

**Documento di consultazione concernente l'attuazione della disciplina
sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n.
1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

OSSERVAZIONI DA PARTE DI TRENITALIA S.P.A.

Trenitalia S.p.A. (“Trenitalia” o “Società”) desidera manifestare il proprio apprezzamento per l’iniziativa assunta dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti (“ART” o “Autorità”) con l’avvio di una consultazione pubblica in merito alla disciplina dei procedimenti per l’accertamento e l’irrogazione delle sanzioni per violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 (“Regolamento”), nonché alle modalità di presentazione dei reclami da parte dei passeggeri. Ciò altresì nell’ottica di instaurare un rapporto orientato alla collaborazione ed al dialogo, al fine di contribuire, sin dall’inizio, alla definizione di un quadro giuridico chiaro e di agevolarne l’implementazione nelle aree di competenza di questa Autorità.

In questa sede, Trenitalia intende rendere disponibili i risultati dell’esperienza maturata nella gestione dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri e negli ambiti connessi, e, riconoscendo l’opportunità sottesa alla presente consultazione pubblica, auspica la condivisione delle osservazioni di seguito formulate ed il loro recepimento nel regolamento che verrà adottato dall’Autorità.

Questione 1) Tenuto conto che l’Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all’allegato B.

Il modulo per la presentazione dei reclami, di cui all’allegato B alla delibera dell’Autorità dell’11 giugno 2014, n. 43, costituisce lo strumento mediante il quale ogni passeggero ha la possibilità di rivolgersi all’Autorità per presunte infrazioni al Regolamento, facendo pervenire le proprie istanze e/o osservazioni ai fini dell’accertamento dell’infrazione. Si



ritiene, pertanto, necessario rendere chiaro al viaggiatore che, dall'invio del reclamo all'ART, potrà eventualmente derivare l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'impresa ferroviaria in caso di presunta violazione del Regolamento. Il passeggero deve poter comprendere che il reclamo inoltrato all'ART non può determinare alcun riconoscimento, a titolo individuale, di benefici diretti, né il riesame del reclamo originariamente presentato all'impresa ferroviaria.

Al fine di fornire all'Autorità un'adeguata base informativa in vista di eventuali approfondimenti istruttori, i campi contenuti nel modulo in oggetto, che orientano la compilazione da parte del reclamante, devono consentire un'esatta rappresentazione dei fatti e degli ulteriori dettagli informativi il più possibile aderente alla realtà.

Sul punto, si ritiene indispensabile ed appropriato dare enfasi all'onere di allegazione: al fine di garantire un impiego efficiente delle risorse, sia in seno all'Autorità che all'impresa ferroviaria, sarebbe opportuno che l'ART non desse seguito a richieste di intervento anonime, non sufficientemente circostanziate ovvero incomplete in uno degli elementi essenziali previsti come tali nel modulo di reclamo.

Si propongono, quindi, le seguenti modifiche e/o integrazioni al modulo – allegato B al documento di consultazione:

- dopo l'indirizzo dell'Autorità destinataria del reclamo, si riterrebbe utile per chiarire le finalità dello strumento inserire il seguente nuovo titolo del modulo: *“Modulo di Reclamo A.R.T.”* ed il sottotitolo: *“ai sensi dell'art. 4.4 del Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n. 70 concernente la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 sui diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”*. Ciò in quanto l'attuale titolo (in maiuscolo) – riferendosi al Regolamento, piuttosto che all'art. 4.4 del D. Lgs. n. 70/2014 – potrebbe indurre in errore il passeggero che presenta il reclamo per la sovrapposizione tra le fonti normative: come illustrato poc'anzi, l'effetto del reclamo all'ART, laddove fondato, consiste in una sanzione per l'impresa ferroviaria e non nell'accoglimento delle richieste del cliente (circostanza che sarebbe opportuno chiarire nell'*incipit* del modulo in esame);



