

**Procedimento avviato con delibera n. 2/2016 nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio.**

L'Autorità nella sua riunione del 15 luglio 2016

- VISTO** l'articolo 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;
- 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;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTA** la segnalazione del 12 marzo 2015 (prot. ART 1044/2015), presentata dal Comitato Interregionale "Salviamo la Ferrovia Avezzano Roccasecca" (di seguito: Comitato Ferrovia Avezzano - Roccasecca), nella quale si rappresentava, fra l'altro, che sulla linea Cassino/Avezzano sussiste un indice di puntualità dei convogli molto basso;
- VISTO** il reclamo del 7 agosto 2015 (prot. ART 4089/2015), presentato dal sig. Nicola Santandrea, che segnalava, tra l'altro, frequenti ritardi sul percorso ferroviario regionale Imola/Bologna, con particolare riferimento al treno RV 11545;
- VISTO** il reclamo del 10 novembre 2015 (prot. ART 5658/2015), presentato dal sig. Antonio Bendato, che segnalava ritardi e soppressioni sul percorso ferroviario regionale Isernia/Campobasso;
- VISTE** le note prott. 4211/2015 del 25 agosto 2015, 4914/2015 del 9 ottobre 2015 e 6974/2015 del 20 novembre 2015, con le quali il competente Ufficio dell'Autorità richiedeva, rispettivamente a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), esercente il servizio di trasporto ferroviario sui percorsi sopra menzionati, al gestore dell'infrastruttura Rete ferroviaria italiana S.p.a., nonché alle Regioni Abruzzo, Lazio

e Molise, di fornire una serie di informazioni, concernenti, tra l'altro, l'applicazione dell'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007, ai sensi del quale: *“I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizi durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo”*;

**VISTA** la delibera n. 2/2016 del 14 gennaio 2016 (notificata con nota prot. ART 413/2016 del 22 gennaio 2016), con la quale l'Autorità, a seguito di trattazione unitaria - ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio - delle suddette doglianze, ritenendole integranti altrettanti eventi di omesso adempimento agli obblighi di cui al citato articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE), avviava nei confronti di Trenitalia un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per *“ognuno dei tre eventi”*;

**VISTA** la memoria difensiva di Trenitalia del 23 febbraio 2016 (prot. ART 1124/2016);

**PRESO ATTO** che, nella suddetta memoria, Trenitalia, in particolare, osserva quanto segue:

- ciascuno dei contratti di servizio pubblico interessati dalle vicende oggetto delle segnalazioni, stipulati con le Regioni Emilia-Romagna, Molise e Abruzzo, definisce uno specifico sistema di verifica della qualità dei servizi prestati, ivi compresa la puntualità, che viene misurata considerando tutti i treni circolati nell'ambito di un determinato periodo di riferimento;
- ferma restando la discrezionalità riconosciuta dal regolamento (CE) n. 1371/2007 in ordine alla definizione dei criteri di calcolo dei ritardi dei servizi ai fini del riconoscimento delle indennità previste in favore degli abbonati dall'articolo 17, paragrafo 1, comma 2, i parametri relativi alla puntualità, definiti in accordo con le Regioni, sono molto stringenti, in quanto un servizio è considerato *“in ritardo”* a fronte di uno scostamento anche di soli 5 minuti nella stazione di arrivo;
- ciascun contratto di servizio, inoltre, nel caso di inosservanza degli standard qualitativi ivi definiti, stabilisce penalità a carico delle imprese ferroviarie, da destinare a interventi di miglioramento dei servizi di trasporto ferroviario in ambito regionale, ovvero al ristoro della clientela, secondo le modalità definite dalle Regioni, in linea con quanto previsto dal punto 10.7 della Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia;
- lo scostamento dagli obiettivi di puntualità - il cui grado di raggiungimento è oggetto di verifica periodica da parte delle amministrazioni regionali secondo le previsioni dei contratti di servizio - comporta, dunque, l'applicazione, a carico di Trenitalia, di penalità, di importo variabile a seconda delle Regioni, alle quali spetta di utilizzare le relative somme *“quali modalità di ristoro dell'utenza”*;

