

Delibera n. 114/ 2015

**Chiusura del procedimento sanzionatorio avviato con Delibera 70/2015 nei confronti di Trenitalia S.p.A. 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. Adozione del provvedimento sanzionatorio.**

L'AUTORITÀ, nella sua riunione del 17 dicembre 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);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 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;
- 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 dell'Autorità n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTA** la documentazione pervenuta all'Autorità in data 15 ottobre 2014 dalla Schienen-Control GmbH (Autorità indipendente austriaca) a seguito di reclamo di un cittadino austriaco finalizzato ad ottenere il rimborso di un biglietto di trasporto ferroviario sul treno notturno EN 234, in partenza il 31 agosto 2014 da Firenze con destinazione Monaco (Germania), non utilizzato a causa delle errate informazioni ricevute sulla possibilità di trasportare biciclette a bordo di treni, nonché delle spese per il conseguente e non preventivato pernottamento a Firenze.
- VISTO** che in fase preistruttoria Trenitalia S.p.A. con nota del 3 giugno 2015, assunta agli atti dell'Autorità con Prot. n. 2778/2015 precisava quanto segue:
- che "il servizio di trasporto di biciclette sul treno Euronight 234 non è pubblicizzato né sull'orario ufficiale né sui sistemi di vendita di Trenitalia, e non è vendibile dai sistemi di prenotazione Trenitalia, neanche laddove disponibile, cioè sulla sola sezione per Monaco, per limitazioni tecnico informatiche dovute alla

compatibilità del sistema Hermes con i sistemi di riservazione e vendita di Trenitalia”;

- che “al fine di rendere comunque possibile la vendita anche del servizio biciclette “inserito” sui sistemi esteri, sono state avviate delle verifiche tecniche con Deutsche Bahn, impresa ferroviaria tedesca”;
- che, ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, parte IV, “Trasporto Internazionale”, paragrafo 3.2 “Trasporto dei Bagagli”, le biciclette piegate in una sacca possono essere trasportate in modo assolutamente gratuito sui treni internazionali;
- che in ogni caso non sono pervenute a Trenitalia S.p.A. da parte del reclamante richieste di rimborsi o reclami in ordine ai disagi subiti.

**CONSIDERATO**

che quanto rappresentato da Trenitalia nella nota prot. n. 2778/2015 trovava conferma nelle indicazioni contenute sul sito internet di quest’ultima. Infatti, relativamente al treno notturno Euronight 234 sia con destinazione Vienna (per il quale non è appunto previsto il trasporto biciclette) che con destinazione Monaco (per il quale è invece previsto il servizio biciclette) non viene fornito alcun pittogramma rappresentante il simbolo della bicicletta. Al contrario, le Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia S.p.a. prevedono, nella Parte IV – Trasporto Internazionale, Capitolo 2 – Parte Speciale, “Treni allegro” circolanti fra l’Italia e l’Austria per il transito di Tarvisio e “Treni Germania notte” circolanti fra l’Italia e la Germania per il transito del Brennero, paragrafi rispettivamente 5 e 6 “Animali domestici e bici al seguito”, che “il trasporto di bici al seguito sui treni in partenza dall’Italia espressamente indicati sull’orario ufficiale tramite apposito pittogramma che effettuano tale servizio, possono essere acquistati solo a bordo treno compatibilmente con la disponibilità di posti bici (max 1 bicicletta per viaggiatori). Il prezzo del biglietto per il trasporto della bici è di 12,00 euro. Per i treni provenienti dall’estero, il biglietto per la bici dovrà essere acquistato presso l’Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno”;

**VISTA**

la Delibera dell’Autorità n. 70/2015 del 10 settembre 2015, comunicata con nota prot. n. 4464 del 16 settembre 2015, con la quale veniva avviato d’ufficio il procedimento sanzionatorio per violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 in quanto Trenitalia S.p.a. non fornisce le informazioni minime di cui all’allegato II, parte I del medesimo regolamento, in particolare in riferimento all’accessibilità e alle condizioni di accesso per le biciclette sul treno Euronight 234 con destinazione Monaco in cui è previsto il servizio biciclette;