- laddove condiviso il punto precedente, potrebbe essere eliminato l'attuale primo capoverso, poiché sostituito integralmente dal nuovo sottotitolo proposto come sopra;
- si propone di inserire un nuovo primo capoverso del seguente tenore: *“Prima di procedere alla compilazione del presente modulo, a pena di inammissibilità/improcedibilità del reclamo all’ART, accertarsi che: 1) sia già stato presentato un reclamo all’impresa ferroviaria attraverso i canali dalla stessa previsti nella apposita Guida al Viaggiatore (ovvero in uno strumento informativo equivalente di cui disponga l’impresa ferroviaria); 2) che siano già trascorsi trenta giorni – ovvero novanta, nelle ipotesi consentite dall’art. 27, par. 2, del Regolamento – dalla presentazione all’impresa ferroviaria di tale reclamo; 3) risultino allegati al presente Modulo di Reclamo ART: a) copia del reclamo e della documentazione eventualmente acclusa; b) copia della ricevuta di avvenuta presentazione del reclamo all’impresa ferroviaria; c) copia della risposta dell’impresa ferroviaria, laddove esistente.”*;
- nella sezione “Dati dello scrivente” e “Dettagli passeggero” è opportuno inserire un campo “Provincia”;
- nella sezione “Dettagli del viaggio” si propone di:
 1. sostituire “Vettore” con “Nome dell’Impresa Ferroviaria” per assicurare una migliore comprensione da parte del passeggero;
 2. sostituire “Agenzia di viaggio/tour operator” con “Canale di acquisto/Modalità di acquisto” in relazione alle numerose possibilità di acquisto dei biglietti (ad esempio: le biglietterie, le emettitrici *self-service*, il sito Internet, il *Call Center*, etc.);
 3. inserire il numero del treno ed il luogo del disservizio (stazione, treno, etc.);
 4. specificare i treni ed i relativi orari in caso di viaggi combinati;
 5. inserire il codice del biglietto (PNR), laddove esistente.
- laddove condiviso, si potrebbe eliminare integralmente la prima parte dell’ultima sezione del modulo attuale, relativa alla necessità di presentare previamente il



reclamo all'impresa ferroviaria, in quanto integralmente sostituita dal nuovo primo capoverso come sopra proposto;

- si riterrebbe utile modificare la seconda parte dell'ultima sezione come segue: “*Ha ricevuto risposta al reclamo presentato all'impresa ferroviaria?*”, seguita dalle due possibili risposte SI/NO e dalla ulteriore seguente frase: “*Si ricorda di allegare al presente Modulo di Reclamo: a) copia del reclamo già presentato all'impresa ferroviaria attraverso i canali previsti nella apposita Guida al Viaggiatore e della documentazione eventualmente acclusa; b) copia della ricevuta di avvenuta presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria; c) copia della risposta dell'impresa ferroviaria, laddove esistente*”.

Al fine di una migliore comprensione della posizione di Trenitalia, l'Allegato 1 al presente documento contiene un “Modulo di Reclamo” a cui sono state apportate, in via del tutto esemplificativa, le modifiche sopra formulate. In ogni caso, si rinvia a quanto sviluppato al successivo punto 6 per ulteriori osservazioni esplicative delle modifiche suggerite.

Questione 2) Si chiedono osservazioni motivate in ordine alla possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative.

Trenitalia desidera evidenziare la necessità, sulla base della propria consolidata esperienza, che permanga una distinzione tra l'istanza rivolta da un cliente all'impresa ferroviaria a fronte di un disservizio, riconducibile alle fattispecie declinate nel Regolamento e subito nel corso del viaggio, e, come a volte accade, le considerazioni/ valutazioni/ auspici del passeggero che non condivide le dinamiche industriali della Società o le scelte di mobilità generale compiute degli enti istituzionali titolari di contratti di servizio (Stato e Regioni).

In tal senso, al fine rafforzare i diritti conferiti ai passeggeri dal Regolamento, concentrando le risorse onde garantire una miglior tutela, sarebbe senz'altro opportuno – come meglio precisato alla successiva questione 6) – prevedere, prima di procedere al formale avvio di un procedimento nei confronti dell'impresa ferroviaria, una fase pre-



istruttoria, in cui l'Autorità possa preventivamente vagliare la natura e la manifesta fondatezza dei reclami ricevuti, nell'ambito delle prescrizioni del Regolamento.