- a quest'ultimo riguardo, già nel 2012 e nel 2013 (con riferimento ai disservizi del 2011 e 2012) nonché nel 2016 (con riferimento ai disservizi del 2015), la Regione Emilia-Romagna ha riconosciuto ai titolari di abbonamento regionale una parte delle penali applicate a Trenitalia a fronte dello scostamento rispetto agli standard di qualità nella prestazione dei servizi di trasporto, tra i quali gli obiettivi di puntualità;
- l'articolo 4, comma 6, del d. lgs. 70/2014, ai sensi del quale *“E' fatta salva l'applicazione delle penali previste dai contratti di servizio pubblico in vigore, limitatamente a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del presente decreto”*, intende escludere l'applicazione di un doppio regime sanzionatorio per violazioni già previste e sanzionate dal Regolamento europeo, per le quali l'impresa ferroviaria viene già gravata dai meccanismi sanzionatori di cui ai Contratti di Servizio, che, viceversa, si avrebbe qualora, a fronte del ritardo degli stessi servizi, l'impresa dovesse versare le indennità agli utenti e, allo stesso tempo, le penalità al committente;

**VISTE**

le note prott. 2230/2016, 2231/2016 e 2232/2016 del 1° aprile 2016, con cui, a seguito della memoria di Trenitalia, risultando necessario svolgere ulteriori approfondimenti istruttori, il competente Ufficio dell'Autorità richiedeva all'impresa ferroviaria e alle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna e Molise, ai sensi dell'articolo 7 del regolamento sanzionatorio, la trasmissione, entro trenta giorni, di elementi informativi e documentali, al fine in particolare di conoscere se e con quali modalità le penalità previste nei pertinenti contratti di servizio fossero state applicate e destinate a beneficio degli abbonati costretti a subire *“un susseguirsi di ritardi e soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso”*;

**VISTA**

la nota del 28 aprile 2016 ed i relativi allegati (prott. ART 3176/2016, 3179/2016, 3181/2016 e 3182/2016 del 29 aprile 2016), con cui la Regione Abruzzo riscontrava la richiesta dell'Ufficio;

**VISTA**

la nota del 2 maggio 2016 (prot. ART 3337/2016 del 4 maggio 2016), con la quale Trenitalia forniva le informazioni richieste relativamente al contratto di servizio vigente con la Regione Abruzzo;

**VISTA**

la nota del 2 maggio 2016 (prot. ART 3351/2016 del 4 maggio 2016), con la quale la Regione Emilia-Romagna forniva le informazioni richieste;

**VISTA**

la nota prot. 3245/2016 del 2 maggio 2016, con cui, a seguito della richiesta di proroga, trasmessa da Trenitalia con nota del 29 aprile 2016 (prot. ART 3291/2016 del 3 maggio 2016), il competente Ufficio dell'Autorità differiva sino al 6 maggio 2016 il termine per la trasmissione delle informazioni concernenti i contratti di servizio vigenti con le Regioni Emilia-Romagna e Molise;

**VISTE**

le note del 6 maggio 2016 (prott. ART 3437/2016 e 3433/2016, entrambe del 9 maggio 2016), con le quali Trenitalia inviava le informazioni riguardanti i contratti di servizio vigenti con le Regioni Emilia-Romagna e Molise;

- VISTA** la nota del 17 maggio 2016 (prot. ART 3707/2016 di pari data), con la quale la Regione Molise trasmetteva le informazioni richieste;
- VISTA** la nota prot. 3796/2016 del 20 maggio 2016, con la quale il competente Ufficio dell'Autorità richiedeva a Trenitalia, ai sensi dell'articolo 7 del regolamento sanzionatorio, di trarre, entro il termine di dieci giorni, ulteriori informazioni, concernenti il numero di treni programmati e circolati, la quantità di passeggeri e la percentuale di abbonati trasportati sui percorsi ferroviari regionali interessati dai disservizi riportati nelle doglianze in relazione alle quali era stato deliberato l'avvio del procedimento;
- VISTA** la nota prot. 3993/2016 del 31 maggio 2016, con la quale, in accoglimento della richiesta di proroga inviata da Trenitalia con nota del 30 maggio 2016 (prot. ART 3992/2016 del 31 maggio 2016), il competente Ufficio differiva sino al 3 giugno 2016 il termine per la trasmissione delle informazioni richieste;
- VISTA** la nota del 1° giugno 2016 (prot. ART 4141/2016 del 7 giugno 2016) con la quale Trenitalia forniva riscontro all'Ufficio, emendata, nei contenuti, con successiva nota del 13 giugno 2016 (prot. ART 4351/2016 del 14 giugno 2016);
- DATO ATTO** che lo svolgimento dei summenzionati approfondimenti istruttori ha comportato la sospensione dei termini del procedimento, ai sensi degli articoli 6, comma 3, e 7, comma 3 del regolamento sanzionatorio;
- VISTA** la documentazione istruttoria, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'articolo 9 del regolamento sanzionatorio;
- ATTESO** che il presente provvedimento ha ad oggetto la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007, con riferimento a tre differenti fattispecie - di cui si è disposta la trattazione unitaria ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio - per le quali Trenitalia avrebbe omesso di adempiere ai relativi obblighi;
- CONSIDERATO** quanto segue:

- I. Disposizione di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007.**
1. L'indennizzo previsto dall'articolo 17 del regolamento (CE) n. 1371/2007 costituisce, come affermato dalla giurisprudenza comunitaria, una compensazione finanziaria di tipo forfettario e standardizzata, che il singolo passeggero può esigere dall'impresa ferroviaria per la mancata prestazione di un servizio in senso conforme al contratto di trasporto, non derogabile in caso di forza maggiore o in presenza di circostanza ad essa equiparabile.  
La norma in esame contempla appositi rimedi indennitari, definiti "*minimi*" - dunque modulabili *in melius*, e in ogni caso suscettibili di ricevere una disciplina *ad hoc* per le diverse fattispecie - da riconoscere ai passeggeri ogni qualvolta giungano nel luogo di destinazione previsto dal contratto di trasporto con un ritardo pari o superiore a sessanta minuti, qualora non siano stati informati al riguardo prima dell'acquisto del biglietto.

In virtù della indicata disposizione, il *“susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio”* fa sorgere in capo alle imprese ferroviarie l’obbligo di riconoscere direttamente ai titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento un *“indennizzo adeguato”*, secondo *“le modalità”* stabilite dalle imprese stesse, con particolare riguardo ai *“criteri per la determinazione dei ritardi”* e al *“calcolo dell’indennizzo”*.

L’impresa ferroviaria non dispone, dunque, di alcuna discrezionalità in ordine alla predisposizione della tutela indennitaria di cui sopra.

Il richiamo del principio di adeguatezza evidenzia, inoltre, la necessità di stabilire parametri specifici e appropriati per i casi di ripetuti ritardi e soppressioni.

A una differente *ratio* risponde il sistema di penali che, secondo la generica formulazione del punto 10.7 della Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, costituisce *“il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti ed assicura loro il ristoro integrale di eventuali danni subiti, anche attraverso forme di indennizzo diretto”*.

Le penali in questione, infatti, si applicano in caso di inosservanza, da parte di Trenitalia, degli standard qualitativi previsti da ciascun contratto di servizio e non sono devolute direttamente ai passeggeri, bensì al committente pubblico regionale, considerando tutti i treni circolati nell’ambito di un determinato periodo di riferimento.

In tale ottica, l’inciso di cui al citato articolo 4, comma 6, del d.lgs. 70/2014, che fa salva l’applicazione delle penali contrattuali, non pare implicare necessariamente, in linea generale, un’incompatibilità dei due rimedi.

Occorre infine evidenziare che, relativamente al trasporto nazionale (con particolare riferimento ai treni Frecciabianca e Intercity), nell’ambito degli abbonamenti senza necessità di prenotazione, Trenitalia adotta criteri presuntivi, che consentono la corresponsione dell’indennizzo previsto dalla normativa europea, calcolato sull’importo pagato dal viaggiatore, in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato ritardi nel periodo di validità, sulla relazione e per la categoria di treno indicate sull’abbonamento stesso (punto 7.5 della Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto).

## **II. Segnalazione concernente la linea Cassino/Avezzano – violazione contestata dall’Autorità, relative risultanze istruttorie e valutazione.**

2. Con la segnalazione trasmessa all’Autorità il Comitato Ferrovia Avezzano – Roccasecca evidenziava, relativamente alla linea Cassino/Avezzano, un indice di puntualità dei convogli assai ridotto nel periodo 19 gennaio-9 febbraio 2015, con ulteriori ritardi e soppressioni protrattisi sino al 9 marzo 2015.
3. Dalla nota della Regione Abruzzo prot. n. RA/288249/DPE005 del 16 novembre 2015 (prot. ART 6148/2015 di pari data), risulta che sulla linea in questione, e in particolare sulla tratta Avezzano-Roccasecca, chiusa per circa un anno sino all’ottobre 2014, si erano verificate, a seguito della riapertura, criticità *“spesso riconducibili alla infrastruttura”*.
4. Dagli elementi acquisiti risulta che il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, sottoscritto da Trenitalia e dalla Regione Abruzzo per il periodo 2009-2014 e prorogato, da ultimo, con legge regionale n. 5/2016 sino al 31 dicembre 2016, contempla un sistema di penalità connesso allo scostamento rispetto a standard di qualità prestabiliti (articolo 22 e allegati 5 e 6).