- VISTO** l'articolo 9, comma 1, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 il quale prevede, per la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro;
- VISTA** la nota difensiva di Trenitalia S.p.A. del 16 ottobre 2015, acquisita agli atti dell'Autorità con Prot. n. 5095/2015 del 19 ottobre 2015;
- RILEVATO** che nella nota difensiva richiamata Trenitalia S.p.A. solleva un'eccezione procedurale. Viene infatti rilevato che posto che il reclamante non ha presentato alcuna segnalazione o richiesta di rimborso all'impresa ferroviaria, difetterebbe il presupposto per la procedibilità della segnalazione stessa ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del regolamento dell'Autorità e del d.lgs. 70/2014.
- CONSIDERATO** che la norma regolamentare di cui all'articolo 3, comma 3 del regolamento dell'Autorità non impedisce all'Autorità di procedere d'ufficio ma, piuttosto, pone una condizione di procedibilità del reclamo presentato direttamente all'Autorità senza il preventivo invio all'impresa ferroviaria;
- VISTO** che, nel caso di specie, è stato presentato reclamo all'Autorità indipendente del proprio paese che lo ha poi trasmesso all'organismo italiano.
- VISTO** l'art. 30, comma 2 **del** Regolamento comunitario 1371/2007 il quale prevede che "ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo appropriato designato da uno Stato membro."
- CONSIDERATO** che con la Delibera 70/2015 l'Autorità ha attivato il procedimento sulla base della documentazione fornita dall'autorità austriaca, con la quale esiste oltretutto un obbligo di cooperazione ai sensi dell'art. 31 del regolamento comunitario, non per il mancato rimborso al reclamante ma per le riscontrate carenze informative in riferimento al trasporto di biciclette su uno specifico servizio ferroviario (treno notturno Euronight 234) e, pertanto, l'eccezione procedurale non è accoglibile;
- RILEVATO** nel merito della contestazione, che, nella suddetta nota difensiva del 16 ottobre 2015 Trenitalia S.p.A. ribadiva che "*poiché a bordo del treno notturno EN 234 Roma – Firenze – Vienna non è consentito l'accesso delle biciclette, la riscontrata assenza di informazione in merito a tale servizio corrisponde alle effettive condizioni di utilizzo del treno prenotato dal segnalante. In sostanza, il servizio viene segnalato come presente nel caso in cui esso sia effettivamente presente; l'assenza di ogni segnalazione al riguardo sta, invece, a significare che il servizio non è erogato.*";
- RILEVATO** altresì, che Trenitalia S.p.A. si rendeva disponibile a rimborsare al reclamante sia le spese sostenute per l'acquisto del titolo di viaggio non utilizzato, che quelle relative al pernottamento a Firenze – rimborso successivamente avvenuto - pur ritenendo,

nel caso concreto, che da parte del proprio personale non fosse stata posta in essere alcuna condotta omissiva né, tantomeno, negligente;

