

Delibera n. 71 /2015

**Avvio del procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori di cui al 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.**

**L'AUTORITA'** nella sua riunione del 10 settembre 2015;

**VISTO** l'art. 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) e in particolare:

- il comma 1 che stabilisce che *"nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, è istituita l'Autorità di regolazione dei trasporti...All'Autorità si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni organizzative e di funzionamento di cui alla medesima legge"*;
- il comma 2 che stabilisce che l'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture;
- la lett. d), del comma 3, la quale dispone, nell'ambito dell'esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2, di cui sopra, che l'Autorità: *"richiede a chi ne è in possesso le informazioni e l'esibizione dei documenti necessari per l'esercizio delle sue funzioni, nonché raccoglie da qualunque soggetto informato dichiarazioni, da verbalizzare se rese oralmente"*;

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, 689 recante modifiche al sistema penale;

**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 ed in particolare:

-l'art. 3 che stabilisce che: *"L'Organismo di controllo, di cui all'art. 30 del regolamento competente per lo svolgimento delle funzioni di cui all'art. 4 è individuato nell'autorità di regolazione dei trasporti"*.

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014, recante 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;

- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 15/2014 del 27 febbraio 2014, recante il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;
- VISTO** in particolare l'articolo 27 ("*Reclami*"), paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, già citato, che recita testualmente: "*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*";
- VISTO** in particolare il comma 2, dell'articolo 18 ("*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*"), del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, sopra menzionato, 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*".
- VISTO** in particolare l'articolo 29 ("*Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti*"), paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, già citato, che recita testualmente: "*le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 30*";
- VISTO** in particolare il comma 1, dell'articolo 20 ("*Sanzioni per violazione obbligo di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti*"), del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, sopra menzionato, che recita testualmente: "*in caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 29, paragrafi 1 e 2, del regolamento, in materia di informazioni ai passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che su loro incombono, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro*";
- VISTA** la richiesta di rimborso del biglietto non usufruito (tratta Bologna-Falconara marittima) per soppressione (causa sciopero) del treno regionale 2133 delle ore 17:30 del 13 luglio 2014 da Parma a Falconara marittima, presentata dalla sig.ra Perani in data 14 luglio 2014 presso la stazione di arrivo di Falconara Marittima che ha rilasciato apposita ricevuta, "rinnovata" il 1° settembre 2014 presso la stazione di Ancona, a seguito del mancato riscontro da parte di Trenitalia alla prima istanza.
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia del 1° ottobre 2014, nella quale si comunicava l'impossibilità di accoglimento della richiesta di rimborso;

- VISTO** il reclamo presentato dalla Federconsumatori Emilia Romagna per conto della sig.ra Paola Perani pervenuto in data 4 febbraio 2015 in cui si lamentava, tra l'altro, il mancato rimborso del suddetto biglietto del 13 luglio 2014, nonché le modalità di trattamento del reclamo da parte dell'operatore Trenitalia S. p. a.;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 1762/2015 del 20 aprile 2015, in cui l'Ufficio *"Diritti degli utenti"* inviava alla Federconsumatori Emilia Romagna una lettera di attribuzione della pratica;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 2082/2015 del 7 maggio 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nonché dell'art. 37, comma 3, lett. d), d. l. 201/2011, si chiedevano a Trenitalia S.p.a. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.a., prot. 2869/2015 dell'8 giugno 2015;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 3091/2015 del 17 giugno 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nonché dell'art. 37, comma 3, lett. d), d. l. 201/2011, si chiedevano a Trenitalia S. p. a. ulteriori informazioni;
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.a., prot. 3507/2015 del 7 luglio 2015;
- CONSIDERATO** che nelle suddette note venivano espressamente richieste informazioni in merito all'applicazione dell'articolo 27 (*"Reclami"*), paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, il quale stabilisce che *"i passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta"* che deve fornire entro un mese una risposta motivata;
- ATTESO** che nell'ultima risposta Trenitalia S.p.a. evidenziava che *"a causa dei tempi tecnici necessari per recuperare le informazioni a riscontro della segnalazione della cliente, la risposta, benché predisposta e pronta per essere inviata, non è stata trasmessa essendo sopraggiunto il successivo reclamo della cliente (1° settembre 2014). Tenuto conto di ciò, si è deciso di unificare la trattazione delle due pratiche in un'unica risposta, che è stata fornita al reclamo citato"*;
- CONSIDERATO** che dalla data di presentazione del reclamo (14 luglio 2014), Trenitalia S.p.a. non forniva entro un mese (14 agosto 2014) una risposta motivata né informava il passeggero della data entro la quale poteva aspettarsi una risposta, si ritiene che il predetto comportamento abbia violato l'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

