sciopero dei treni regionali n. 2280 e n. 2281, del 15 marzo 2015, nonostante l’espressa richiesta formulata al *call center* di Trenitalia;

VISTO

il reclamo presentato dalla stessa sig.ra Mauro all’Autorità, in data 12 maggio 2015, integrato il 12 giugno 2015 (prot. 2015/2159 e 2015/3019), nel quale la stessa segnalava, anche in nome e per conto del sig. Cristian Gavagni, la mancata risposta di Trenitalia alle predette istanze di reclamo, persistendo altresì il mancato rimborso dei titoli di viaggio sopra elencati; nello stesso reclamo la sig.ra Mauro evidenziava, altresì, la gravosità della procedura di rimborso, avendo appreso dal *call center* di Trenitalia (contattato il 18 marzo 2015) che, trascorse 24 ore dalla verificazione del disservizio, il rimborso dei titoli di viaggio acquistati *on line* non

può essere richiesto tramite call center ma deve essere ottenuto recandosi in stazione;

- VISTA la nota dell'Autorità, prot. 2015/4702, del 29 settembre 2015, con la quale si comunicava alla sig.ra Mauro che la pratica relativa al predetto reclamo è stata attribuita all'Ufficio Diritti degli utenti;
- VISTA la richiesta dell'Autorità, prot. 2015/4701, del 29 settembre 2015, con la quale si chiedevano a Trenitalia S.p.a, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, una serie di informazioni in relazione ai fatti oggetto del reclamo;
- VISTA la risposta di Trenitalia S. p. a., prot. 2015/5074, del 16 ottobre 2015, nella quale la stessa società confermava la soppressione dei treni regionali n. 2280 e n. 2281, del giorno 15 marzo 2015, e il conseguente diritto della reclamante al rimborso integrale del biglietto, anche se convalidato, ai sensi delle Condizioni generali di trasporto di Trenitalia – Parte III *"Trasporto regionale"*, Capitolo 8, *"Rimborsi e Indennità"*, par. 1.1. *"Diritto al rimborso"*;
- CONSIDERATO che nella suddetta comunicazione, Trenitalia S.p.a. ha ammesso che sono emerse alcune anomalie nella gestione dei reclami presentati dalla sig.ra Mauro, dovute ad un errore di classificazione, che non hanno consentito il monitoraggio delle tempistiche ed il puntuale riscontro alla cliente;
- CONSIDERATO pertanto che, dalle informazioni e dai documenti acquisiti, risulta che Trenitalia S.p.a. non ha fornito, entro un mese dalla presentazione del reclamo, una risposta motivata né ha informato il passeggero della data entro la quale avrebbe potuto aspettarsi una risposta, come previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- TENUTO CONTO che, da quanto risulta agli atti, Trenitalia ha provveduto al rimborso in data 9 ottobre 2015, dopo oltre tre mesi dalla presentazione della domanda che, nella specie, può farsi risalire al 18 marzo 2015, data in cui i sig.ri Mauro e Gavagni hanno lamentato formalmente all'IF, il proprio diritto al rimborso dei viaggi effettuati il 15 marzo 2015;
- RITENUTO pertanto che gli elementi acquisiti dagli Uffici dell'Autorità costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.a. per l'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi degli articoli 14, comma 3, e 18, comma 2 del d.lgs. 70/2014, in relazione alla violazione degli articoli 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

su proposta del Segretario generale

## DELIBERA

1. L'avvio, nei confronti di Trenitalia S.p.a., di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 17, paragrafo 2 e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
2. All'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del predetto decreto legislativo n. 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150 (centocinquanta) e euro 500 (cinquecento) e, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del medesimo decreto legislativo, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200 (duecento) ed euro 1.000 (mille).
3. E' nominato responsabile del procedimento, il dott. Roberto Gandiglio, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni; indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.530.
4. E' possibile avere accesso agli atti del procedimento e presentare memorie e documentazione presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino; in particolare, il destinatario della presente Delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
5. Il destinatario della presente delibera, entro il suddetto termine perentorio, può richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni.
6. Il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere la violazione contestata in motivazione.
7. Entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione prevista dall'articolo 14, comma 3 del predetto decreto legislativo n. 70/2014, per un ammontare di euro 166,67 (centosessantasei/67) e della sanzione prevista dall'articolo 18, comma 2 del predetto decreto legislativo n. 70/2014, per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatre/33) per le violazioni contestate, tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT09M0100501004000000000621, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera n. 108/2015".
8. I soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla notifica, o in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio vigilanza e sanzioni, nonché accedere ai documenti inerenti al procedimento.

9. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera.
10. La presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.a. a mezzo PEC all'indirizzo [informazioni.art@cert.trenitalia.it](mailto:informazioni.art@cert.trenitalia.it).

Torino, 10 dicembre 2015

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente  
Andrea Camanzi