- RILEVATO** ancora, che Trenitalia S.p.A dichiarava la propria intenzione di “rendere maggiormente intuitiva ed immediata la comprensione di quanto contenuto nelle Condizioni Generali di Trasporto, Parte IV “Trasporto Internazionale, Cap. 2 “Parte Speciale” con riferimento ai treni circolanti tra l’Italia e la Germania, precisando ulteriormente le modalità di acquisto del servizio di trasporto delle biciclette. Analogamente, tali precisazioni verranno diffuse sul sito Internet della Società, nella parte relativa alle informazioni sui servizi Bici, al seguente link <http://www.trenitalia.com/tcom/Offerte – e-servizi/In treno con la bici# 2.>.”;
- RILEVATO** infine, che, in base alle proprie argomentazioni, Trenitalia S.p.A. ritiene che non sussistano le condizioni per l’applicazione di misure sanzionatorie;
- CONSIDERATO** che, dall’istruttoria svolta relativamente al treno notturno Euronight 234, sia con destinazione Vienna (sulle quali non è previsto il trasporto biciclette), che con destinazione Monaco (sulle quali è invece previsto il servizio biciclette) emerge che non viene fornito alcun pittogramma;
- CONSIDERATO** altresì, che nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia S.p.a.- Parte IV – Trasporto Internazionale, Capitolo 2 – Parte Speciale, “Treni allegro” circolanti fra l’Italia e l’Austria per il transito di Tarvisio e “Treni Germania notte” circolanti fra l’Italia e la Germania per il transito del Brennero, paragrafi rispettivamente 5 e 6 “Animali domestici e bici al seguito”, si prevede che “il trasporto di bici al seguito sui treni in partenza dall’Italia espressamente indicati sull’orario ufficiale tramite apposito pittogramma che effettuano tale servizio, possono essere acquistati solo a bordo treno compatibilmente con la disponibilità di posti bici (max 1 bicicletta per viaggiatori). Il prezzo del biglietto per il trasporto della bici è di 12,00 euro. Per i treni provenienti dall’estero, il biglietto per la bici dovrà essere acquistato presso l’Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno”.
- CONSIDERATO** ancora, che, già in sede di pre-istruttoria, Trenitalia aveva affermato che “il servizio di trasporto di biciclette sul treno Euronight 234 non è pubblicizzato né sull’orario ufficiale né sui sistemi di vendita di Trenitalia, e non è vendibile dai sistemi di prenotazione Trenitalia, neanche laddove disponibile, cioè sulla sola sezione per Monaco, per limitazioni tecnico informatiche dovute alla compatibilità del sistema Hermes con i sistemi di riservazione e vendita di Trenitalia.”;
- CONSIDERATO** infine, che quanto affermato da Trenitalia S.p.A. in merito alle attività poste in essere “al fine di evitare in futuro il rischio di analoghi inconvenienti” non risulta idoneo allo scopo, dal momento che non vi è evidenza che la criticità relativa alla compatibilità dei sistemi informatici tra Trenitalia e l’Impresa ferroviaria tedesca DB risulti superata;

- RILEVATO** che anche le precisazioni inserite sul link al proprio sito internet riportato nella memoria difensiva non risultano idonee allo scopo, in quanto l'informazione continua a risultare incompleta in merito ai punti vendita delle imprese ferroviarie tedesche e austriache (non si dà evidenza dei luoghi in cui, in Italia, si trovano i punti vendita di DB e OBB e non risulta nemmeno richiamato un link per eventuali prenotazioni on line);
- RILEVATO** altresì, che le Condizioni Generali di trasporto non prevedono l'obbligatorietà della prenotazione per le bici al seguito, continuando a ribadire la possibilità di acquisto a bordo e che, pertanto, l'inciso riportato nel link al sito internet intitolato "In treno con la bici" recante "Considerando lo spazio limitato per le bici a bordo, la prenotazione del servizio è obbligatoria" risulta fuorviante;
- RITENUTO** che i) l'infrazione di cui all'art. 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007, nonostante quanto affermato nella nota difensiva da Trenitalia S.p.A., risulti accertata e pertanto meritevole di sanzione ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del predetto decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per un importo compreso tra Euro 1.000,00 ed Euro 5.000,00 e che ii) le iniziative descritte da Trenitalia S.p.A. per porre fine all'infrazione entro un mese dalla comunicazione della Delibera 70/2015 non siano sufficienti ed idonee per ottemperare all'intimazione;
- RITENUTO** che, ai fini dell'applicazione della sanzione, dovendosi tenere conto dei criteri di cui all'art. 5 del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, debbano essere valutati complessivamente tutti gli elementi emersi durante la fase istruttoria ed in particolar modo, da un lato, la mancata ottemperanza all'intimazione relativa alla cessazione della condotta comportante l'infrazione e, dall'altro, il limitato rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, quantificando conseguentemente la sanzione – stante la compresenza sia di indici aggravanti che attenuanti – in Euro 2500,00;

su proposta del Segretario Generale, visti gli atti del procedimento

#### **DELIBERA**

1. E' accertata la violazione dell'articolo 8 ("*Informazioni di viaggio*"), paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di Trenitalia S.p.a., in relazione ai fatti descritti in motivazione, qui richiamati nella loro interezza;
2. È irrogata, nei termini di cui in motivazione, la sanzione pecuniaria pari ad un importo di euro 2.500,00;
3. Si ordina a Trenitalia S.p.A. di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite 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: IT09M0100501004000000000621, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 70/2015";

4. Decorso il termine di cui al precedente 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 n. 689/1981, 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 internet dell'Autorità;
6. 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, 17 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