Per quanto concerne la puntualità del servizio si individuano, quali livelli qualitativi minimi, due soglie percentuali (pari all’88% e al 96%) rispetto alla totalità dei treni circolanti, relative ai convogli giunti a destinazione entro determinate fasce di ritardo rispetto all’orario di arrivo previsto nella stazione di termine corsa (rispettivamente, da 0 a 5 minuti e da 6 a 15 minuti). Per ogni punto percentuale

inferiore ai suddetti livelli standard, sulla base della media dei dati risultanti da rilevazioni mensili oggetto di valutazione su base trimestrale, viene addebitata una penale.

Dal suddetto calcolo sono esclusi i *"ritardi dovuti a cause esterne"*.

In tema di soppressioni, il meccanismo delle penalità scatta qualora non sia stato assicurato il servizio sostitutivo e il rapporto percentuale complessivo tra ore di servizio soppresse e ore programmate in ciascun trimestre superi uno standard di riferimento pari allo 0,8%. Anche in questo caso non vengono prese in considerazione le *"cause di forza maggiore"* né gli *"eventi non prevedibili"*.

5. Il contratto di servizio relativo al trasporto ferroviario regionale nella Regione Abruzzo, pur affermando il principio che il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare *"il pieno ristoro di eventuali disagi e danni"* occorsi all'utenza (articolo 19, comma 12), non specifica ulteriormente la correlazione tra tale sistema e le forme di *"ristoro"* da riconoscere ai passeggeri, ivi compresi gli indennizzi ex articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007.

Il contratto di servizio in esame, infatti, si limita a prevedere che, sulla base delle proposte formulate dal Comitato tecnico di gestione (composto da due rappresentanti della Regione e da due rappresentanti di Trenitalia), le somme derivanti dall'applicazione delle penalità vengano destinate annualmente ad *"interventi di miglioramento del servizio ferroviario regionale, ovvero al ristoro della clientela"*.

Per quest'ultima finalità, indicata in termini del tutto generici, si stabilisce unicamente un limite massimo (*"non più di una volta all'anno ed in misura non superiore all'equivalente di una mensilità"*) e si rinvia a *"uno specifico atto"* dell'Amministrazione regionale l'individuazione delle *"modalità"* di erogazione delle somme da corrispondere agli utenti (articolo 22, comma 8).

Né dal contratto di servizio né *aliunde* risultano in alcun modo predeterminati i criteri inerenti alla commisurazione e all'erogazione dell'indennizzo ai passeggeri, con particolare riguardo a quello previsto dalla summenzionata norma europea.

Non si rinvengono, infatti, previsioni al riguardo nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, che - al di là delle generiche indicazioni di cui al punto 10.7 della Parte I - riconoscono ai titolari di abbonamento un rimborso, commisurato alla validità residua, per la sola ipotesi di interruzione di linea prevista per un periodo superiore a dieci giorni (così il punto 8 - Rimborsi e indennità, della Parte III, dedicata al trasporto regionale, che fa salve le *"norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali"*).

6. Il descritto utilizzo delle penali per finalità di *"ristoro della clientela"*, inoltre, non solo è rimesso alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione - che può optare anche per l'altra destinazione contrattualmente prevista, inerente agli interventi migliorativi del servizio - ma assume carattere di mera eventualità.

Il predetto articolo 22, comma 8, del contratto di servizio dispone, infatti, che le penalità inerenti al mancato conseguimento degli standard qualitativi vengano trattenute dalla rata di saldo del corrispettivo annuale soltanto se l'importo complessivo delle stesse eccede l'ammontare delle premialità da riconoscere a Trenitalia, ai sensi dell'articolo 23, per il raggiungimento di livelli superiori rispetto agli standard minimi contrattuali, che, peraltro, oltre ai ritardi e alle soppressioni, riguardano anche altri fattori, quali il comfort di viaggio.