- CONSIDERATO** che nelle note di cui sopra venivano espressamente richieste informazioni in merito all'applicazione dell'articolo 29, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in base al quale *"le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari"* per contattare l'Autorità;
- ATTESO** che nell'ultima risposta Trenitalia S.p.a. evidenziava che *"...la mancata compiuta indicazione, da parte di Trenitalia, delle modalità di presentazione dei reclami all'ART è da ricondurre essenzialmente alla preoccupazione di evitare che una comunicazione generalizzata alla propria clientela potesse generare confusione negli utenti. Più in particolare, si è voluto evitare che questi potessero essere, in una qualche misura, indotti a superare il filtro preventivo costituito dall'impresa ferroviaria ricorrendo, in via diretta, a codesta Ecc.ma Autorità [ai sensi della disciplina vigente, chiamata, invece, ad intervenire in seconda istanza (art. 4, comma 4, del d. L.gs. 70/2014)]"*. Trenitalia S.p.a. evidenziava, altresì, che *"sta avviando un piano di comunicazione volto ad informare la propria clientela in maniera strutturata, sia nelle stazioni (nelle aree utilizzate da Trenitalia in qualità di impresa ferroviaria), che a bordo dei propri treni..."*;
- CONSIDERATO** che dalla predetta risposta di Trenitalia S.p.a. risulta confermata la violazione dell'articolo 29, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in quanto l'impresa ferroviaria ammette di non aver informato i passeggeri a bordo dei propri treni dei dati necessari per contattare l'Autorità;
- RITENUTO** che gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.a., per l'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi del 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; in particolare, il riferimento è all'articolo 18 (*"Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori"*) il quale stabilisce che *"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"* (comma 2), nonché all'articolo 20 (*"Sanzioni per violazione obbligo di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti"*) il quale stabilisce che *"in caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 29, paragrafi 1 e 2, del regolamento, in materia di informazioni ai passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che su loro incombono, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro"* (comma 1);
- VISTI** gli atti del procedimento
- VISTA** la proposta del Segretario Generale,

## DELIBERA

### Articolo 1

**Avvio del procedimento per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio di cui al decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007.**

1. In relazione ai fatti descritti in motivazione, qui richiamati nella loro interezza, integranti le violazioni degli articoli 27 ("Reclami"), paragrafo 2 e 29 ("Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti"), paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, è avviato un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.a., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del suddetto regolamento.
2. All'esito del procedimento potrebbero essere irrogate le seguenti sanzioni amministrative pecuniarie:
  - da 200 euro a 1.000 euro ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del predetto decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007;
  - da 200 euro a 1.000 euro ai sensi dell'articolo 20, comma 1, del predetto decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 29, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007.
3. E' nominato responsabile del procedimento il Dott. Roberto Gandiglio; 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 comunicazione 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 le violazioni contestate in motivazione.
7. Entro il termine di sessanta giorni dalla data di comunicazione della presente Delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di 333,33 euro per ciascuna delle violazioni contestate, oltre alle spese del procedimento.
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 delle presenti delibere, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio, nonché accedere ai documenti inerenti al procedimento.
9. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di comunicazione della presente Delibera.
10. Qualora la violazione dell'articolo 29, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 sia ancora in atto, si intima Trenitalia S.p.a. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di comunicazione della presente Delibera.
11. La presente Delibera è comunicata a Trenitalia S.p.a. a mezzo PEC all'indirizzo [informazioni.art@cert.trenitalia.it](mailto:informazioni.art@cert.trenitalia.it) e viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Torino, 10 settembre 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