Quanto al soggetto deputato ad inoltrare il reclamo, la lettera del D. Lgs. n. 70/2014, all'art. 4, comma 4, fa espresso riferimento ad “ogni passeggero”, in linea con quanto previsto dal Regolamento (art. 27, par. 2), non menzionando le associazioni rappresentative. Ciò premesso, ciascun passeggero potrebbe conferire apposito mandato con rappresentanza al fine di inoltrare il proprio reclamo; tale facoltà di conferimento del mandato potrebbe essere esercitata sia nei confronti di persone di fiducia – familiari, conoscenti, professionisti – che di associazioni rappresentative, purché il reclamo venga inoltrato “in nome e per conto”.

Si ritiene di escludere l'iniziativa dell'associazione rappresentativa che agisca direttamente/“in proprio” (caso non contemplato dal contesto normativo), anche al fine di evitare duplicazioni tra i reclami di singoli passeggeri e quelli degli organismi collettivi.

Questione 3) Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e ai termini di presentazione del reclamo.

Come accennato alla questione 1), si ritiene debbano essere individuati taluni criteri di ammissibilità dei reclami, quali:

- a) preventiva presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria;
- b) decorso del termine di 30 giorni, ovvero di altro termine comunicato al cliente dall'impresa ferroviaria (nel rispetto di quanto previsto all'art. 27, par. 2, del Regolamento);
- c) esito negativo della conciliazione paritetica esperita dall'impresa ferroviaria con il passeggero.

In analogia con quanto previsto nei regolamenti di altre autorità amministrative indipendenti, anche la pendenza (eventualmente sopravvenuta) di un procedimento giudiziario/giurisdizionale dovrebbe essere causa di inammissibilità e improcedibilità del reclamo al fine di evitare duplicazioni di attività.



Con riferimento alla tempistica di presentazione/inoltro dei reclami, rilevano le previsioni di cui all'art. 27, par. 2, del Regolamento ed all'art. 4, par. 4 del D. Lgs. n. 70/2014. In ossequio al quadro normativo, poiché è possibile che l'impresa ferroviaria invii la propria risposta al cliente alla scadenza dei 30 (o 90) giorni e – pressoché contemporaneamente – il passeggero inoltri reclamo all'ART, si riterrebbe opportuno prevedere un congruo periodo di giacenza dei reclami pervenuti che non alleghino risposta dell'impresa ferroviaria, al fine di tenere conto, in fase di pre-istruttoria, dei tempi di recapito dell'eventuale risposta fornita dall'operatore ferroviario al cliente.

Al fine di consentire la piena disponibilità degli elementi istruttori e la puntuale ricostruzione degli eventi, si riterrebbe opportuno, inoltre, definire un termine entro cui il cliente possa inoltrare reclamo all'ART, pari a non oltre sei mesi dalla presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria.

Peraltro, laddove il cliente di Trenitalia decida di attivare la Procedura di Conciliazione Paritetica, che consente il riesame del reclamo da parte di una Commissione mista, composta da rappresentanti dell'associazione dei consumatori e dell'impresa, il predetto termine di presentazione del reclamo all'ART andrà esteso di ulteriori due mesi (non oltre otto mesi, quindi, dalla presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria) previsto per l'esaurimento della procedura stessa.

Questione 4) Con riferimento al disposto di cui all'art. 4, comma 5 del D. Lgs. n. 70/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dall'impresa ferroviaria che, in ogni caso, è destinataria del reclamo in prima istanza e l'avvio, in seconda istanza, dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità.

Il tema posto dalla norma evocata nella presente questione risulta complesso. Si suggerisce, sulla base dell'esperienza maturata ed in un'ottica di efficientamento del processi, che il reclamo possa essere inoltrato dal passeggero alla Regione previa presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria e decorsi 30 giorni (o altro termine



comunicato al cliente). Si verificherebbe, altrimenti, una sovrapposizione temporale tra il reclamo presentato all'impresa ferroviaria e quello inoltrato alla Regione, che potrebbe generare esclusivamente confusione e diseconomie procedurali. In questo modo, la Regione potrebbe contribuire a svolgere una sorta di pre-istruttoria, con la possibilità altresì di fornire delle risposte al passeggero che abbia sollevato anche questioni di competenza della medesima Regione.