A tale riguardo va evidenziato che, da quanto risulta dalle informazioni trasmesse dalla Regione Abruzzo con la citata nota prot. ART 3176/2016, soltanto in un'occasione, relativa all'anno 2011, sono state in concreto applicate penalità, che l'Amministrazione regionale ha utilizzato quale decurtazione

del corrispettivo annuale, al fine di fronteggiare l'emergenza determinata dalla riduzione delle risorse allocate sul trasporto pubblico regionale.

Successivamente all'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014 (avvenuta in data 21 maggio 2014), inoltre, l'ammontare delle premialità riconosciute a Trenitalia per il miglioramento degli standard qualitativi inerenti alla puntualità e alle soppressioni ha superato quello delle penalità, che sono maturate in relazione alle sole soppressioni con progressiva riduzione, sino all'azzeramento nel gennaio 2016.

Dalla documentazione agli atti emerge che alla luce del meccanismo di compensazione previsto dal contratto di servizio sono di fatto mancati i presupposti per l'adozione, da parte della Regione Abruzzo, di un *"apposito atto"* diretto a stabilire le modalità di destinazione delle penali per finalità di *"ristoro della clientela"*.

7. La Regione Abruzzo ha peraltro rappresentato la necessità, nelle more della definizione delle procedure relative al nuovo affidamento del servizio di trasporto ferroviario regionale, di stipulare un contratto-ponte che, oltre a collegare l'indice di puntualità al singolo treno (ovvero, al limite, per linea/tratta), stabilisse la destinazione obbligatoria a favore degli utenti di quanto veniva recuperato sul corrispettivo. Con la citata nota prot. ART 3176/2016 l'Amministrazione regionale ha in particolare precisato che il summenzionato contratto *"ponte"*, pur *"in avanzato stato di definizione"*, non è ancora stato sottoscritto dalle parti, principalmente a causa delle difficoltà di adeguata copertura finanziaria, rilevando come ritenga indispensabile addivenire alla sua sottoscrizione *"entro l'anno (possibilmente entro il primo semestre)"*, e concludendo che *"dovrà essere assicurata la piena applicazione del D.lgs. n. 70/2014 e quindi la individuazione delle modalità di ristoro dell'utenza per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007"*.
8. Tenuto conto che le *"modalità di ristoro"* dell'indennizzo di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del suddetto regolamento, non risultano allo stato prestabilite in alcun atto, né garantite, neppure di fatto, in applicazione del contratto di servizio vigente, si ritengono sussistenti i presupposti per irrogare nei confronti dell'impresa ferroviaria la sanzione di cui all'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere alle previsioni stabilite dalla norma europea.

### **III. Reclamo concernente il percorso ferroviario Imola/Bologna – violazione contestata dall'Autorità, relative risultanze istruttorie e valutazione.**

9. Con il reclamo trasmesso all'Autorità il sig. Nicola Santandrea, facendo seguito a una serie di reclami presentati in prima istanza ed alle relative risposte di Trenitalia, segnalava frequenti ritardi sul percorso ferroviario regionale Imola/Bologna (utilizzato regolarmente dall'interessato per gli spostamenti casa-lavoro) rilevati in particolare nel periodo 21 novembre 2014-31 luglio 2015 con riferimento al Treno Regionale Veloce 11545, con partenza da Bologna Centrale alle ore 17.35 e arrivo ad Imola previsto per le ore 18.00.
10. Nei riscontri trasmessi in data 26 novembre 2014 e in data 24 luglio 2015 da Trenitalia al passeggero, da quest'ultimo allegati al reclamo all'Autorità, l'impresa ferroviaria rappresentava come sulla linea percorsa dal treno in questione circolassero anche convogli a lunga percorrenza, con un numero di fermate minore rispetto ai treni regionali e tempi di percorrenza differenti, e come ciò potesse comportare la necessità di *"eseguire occasionali e/o programmate precedenze"*.
11. Il pertinente *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale ferroviario di interesse regionale e locale"* è stato stipulato per il periodo 1° luglio 2008-30 giugno 2011 tra la Regione Emilia-Romagna e il Consorzio Trasporti Integrati, risultato aggiudicatario a seguito di una procedura ad evidenza pubblica,

la cui compagine è attualmente formata da Trenitalia, che ne è il componente maggioritario, e da TPER S.p.A.

