

Delibera n. 35/2016

**Procedimento avviato con delibera n. 110/2015 nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione provvedimento sanzionatorio.**

L'Autorità nella sua riunione del 23 marzo 2016

- 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 Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale;
- 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, approvato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014
- VISTO** il reclamo con cui il sig. Gianfranco Tarantino segnalava che il 5 giugno 2015, sul treno delle 07.27 da Belvedere Marittimo a Maratea, il personale di Trenitalia S.p.a. gli richiedeva l'importo di euro 6.20 (1.20 euro per costo del biglietto e euro 5 per sovrapprezzo) per mancanza di biglietto per il tratto da Belvedere Marittimo a Diamante, non coperto dall'abbonamento regionale per il tratto ferroviario da Diamante (CS) ad Acquafredda (PZ) di cui lo stesso risultava titolare. Al riguardo, il reclamante lamentava l'assoluta mancanza di informazioni presso la stazione di partenza, la contestuale chiusura del rivenditore dei biglietti al momento della partenza del treno nonché l'applicazione di un sovrapprezzo;
- VISTA** la delibera n. 110/2015 del 10 dicembre 2015, notificata in data 15 dicembre 2015 (prot. ART n. 8119/2015), con la quale si avviava nei confronti di Trenitalia S.p.a. un procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 9, paragrafo 5, lett. a) del regolamento (CE) n. 1371/ 2007, che prevede che in mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza i viaggiatori siano informati in stazione della possibilità di acquistare un biglietto a bordo del treno;

**VISTA** la memoria difensiva di Trenitalia S.p.a. del 14 gennaio 2016 (prot. ART n. 199/2016);

**PRESO ATTO**

che, nella suddetta memoria, Trenitalia S.p.a., in particolare:

- ribadiva che il sig. Tarantino era sprovvisto di valido documento di viaggio, e affermava di avere nella specie applicato il diritto di esazione pari a 5 euro secondo quanto previsto dalla legge Regione Calabria 27 dicembre 2012, n. 67, come recepita nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, parte III - Trasporto Regionale, Tariffa 39/4/Calabria, par. 7 – Irregolarità ed abusi;
- affermava che, in linea generale, non consente l’acquisto a bordo treni dei titoli di viaggio;
- richiamava, per il caso di specie, l’articolo 4, comma 1, della l. reg. Calabria 67/2012, nonché le specifiche modalità di regolarizzazione adottate dalla regione medesima, in ragione delle caratteristiche della rete di vendita, rilevando che *“Con particolare riferimento alla stazione di Belvedere Marittimo, fermo in ogni caso l’obbligo di acquistare il titolo di viaggio prima di accedere al treno, i viaggiatori che ne siano privi possono “regolarizzare” a bordo del treno la propria posizione previo pagamento di un diritto di esazione aggiuntivo rispetto al prezzo del biglietto, purché all’atto della salita venga comunicata la propria presenza al personale di Trenitalia; in assenza di tale comunicazione, il passeggero viene considerato sprovvisto del biglietto”*;
- giustificava la restrizione prevista per l’acquisto di viaggio a bordo treno *“(così come disciplinate dalla Legge della Regione Calabria n. 67/2012 e in linea con l’art. 9, comma 4, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 che legittima la mancata vendita a bordo dei titoli di viaggio)”*, precisando tuttavia, a fronte di tali restrizioni, di avere *“messo a disposizione degli utenti, in partenza dalla stazione di Belvedere Marittimo, una rete di vendita capillare, che si avvale, tra gli altri, del sito Internet www.trenitalia.com del Call Center e, come sinteticamente rappresentato nelle note del 23 settembre e 5 novembre 2015, dei punti vendita dei circuiti Lottomatica, Sisal e Punto Servizi (i.e. tabaccai). Circostanza di cui gli utenti sono stati debitamente informati presso la stazioni di Belvedere Marittimo, attraverso la locandina informativa allegata alla presente nota. Il sito Internet e il Call Center, oltre a consentire l’acquisto dei titoli di viaggio in qualsiasi momento, forniscono tutte le necessarie informazioni in merito ai servizi messi a disposizione della clientela ed alle relative condizioni di accesso”*;

**VISTA**

l’ulteriore nota del reclamante datata 1 febbraio 2016 (prot. ART n. 656/2016), nella quale il Sig. Tarantino:

- i) evidenziava che *“a seguito dell’emanazione della delibera in oggetto (...) presso la stazione ferroviaria di Belvedere Marittimo (CS), per un po’ di tempo è comparso un “posticcio” cartello indicante alcune informazioni per l’utenza (solo dopo l’emanazione della determina in oggetto!!!) circa il punto vendita biglietti. Tra le informazioni il nome del punto vendita, la distanza in metri dalla stazione ferroviaria, e cosa importante l’orario di*

