

Delibera n. 6 /2016

Avvio del 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 28 gennaio 2016

- 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);
- VISTO** il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento);
- 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, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- 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 dell’Autorità 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;
- VISTO** in particolare l’articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il 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*”;
- VISTO** il comma 2 dell’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), del citato d.lgs. 70/2014, 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** il reclamo presentato dal sig. Gualtiero Terzi di Bergamo, in data 12 settembre 2015, alla società Nuovo Trasporto Viaggiatori p.a. (di seguito NTV S.p.a.) attraverso apposito canale e-mail (relazioni.clientela@ntvspa.it) predisposto dall'impresa;
- VISTA** la risposta fornita da NTV S.p.a., al sopra citato reclamo, in data 20 settembre 2015, con cui al reclamante venivano fornite le seguenti indicazioni: *“La informiamo che abbiamo preso in carico la Sua richiesta e abbiamo interessato della stessa la nostra Direzione Competente. La invitiamo, pertanto, ad attendere un nostro riscontro”*;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 2 novembre 2015, prot. ART 2015/5404, dal sig. Gualtiero Terzi di Bergamo, in nome e per conto del sig. Umberto Terzi di Bergamo;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 5724/2015 del 12 novembre 2015, con la quale si chiedevano a NTV S.p.a. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di NTV S.p.a., prot. ART 7912/2015 del 9 dicembre 2015, dalla quale, tra l'altro, si evince chiaramente come la risposta fornita al passeggero sia priva di qualsiasi tipo di motivazione ovvero dell'indicazione di una data entro cui l'utente possa aspettarsi una risposta;
- CONSIDERATO** che l'articolo 27 ("*Reclami*"), paragrafo 2, del Regolamento, afferma che: *“[...]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”*;
- RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che, anche sulla base delle sopra richiamate informazioni fornite dal vettore, è stato possibile constatare che:
- la quota di euro 13,00 (tredici), imputabile ad una integrazione per cambio biglietto e trattenuta per un errore dal sistema di vendita, è stata integralmente rimborsata dal vettore;
 - la cancellazione del biglietto, comunicata con congruo avviso al reclamante, è stata effettuata dal vettore attraverso il proprio sistema antifrode, il quale ha applicato la regola c.d. *“Max Acquisti per IP”* che consente, come strumento di tutela della clientela, di intercettare le frodi informatiche perpetrare con l'utilizzo di *“robot”* generatori di biglietti;
- RITENUTO** che, limitatamente al profilo della risposta dell'impresa al reclamo presentato dal passeggero, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di NTV S.p.a., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. L'avvio nei confronti di NTV 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 dell'articolo 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'art. 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento) ed euro 1.000,00 (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, 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.
5. Il destinatario della presente delibera, entro il suddetto termine perentorio, può richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni.
6. Entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica 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 euro 333,33 (trecentotrentarè/33), 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. 6/2016".
7. I soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione, 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.
8. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera.
9. La presente delibera è notificata a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. a mezzo PEC all'indirizzo ntvspa@pec.it

Torino, 28 gennaio 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