Questione 5) Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità che l'Autorità tratti congiuntamente più casi ai fini di una trattazione unitaria.

Pur ravvisando evidenti vantaggi derivanti dalla trattazione unitaria di più casi da parte dell'Autorità, sia in termini di economicità procedimentale che di efficacia delle difese, Trenitalia intende sottolineare la necessità di assoggettare tale *modus operandi* al rigoroso rispetto del criterio di omogeneità delle fattispecie trattate, al fine di non vanificare il diritto alla difesa dell'impresa coinvolta. Infatti, tenuto conto della tempistica stringente con cui si intendono cadenzare le diverse fasi del procedimento istruttorio, la trattazione congiunta di casi che non presentano (o presentano marginali) profili di connessione impedirebbe di cogliere le peculiarità di ciascun evento, non consentendo (o rendendo arduo) l'esercizio di una difesa efficace delle condotte contestate all'impresa.

Resta inteso che sembra ispirarsi ad un criterio di efficienza la previsione, auspicata da Trenitalia, che le informazioni fornite dall'impresa ferroviaria nell'ambito di un procedimento debbano ritenersi acquisite da codesta Autorità anche in funzione della trattazione di casi successivi che si fondino sui medesimi dati informativi.

Questione 6) Si chiedono osservazioni motivate in merito ad eventuali ulteriori contenuti dell'atto di avvio del procedimento che potrebbero essere inseriti, al fine di salvaguardare le garanzie procedurali e il contraddittorio.



Prima di soffermarsi sulla fase di avvio del procedimento sanzionatorio, Trenitalia osserva come sarebbe efficace la previsione di una fase pre-procedimentale, caratterizzata da modalità meno formali e rigide, all'esito della quale l'Autorità possa procedere all'archiviazione dei reclami, qualora risultino irricevibili, inammissibili, improcedibili o manifestamente infondati.

In particolare, l'introduzione di un'ipotesi di "*manifesta infondatezza*" del reclamo risponde all'esigenza di garantire il buon andamento della pubblica amministrazione e di escludere l'intervento dell'Autorità nei casi di reclami pretestuosi o di istanze soddisfatte dall'impresa ferroviaria in conformità al Regolamento. Andrebbero, pertanto, rese esplicite le ragioni che limitano un intervento istruttorio dell'Autorità, sulle quali può fondarsi una decisione di non luogo a provvedere o non avvio dell'attività istruttorie per manifesta infondatezza. Tale decisione potrebbe essere contraddistinta da minore formalità nelle modalità di adozione e comunicazione.

Trenitalia riterrebbe altresì opportuno esplicitare, mediante sintetiche definizioni, le ipotesi di non avvio dell'attività istruttorie sopra citate. In particolare, per ciascuna di esse (irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità), sarebbe utile chiarire - tramite elencazione esemplificativa, ma non esaustiva - i casi che vi danno origine. Ad esempio, è causa di irricevibilità l'invio all'ART di un reclamo (da parte del viaggiatore o della Regione) in assenza di preventivo reclamo scritto inoltrato all'impresa ferroviaria; da luogo ad improcedibilità l'invio all'ART di un reclamo (da parte del viaggiatore o della Regione) senza aver rispettato il decorso del termine di 30 giorni (o superiore) dalla presentazione dello stesso all'impresa ferroviaria.

Trenitalia suggerisce, inoltre, di fissare un termine (decorrente dalla ricezione del reclamo) entro il quale l'Autorità è tenuta a decidere se avviare l'istruttoria, così da evitare la dispersione di informazioni rilevanti connessa al protrarsi della fase pre-istruttoria. La previsione di tale termine, infatti, oltre a rispondere all'esigenza di buon funzionamento dell'Autorità, risulta di primaria importanza per l'esercizio effettivo ed efficace del diritto di difesa, considerata la naturale difficoltà dell'impresa ferroviaria nel procedere ad accertamenti in merito ad eventi risalenti nel tempo, tenuto anche conto della continua evoluzione normativa cui è assoggettato il settore di riferimento.