*apertura di tale punto vendita, dalle ore 08.00. Ad oggi di tale cartello non vi è più traccia”;*

- ii) lamentava la mancata previsione nella delibera n. 110/2015 dell’obbligo di restituzione dell’importo di 5 (cinque) euro, da parte di Trenitalia S.p.a., di cui al sovrapprezzo ingiustamente applicato;
- iii) richiedeva *“di voler disporre affinché Trenitalia provveda alla restituzione dell’importo di Euro 5 (cinque) per sovrapprezzo, di Euro 120 (centoventi) per spese legali ed inoltre di Euro 500 (cinquecento) per ristorazione di danni morali subiti”;*

**VISTA** la nota del 3 febbraio 2016 (prot. ART n. 778/2016), con la quale, nel riferire la segnalazione del sig. Tarantino in ultimo citata limitatamente alle doglianze relative al contenuto del cartello affisso in stazione ed alla successiva sparizione dello stesso, si richiedevano a Trenitalia S.p.a. ulteriori informazioni;

**VISTA** la nota del 15 febbraio 2016 (prot. ART n. 997/2016), con la quale Trenitalia S.p.a. rispondeva alle summenzionate richieste:

- evidenziando la costante attenzione della stessa nell’assicurare un’ampia informativa alla propria clientela attraverso l’affissione e l’aggiornamento di locandine informative nelle stazioni servite, tra cui Belvedere Marittimo, spesso vanificata da atti vandalici usuali presso le stazioni non presidiate;
- confermando l’affissione della locandina alla data del 5 giugno 2015;
- confermando di aver verificato l’orario della rivendita “Riente”, acquisendo notizia della modifica dell’orario di apertura senza averne avuto preventiva informazione, e di aver conseguentemente provveduto a modificare la locandina affissa presso la stazione interessata, indicando l’orario di apertura dell’esercizio dichiarato dal titolare (8:00-13:30 – 16:00-20:30);
- comunicando che l’affissione delle locandine, affidata ad una società di servizi sino al 31 dicembre 2015, viene attualmente curata da proprio personale, che ne assicura la permanenza attraverso periodiche ricognizioni;

**VISTA** la documentazione istruttoria, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni ai sensi dell’articolo 9 del citato regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007;

**CONSIDERATO** che dalla documentazione agli atti del fascicolo istruttorio risulta accertato che il reclamante saliva a bordo del treno sprovvisto del titolo di viaggio senza avvisare il personale di bordo ed esibiva, all’atto del controllo, un abbonamento Diamante - Acquafredda, che lasciava scoperta la tratta Belvedere Marittimo - Diamante;

**OSSERVATO** che, in relazione alla richiesta di rimborso del sovrapprezzo e alle ulteriori istanze del reclamante, vengono in rilievo:

- 1) l’articolo 9 dell’Allegato I del regolamento (CE) n. 1371/2007, rubricato “Diritto al trasporto. Esclusione dal trasporto” il quale prevede espressamente che *“Sin dall’inizio del viaggio, il viaggiatore deve essere munito di un titolo di trasporto*

*valido e deve presentarlo al momento del controllo dei titoli di trasporto. Le condizioni generali di trasporto possono stabilire:*

- a) che il viaggiatore che non presenta un titolo di trasporto valido deve pagare una sovrattassa oltre al prezzo al trasporto;*
- b) che un viaggiatore il quale rifiuta di pagare immediatamente il prezzo del trasporto o la sovrattassa può essere imposto di sospendere il viaggio;*
- c) se e a quali condizioni si effettua il rimborso della sovrattassa”;*

2) la possibilità di imporre il pagamento di una sovrattassa ai sensi dell’articolo 4, comma 1, della l. reg. Calabria 67/2012, nonché delle specifiche modalità di regolarizzazione adottate dalla regione medesima e riportate nelle condizioni di trasporto regionali TARIFFA n. 39/4/Calabria alla voce Condizioni per i viaggi di corsa semplice paragrafo 7, per le quali la possibilità di imporre il pagamento della sovrattassa stessa trova rispondenza nella seguente disciplina:

- (i) il viaggiatore in partenza da una delle stazioni/fermate della tabella 1 (nella quale rientra Belvedere Marittimo) che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, purché avvisi il personale del treno prima della salita, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa n.39/4/Calabria più un sovrapprezzo di €5,00;
- (ii) l’acquisto a bordo non è previsto per viaggiatori in partenza da stazioni/fermate della tabella 2, permanentemente dotate di rete di vendita;
- (iii) il sovrapprezzo non è dovuto se il viaggiatore sale da stazione/fermate permanentemente della tabella 3, prive di rete di vendita;
- (iv) la possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo è estesa a tutte le stazioni/fermate in caso di contemporanea chiusura o indisponibilità della rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, self service e biglietteria, laddove presenti), *“a condizione che il viaggiatore avvisi all’atto della salita il Personale di Accompagnamento”;*