La Regione Emilia-Romagna, dopo aver ceduto, con deliberazione della Giunta Regionale n. 746 del 6 giugno 2012, il suddetto contratto di servizio alla FER S.r.l. (società a prevalente capitale regionale), ha demandato ad essa il compito di darvi continuità; da ultimo, con deliberazione n. 1317 del 16 settembre 2013, è stata fissata la data del 30 giugno 2016 per la cessazione dell'attuale affidamento transitorio, nelle more dell'assegnazione dei servizi di trasporto regionale e locale mediante una nuova gara ad evidenza pubblica.

12. Secondo il contratto in esame, gli scostamenti dagli standard qualitativi inerenti alla puntualità vengono misurati in relazione al dato percentuale dei treni che, rispetto al totale dei convogli appartenenti a determinate categorie (Treni Regionali e Regionali Veloci di breve percorrenza, Treni Interregionali e Regionali Veloci di lunga percorrenza), siano giunti a destinazione entro specifiche fasce di ritardo (entro 5 minuti ed entro 15 minuti), riportate nell'allegato 8A. I ritardi vengono monitorati facendo riferimento all'orario di arrivo dei treni nella stazione di termine corsa; il grado di raggiungimento dell'obiettivo viene accertato mediante la valutazione, su base trimestrale, della documentazione fornita dall'impresa ferroviaria.

Solo per una particolare tipologia di treni (c.d. "treni rilevanti", connotati da elevata frequentazione e dalla circolazione nelle fasce pendolari), si tiene conto anche dell'orario di arrivo presso alcune stazioni intermedie indicate nel contratto, prevedendo altresì una penale per ogni ritardo superiore ai 10 minuti.

Per i treni soppressi o limitati per guasto tecnico, sono previste riduzioni del corrispettivo chilometrico, cui si aggiungono ulteriori decurtazioni, predeterminate in misura fissa per ciascun evento, nel caso in cui non vengano istituiti servizi sostitutivi entro un determinato arco temporale. Gli scostamenti vengono valutati, con cadenza mensile, dall'ente affidante sulla base della documentazione fornita dall'impresa affidataria del servizio.

Il mancato raggiungimento dei suddetti standard concorre, congiuntamente all'eventuale disallineamento dagli ulteriori parametri qualitativi menzionati nell'allegato 8A (quali l'informazione all'utenza, la pulizia e il comfort), a determinare, ai sensi dell'articolo 26 della "Specifica tecnica contrattuale" (costituente l'allegato A.1. del contratto di servizio), riduzioni del corrispettivo, che trovano concreta applicazione in occasione del pagamento della rata di saldo dell'importo dovuto annualmente (articolo 5, comma 3).

Significativa risulta la disposizione di cui all'art. 8, ai sensi della quale le riduzioni o modifiche temporanee del servizio dovute alle cause di forza maggiore ivi previste non comportano diminuzioni del corrispettivo dovuto se viene assicurata la continuità del servizio, anche in forma sostitutiva.

Sull'ammontare del corrispettivo può ulteriormente incidere, in senso favorevole all'impresa, la premialità relativa al miglioramento dell'indice di soddisfazione dell'utenza, riconosciuta ai sensi del combinato disposto degli articoli 23, comma 5, e 26, comma 3, il cui importo totale annuo non può, comunque, superare quello delle riduzioni complessivamente da operare, ai sensi dell'allegato 8A, sui corrispettivi spettanti all'impresa affidataria del servizio.

13. Il contratto in esame non contempla specifiche relazioni tra le penalità imputabili alle società consorziate per ritardi o soppressioni e il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007, né stabilisce criteri per la commisurazione dello stesso.

L'unica previsione inerente, in termini generali, agli indennizzi per i passeggeri, è contenuta nel comma 4 dell'articolo 26 della "Specifica tecnica contrattuale" che dispone: *"Dagli importi delle eventuali riduzioni di corrispettivo sono ulteriormente scomputate le somme che l'Impresa Affidataria dimostri di avere già riconosciuto direttamente agli utenti in base a norme o regolamenti che prevedano il rimborso o l'indennizzo per la minore quantità o qualità dei servizi dalla stessa erogati"*.

14. Nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, nelle tariffe regionali ivi contenute e riguardanti specificamente il trasporto regionale per l'Emilia-Romagna, e nella Carta dei servizi del Consorzio Trasporti Integrati, in tema di abbonamenti risulta previsto unicamente il rimborso per la validità residua degli stessi nell'ipotesi di interruzione di linea superiore a dieci giorni. .
15. Non fornisce indicazioni più esaustive la legge regionale 2 ottobre 1998, n. 30, unicamente prevedendo, all'articolo 16, comma 6, come meramente discrezionale la destinazione per generici *"interventi a favore degli utenti"*, per un importo almeno pari al 50% delle somme derivanti dalle riduzioni del corrispettivo dovute a incompleta o inadeguata esecuzione del servizio da parte dell'esercente.
16. Dalle informazioni trasmesse dalla Regione Emilia-Romagna con la citata nota prot. ART 3351/2016 risulta che la disposizione della legge regionale appena citata ha ricevuto una recente applicazione con la deliberazione della Giunta Regionale n. 476/2016 del 4 aprile 2016. Con tale provvedimento l'Amministrazione ha disposto, in accordo con il Comitato Regionale degli Utenti Ferroviari dell'Emilia-Romagna - previsto dall'articolo 17, comma 1 *bis* della l.r. 30/1998 - l'erogazione di una mensilità di trasporto gratuito, per i disagi patiti dai passeggeri nel corso del 2015, ai titolari di un abbonamento annuale ovvero di due abbonamenti mensili nominativi utilizzati nel periodo gennaio-aprile 2016, impiegando a tal fine una quota delle riduzioni dei corrispettivi operate, in relazione agli anni 2013 e 2014, nei confronti del Consorzio Trasporti Integrati e avvalendosi, per quanto riguarda la gestione operativa, della disponibilità manifestata dalle imprese ferroviarie consorziate. Analoghe agevolazioni erano già state riconosciute agli abbonati negli anni 2010, 2012 e 2013. Pur rilevando che tali provvedimenti non sono *in toto* collimanti con il regolamento (CE) 1371/2007 e il d.lgs. 70/2014, in sede istruttoria la Regione Emilia-Romagna evidenziava come gli stessi abbiano, comunque, *"contribuito a mantenere nel tempo una accettabile fiducia degli utenti del trasporto ferroviario regionale nel corretto operato dell'ente regolatore e delle imprese ferroviarie"* e dichiarava che *"il prossimo contratto di servizio fisserà nuove e più articolate modalità per il riconoscimento di indennizzi nei casi di ritardo-soppressione-carenze di qualità nel trasporto ferroviario regionale"*. Occorre inoltre evidenziare che, nella medesima deliberazione della Giunta Regionale n. 476/2016 del 4 aprile 2016 con la quale è stata erogata una mensilità di abbonamento gratuito per i disservizi del 2015, si dà esplicitamente atto che le società del Consorzio Trasporti Integrati *"non hanno riconosciuto direttamente agli utenti, per la minor qualità e quantità dei servizi erogati, alcun rimborso o indennizzo"*.
17. Per quanto attiene alla asserita duplicazione del regime sanzionatorio paventata da Trenitalia nelle proprie difese, oltre a quanto già argomentato, con riferimento alla fattispecie in esame si rileva che tale conclusione risulta espressamente esclusa da quanto previsto dall'articolo 26, comma 4, dell'allegato A.1 del contratto di servizio, il quale, recependo la disposizione di cui all'articolo 16, comma 6, secondo periodo, della l.r. 30/1998, dispone che dalle eventuali riduzioni di corrispettivo siano scomputate le somme che l'esercente dimostri di avere già riconosciuto direttamente agli utenti

in base a norme o regolamenti che prevedano il rimborso o l'indennizzo per la minore quantità o qualità dei servizi dalla stessa erogati.

18. Tenuto conto che la deliberazione della Giunta Regionale n. 476/2016 si fonda sul generico richiamo ai *"disagi subiti nel corso del 2015"*, senza nulla prevedere in relazione all'anno 2014, e che non si evincono, né dal contratto di servizio né *aliunde*, elementi che diano specifica attuazione all'obbligo di cui all'articolo 17, paragrafo 1, comma 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si ritengono sussistenti i presupposti per irrogare nei confronti dell'impresa ferroviaria la sanzione di cui all'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere alle previsioni stabilite dalla norma europea.