Qualora, al termine della fase pre-istruttoria, il reclamo sia ritenuto irricevibile, inammissibile, improcedibile o manifestamente infondato, l'Autorità dovrebbe darne comunicazione all'impresa ferroviaria, al fine di fugare ogni dubbio sulla correttezza della condotta adottata dall'operatore.

Questione 7) Si chiedono osservazioni motivate in merito alle modalità di partecipazione al procedimento sanzionatorio dell'impresa destinataria della contestazione.

Al fine di consentire al destinatario dell'atto di avvio del procedimento istruttorio di esercitare in modo efficace ed effettivo il proprio diritto di difesa, Trenitalia suggerisce di prevedere, al termine degli accertamenti condotti dai funzionari incaricati, l'invio di una sintetica comunicazione degli esiti dell'attività istruttoria. Tale previsione costituisce un momento di garanzia per l'impresa in quanto consente di disporre di una formulazione chiara, trasparente e circostanziata - possibile solo al termine degli accertamenti istruttori - delle contestazioni, fondate su elementi di cui entrambi i soggetti del procedimento avrebbero così piena conoscenza.

Trenitalia osserva che il documento posto a consultazione non prevede la comunicazione all'impresa del provvedimento di archiviazione, nelle ipotesi in cui, disposto l'avvio del procedimento istruttorio, l'Autorità ravvisi, anche alla luce delle difese presentate, il venir meno dei presupposti che legittimavano il proprio intervento.

Questione 8) Si chiedono osservazioni motivate sul termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, al fine di assicurare una maggiore tempestività della tutela.

Trenitalia osserva che la fissazione di un termine per la conclusione dei procedimenti istruttori - 120 giorni dalla notifica all'impresa ferroviaria dell'atto di avvio del procedimento - è funzionale a preservare i soggetti coinvolti dalle conseguenze negative



derivati dall'eccessivo prolungamento del procedimento, nel rispetto del principio della certezza del diritto.

Tuttavia, merita una riflessione la mancata previsione - diversamente da quanto accade generalmente nei procedimenti amministrativi - della possibilità di prorogare il termine di conclusione del procedimento nelle ipotesi in cui emergano particolari esigenze istruttorie, al fine di garantire all'impresa interessata la possibilità esercitare il diritto di difesa in modo pieno, effettivo ed efficace.

Infatti, qualora la fattispecie oggetto di indagine presenti particolari profili di complessità - per il numero dei soggetti coinvolti, per le modalità di realizzazione del fatto/evento oggetto di indagine o per la tipologia di accertamenti necessari - l'individuazione di un termine rigido, nonché stringente, entro il quale gli uffici dell'Autorità siano tenuti a concludere i propri accertamenti (pari a 90 giorni dalla notifica dell'atto di avvio) contrasta con il dovere dell'amministrazione di assicurare l'acquisizione di tutti gli elementi necessari alle proprie valutazioni ("obbligo di completezza dell'istruttoria").

L'esigenza di condurre accertamenti istruttori il più possibile completi è ancor più sentita se si considerano elementi caratterizzanti i procedimenti in esame, quali: *i.* l'intenzione dell'Autorità di procedere alla trattazione unitaria di più casi sottoposti alla propria attenzione (questione 5); *ii.* l'importo elevato delle sanzioni che la stessa può irrogare, oltre al discredito reputazionale gravante sull'impresa destinataria del provvedimento sanzionatorio; *iii.* l'elevato tecnicismo del settore di riferimento e le difficoltà di accertamento che potrebbero emergere nel corso dell'istruttoria; *iv.* nonché, qualora l'Autorità ritenga di non dar seguito alla proposta formulata dalla Società alla questione 3, la mancata previsione di un termine entro il quale può essere presentato il reclamo, consentendo richieste di intervento in merito a fatti/eventi risalenti nel tempo.

Risulta pertanto evidente che l'eventuale proroga - d'ufficio o su istanza di parte - del termine di conclusione del procedimento non solo garantirebbe all'impresa il pieno esercizio del diritto di difesa nelle situazioni di particolare complessità, ma consentirebbe all'Autorità di gestire con maggiore flessibilità le esigenze contingenti connesse all'attività istruttoria.