**CONSIDERATO**

che con riferimento al caso di specie (stazione/fermata di cui alla tabella 1) il sovrapprezzo è dunque applicato ai viaggiatori che, pur sprovvisti di biglietto, avvisino il personale del treno prima della salita, sicché sulla base della disciplina applicabile in ogni caso il sovrapprezzo richiesto al sig. Tarantino non può essere soggetto a rimborso, né, conseguentemente, possono trovare accoglimento le ulteriori richieste di cui alla menzionata nota prot. ART n. 656/2016;

**RILEVATO**

che, con riferimento alla mancanza di informazioni presso la stazione di partenza, sulla base della dichiarazioni di Trenitalia S.p.a. acquisite agli atti del fascicolo istruttorio, è accertato che presso la stazione di Belvedere Marittimo non sono presenti biglietterie o distributori automatici;

**CONSIDERATO**

che, pertanto, tra le informazioni rese note ai passeggeri dovrebbe risultare l’informazione in stazione relativamente alla possibilità di acquistare il biglietto a

bordo del treno con il pagamento di un sovrapprezzo in conformità a quanto previsto dalle citate modalità di regolarizzazione;

**CONSIDERATO** che non risulta in alcun modo evidenziata l'ulteriore informazione relativa alla possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo valevole per tutte le stazioni, e conseguentemente anche per Belvedere Marittimo, in caso di contemporanea chiusura o indisponibilità della rete, a condizione che il viaggiatore avvisi all'atto della salita il personale di accompagnamento;

**RILEVATO** che l'informazione resa da Trenitalia S.p.a. sulla locandina della stazione di Belvedere Marittimo (CS) *"Non è ammesso salire a bordo senza biglietto"* risulta in contrasto con quanto disciplinato al paragrafo 7 delle Condizioni per i viaggi di corsa semplice di cui alla TARIFFA n. 39/4/Calabria;

**RITENUTO** di non potere accogliere la difesa di Trenitalia S.p.A. laddove richiama l'applicazione dell'articolo 9, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1371/2007 a norma del quale *"Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali"* per i seguenti motivi:

- 1) il mero richiamo normativo non risulta ulteriormente argomentato, non essendovi alcuna evidenza, in particolare, di motivi di sicurezza o di politica antifrode o di ragionevoli ragioni commerciali;
- 2) quanto affermato non trova riscontro nelle Condizioni per i viaggi di corsa semplice citate;

**RITENUTA** accertata, alla luce di quanto illustrato, la violazione dell'articolo 9, paragrafo 5, lettera a) del regolamento (CE) n. 1371/2007, in relazione alla mancata informazione da parte di Trenitalia S.p.a., nella stazione di Belvedere Marittimo, della possibilità di acquistare il biglietto a bordo del treno e relative condizioni, e pertanto meritevole di sanzione ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del d.lgs. 70/2015, per un importo compreso tra euro 1.000,00 ed euro 5.000,00;

**RITENUTO** inoltre che quanto posto in essere da Trenitalia S.p.A. per porre fine all'infrazione entro un mese dalla comunicazione della delibera n. 110/2015 non risulti sufficiente ed idoneo ad ottemperare all'intimazione contenuta nel punto 10 del deliberato di quest'ultima, in quanto continua a non essere resa in stazione l'informazione richiesta;

**VISTI** ai fini della commisurazione della sanzione, i criteri previsti dall'articolo 5 del d.lgs. 70/2014, ed in particolare, con riferimento al caso di specie, la gravità della violazione (lett. a) e le azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione (lett. c);

**RILEVATO** che nel caso di specie, alla luce di tutti gli elementi emersi durante la fase istruttoria, occorre in particolare tenere in considerazione, da un lato, il perdurare della condotta comportante l'infrazione, e, dall'altro, le azioni comunque messe in atto da Trenitalia S.p.a. per ampliare la propria rete di vendita, rendere note le

informazioni attraverso diversi canali, effettuare le affissioni del materiale informativo e vigilare sulla permanenza delle stesse da parte del proprio personale attraverso una nuova organizzazione del servizio;

**RITENUTO**

che gli elementi sopra evidenziati consentano pertanto di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 2.500,00;

**DELIBERA**

1. è accertata, per le ragioni e nei limiti indicati in premessa che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Trenitalia S.p.a., dell'articolo 9, paragrafo 5, lett. a) del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
2. È irrogata nei confronti di Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per i motivi indicati in premessa che si intendono qui integralmente richiamati, una sanzione amministrativa pecuniaria pari all'importo di euro 2.500,00.
3. La sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento da effettuarsi unicamente tramite 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: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera n. 110/2015".
4. Decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, 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.
5. Il presente provvedimento è notificato a Trenitalia S.p.A. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica, oppure ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica.

Torino, 23 marzo 2016

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