

Delibera n. 27 / 2016

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, 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 8 marzo 2016

- VISTO** l’art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i., 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, recante modifiche al sistema penale ed 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 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** l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del 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. Franco Rabbi, in data 27 ottobre 2015, alla Società Trenord s.r.l. attraverso apposito modulo prestampato predisposto dall’Impresa;

VISTO

il reclamo presentato dal Sig. Franco Rabbi all'Autorità in data 15 gennaio 2016, prot. ART 2016/217, con il quale ha segnalato che in data 27 ottobre 2015, dopo aver acquistato un biglietto di 1^a classe per il treno regionale n. 2088 delle ore 7.25, operante sulla tratta Brescia - Milano Centrale, all'atto della salita a bordo si è visto costretto a scendere e proseguire autonomamente il viaggio verso la destinazione finale. Il reclamante ha reso noto di essersi trovato nell'impossibilità di affrontare il viaggio, in quanto, indossando un tutore al polso a causa di frattura scomposta, non trovava un posto a sedere a causa del sovraffollamento del convoglio. Altresì, con lo stesso il reclamante chiedeva il rimborso totale del proprio titolo di viaggio ed un eventuale risarcimento forfettario. Infine, l'utente ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte di Trenord S.r.l. in merito al reclamo di cui alla precedente premessa;

VISTA

la nota dell'Autorità, prot. 357/2016 del 20 gennaio 2016, con la quale si chiedevano a Trenord S.r.l. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta di Trenord S.r.l., prot. ART 808/2016, del 4 febbraio 2016;

CONSIDERATO

che dalla sopra indicata nota di Trenord S.r.l., tra l'altro, si evince chiaramente che nessuna risposta è mai pervenuta al sig. Franco Rabbi a causa di un inserimento non corretto, da parte dell'Impresa stessa, del cognome del reclamante nella piattaforma CRM (*Customer Relationship Management*), con la conseguenza che l'invio della lettera non ha avuto esito positivo;

RITENUTO

che le altre doglianze sollevate nel reclamo, relative alla mancata assistenza a bordo, alle condizioni alle quali è fornita l'assistenza, al rimborso del titolo di viaggio e ad un risarcimento forfettario, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, dovendosi a tal fine ritenere idonee le azioni poste in essere dall'Impresa rispetto a quanto prescritto dalle relative disposizioni del Regolamento. In particolare, Trenord S.r.l. ha affermato che, qualora l'utente avesse messo al corrente il personale della propria disabilità temporanea, la stessa avrebbe compiuto ogni ragionevole sforzo per l'accesso ai servizi offerti sul treno e indirizzandolo presso i posti riservati alle persone a mobilità ridotta;

RITENUTO

per le ragioni sopra illustrate sussistenti i presupposti, limitatamente al profilo della mancata risposta di Trenord S.r.l. al reclamo presentato dal passeggero, 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 Trenord S.r.l. 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'articolo 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 termine perentorio di cui al punto 4, 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 333,33 euro per la violazione contestata, 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: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 27/2016". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato.
7. I soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazioni 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 Trenord S.r.l.. a mezzo PEC all'indirizzo trenord@legalmail.it

Torino, 8 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