Quanto alle modalità di esercizio di tale facoltà, Trenitalia riterrebbe opportuno assoggettare la proroga delle attività istruttorie al verificarsi di determinate condizioni ed al rispetto di un limite temporale. Infatti, una previsione di proroga *sine die*, oltre a protrarre e rendere incerto il termine di conclusione del procedimento, potrebbe inficiare l'attività dell'impresa ferroviaria nella programmazione della propria attività.

Questione 9) Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze che possono integrare il danno grave e irreparabile agli interessi degli utenti, presupposti, questi, che condizionano l'adozione di misure cautelari. Considerata, inoltre, la specificità della materia regolata, si richiedono osservazioni in merito al possibile contenuto delle misure cautelari da adottare.

In via preliminare, Trenitalia osserva che la questione 9 presenta profili di incertezza interpretativa di primaria rilevanza, in quanto non è chiaro se il potere di cui l'ART intende valersi circa l'adozione di misure cautelari prescinda da una preliminare interlocuzione con il destinatario della misura. Tale circostanza sarebbe da scongiurare, considerato l'impatto dirompente che l'adozione di una misura cautelare determina sull'attività di un'impresa ferroviaria.

Ciò premesso, Trenitalia osserva come l'eventuale intervento cautelare dell'Autorità - promosso su istanza di parte - non possa prescindere dalla sussistenza del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora* (requisiti richiamati dallo stesso art. 37, comma 3, lett. f) del D. L. 1/2012 convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 e s.m.i. - "Decreto istitutivo").

Quanto al *fumus boni iuris*, la Società intende sottolineare la necessità di procedere ad una valutazione della non manifesta infondatezza della pretesa fatta valere dal viaggiatore mediante la presentazione di un reclamo, tenuto conto dei limiti propri dello strumento utilizzato e dell'elevato tecnicismo che caratterizza il settore di riferimento. Tali difficoltà appaiono ancor più evidenti alla luce dell'apparente intenzione dell'Autorità di procedere *in audita altera parte*, pur in assenza di particolari esigenze di indifferibilità dell'intervento.



Quanto al *periculum in mora*, Trenitalia osserva che la natura stessa del procedimento istruttorio, attivato su impulso del viaggiatore, è del tutto incompatibile con la situazione di urgente necessità che legittima l'adozione di misure cautelari temporanee volte ad evitare un danno grave ed irreparabile agli utenti.

Si osserva, inoltre, che il potere di intervento di cui all'art. 37, comma 3, lett. f), del Decreto istitutivo - a cui l'Autorità rinvia al fine di estendere la possibilità di adottare misure cautelari anche nell'ambito delle funzioni di accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento - si inserisce nell'ambito di un procedimento diverso e del tutto inconferente rispetto a quello in esame, che si caratterizza per essere successivo al già intervenuto coinvolgimento dell'impresa ferroviaria (questione 1), nonché attivato su istanza di parte.

Questione 10) Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall'art. 16 della legge 689/1981 anche alla materia della tutela del diritto dei passeggeri, con particolare riguardo alla possibilità di applicare l'istituto alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa.

La presente questione troverebbe riscontro, secondo Trenitalia, nella previsione di cui all'art. 5 del D. Lgs. 70/2014 che, al comma 1, ultimo capoverso, stabilisce quanto segue: *“Il regolamento disciplina i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie”*.

Sul punto, la Società desidera portare all'attenzione dell'Autorità come il contenimento dei costi del procedimento amministrativo costituisca la *ratio* alla base sia della previsione sopra citata, sia della possibilità, indicata alla questione 5, che l'Autorità tratti congiuntamente più casi, purché tra loro omogenei. Alla luce di tale previsione, pertanto, l'estensione della possibilità del pagamento in misura ridotta in caso di violazioni



plurime da parte dell'impresa ferroviaria risulta pienamente conforme al principio di coerenza e sistematicità del procedimento amministrativo.

Quanto alla paventata possibilità che l'applicazione di un'unica sanzione in misura ridotta diminuisca l'effetto deterrente del complessivo sistema sanzionatorio e, di conseguenza, l'effettività della tutela dei diritti dei passeggeri, la Società osserva che, da un lato, l'Autorità deve procedere alla trattazione unitaria dei casi solo nelle ipotesi in cui sussista omogeneità tra le fattispecie oggetto di valutazione; dall'altro, è possibile stabilire l'importo della sanzione applicando i criteri del cumulo formale o giuridico delle sanzioni (art. 8, L. 689/1981), a cui si aggiungono i gravi pregiudizi reputazionali derivanti dall'impatto mediatico che l'avvio del procedimento da parte dell'Autorità comporta. Le preoccupazioni avanzate dall'ART sembrano pertanto infondate.

Infine, Trenitalia intende sottolineare che il pagamento della sanzione in misura ridotta all'atto della contestazione o della notificazione degli estremi della violazione dovrebbe comportare la conclusione del procedimento senza accertamento dell'infrazione, anche ai fini dell'accertamento della reiterazione delle condotte per calcolo dell'importo della sanzione, costituendo espressione di un diritto dell'impresa interessata.

Questione 11) Si chiedono osservazioni motivate in merito alla applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa, nelle procedure concernenti la tutela dei diritti dei passeggeri.

Trenitalia accoglie con favore quanto prospettato alla questione 11, la cui valenza deflattiva è evidente, e che si sostanzia nella possibilità per le imprese ferroviarie, destinatarie dell'atto di avvio del procedimento istruttorio, di proporre impegni volti a rimuovere la condotta contestata, assicurando l'immediata adozione di condotte a beneficio dei passeggeri e conformi alla disciplina del Regolamento.

Considerato il significativo sforzo che l'impresa deve compiere al fine della presentazione di misure strutturali e/o comportamentali funzionali alla definizione del procedimento senza accertamento dell'infrazione, la Società sottolinea la necessità che il procedimento in questione - parallelo al procedimento volto all'accertamento delle



irregolarità contestate - sia ispirato al rigoroso rispetto del principio di proporzionalità; pertanto, le misure imposte alle imprese per porre termine alla condotta contestata non devono eccedere i limiti di quanto risulta essere idoneo e necessario per ripristinare la situazione conforme alle norme violate nella fattispecie.

Considerato l'ambito di applicazione del procedimento di cui al documento in commento, Trenitalia suggerisce che il termine per la presentazione degli impegni sia individuato tenendo in considerazione il grado di conoscenze tecniche impiegate caso per caso e che, nel corso delle valutazioni di idoneità compiute dall'Autorità, venga garantita all'impresa proponente la possibilità di chiarire la portata delle misure proposte e di prospettare misure che, nel rispetto del già citato principio di proporzionalità, consentano una definitiva chiusura del procedimento senza accertamento dell'irregolarità e senza applicazione della sanzione pecuniaria.

A fronte degli ingenti sacrifici - sia in termini economici e organizzativi, che di credibilità nei confronti della propria clientela - che l'impresa deve sopportare al fine dell'ideazione di misure idonee ed efficaci rispetto all'obiettivo che si vuole raggiungere, la Società, inoltre, ritiene necessario che venga stabilito un termine tempestivo entro il quale l'Autorità si esprima sulla proposta di impegni formulata, al fine di non lasciare l'impresa in una situazione di gravosa incertezza.

Si desidera, infine, osservare che - qualora si preveda l'assunzione di impegni - i tempi di realizzazione degli stessi devono essere tenuti in debita considerazione, in quanto condizionati dai tempi necessari per il reperimento di investimenti e per l'implementazione di processi tecnologici avanzati ed onerosi. Ciò considerato, risulterebbe iniqua l'applicazione all'impresa ferroviaria di eventuali ulteriori sanzioni nella fase transitoria di implementazione degli impegni. Si suggerisce pertanto di prevedere espressamente l'astensione del proprio intervento nelle ipotesi sopra citate.

Questione 12) Si chiedono osservazioni motivate in merito ad altre misure per monitorare l'attuazione del Regolamento CE 1371/2007.



Questione 13) Si richiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.

Trenitalia non intende formulare ulteriori osservazioni e confida di avere fornito il contributo richiesto.