**IV. Reclamo concernente il percorso ferroviario Isernia/Campobasso – violazione contestata dall'Autorità e relative risultanze istruttorie e valutazione.**

19. Con il reclamo trasmesso all'Autorità, il sig. Antonio Bendato, facendo riferimento al reclamo precedentemente inviato a Trenitalia e alla risposta negativa pervenutagli, segnalava il mancato rimborso dell'abbonamento settimanale concernente il percorso Isernia/Campobasso, del quale non aveva potuto fruire appieno, essendosi verificati, durante il periodo di validità dello stesso, ritardi superiori ai sessanta minuti e soppressioni, a causa di difficoltà create alla circolazione dei treni da eccezionali eventi atmosferici.

Da quanto rappresentato nel reclamo risulta che Trenitalia, richiamando le proprie Condizioni Generali di Trasporto, rilevava nella sua risposta l'impossibilità di *"rimborsare l'abbonamento settimanale"*.

Dalla documentazione trasmessa dal reclamante in data 19 maggio 2016 (prot. ART 3484 del 24 maggio 2016) emerge che il predetto abbonamento, convalidato dall'interessato il 13 ottobre 2015, era valido sino al 18 ottobre 2015.

20. Il contratto di servizio stipulato tra la Regione Molise e Trenitalia, relativo al trasporto pubblico ferroviario regionale e locale per il 2009-2014 e attualmente in corso di rinnovo, non contempla previsioni specifiche in merito alla commisurazione e alla corresponsione di indennizzi in favore dei passeggeri che abbiano dovuto subire ripetuti ritardi o soppressioni del servizio.

Il contratto in questione prevede un meccanismo di penalità e premialità, connesse, rispettivamente, al conseguimento di livelli inferiori o superiori rispetto agli standard di qualità prefissati (articoli 20 e 21; allegati 5 e 6).

Gli obiettivi di puntualità sono fissati in termini di valore percentuale dei treni appartenenti a determinate categorie (92% dei treni in ambito regionale e 91% dei treni extraregionali), giunti nella stazione di termine corsa entro le corrispondenti fasce di ritardo (rispettivamente: 0-5 minuti e 0-15 minuti). Per valutare il raggiungimento di tali obiettivi, non si considerano i ritardi dovuti a forza maggiore e si fa riferimento, in generale, all'orario di arrivo nella stazione di termine corsa, calcolando il dato medio trimestrale risultante dalle rilevazioni fornite da Trenitalia all'Amministrazione regionale.

Quanto alle soppressioni, lo standard di riferimento è rappresentato dal rapporto percentuale tra ore di servizio soppresse e ore programmate, che non deve superare lo 0,4% in ambito trimestrale, fermo restando che non si applicano riduzioni di corrispettivo quando il servizio sia sospeso o interrotto per causa di forza maggiore, purché la circolazione venga ripristinata al più presto, anche con mezzi sostitutivi.

21. Alle penalità addebitate a Trenitalia per gli scostamenti dai livelli standard di ritardi e soppressioni non risultano correlati indennizzi a favore dei passeggeri.

Al di là dell'enunciazione di principio contenuta nell'articolo 20 del citato contratto di servizio, che riconduce il sistema delle penalità a finalità di *"tutela dell'utenza regionale"* e, in particolare, allo *"scopo di assicurare alla medesima il pieno ristoro di eventuali disagi e danni"*, la destinazione delle penalità a forme di ristoro economico per i passeggeri ha carattere di eventualità, in quanto soggetta alla condizione che l'importo delle penalità, da trattenere dalla rata finale di conguaglio del corrispettivo annuale, superi quello delle premialità conseguite da Trenitalia, in relazione a indici di qualità riguardanti anche fattori diversi rispetto ai ritardi e alle soppressioni, come il livello di comfort.

Va inoltre rilevato che le somme risultanti dalla compensazione tra penalità e premialità sono utilizzabili, in base a una scelta ampiamente discrezionale dell'Amministrazione, non solo per interventi - menzionati senza ulteriori precisazioni - che *"comportino un beneficio per l'utenza"*, ma anche per attività finalizzate *"al miglioramento del servizio"*.

Nel caso di specie, inoltre, dalle informazioni trasmesse dalla Regione Molise con la citata nota prot. ART 3707/2016) non consta l'adozione, a far data dall'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014, di provvedimenti relativi alla destinazione di una quota delle penalità a carico di Trenitalia a misure indennitarie ovvero di altre forme di ristoro agli utenti per l'ipotesi di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007.

22. Alla mancanza di indicazioni puntuali in merito ai presupposti per l'erogazione e ai parametri di determinazione degli indennizzi di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del regolamento (CE) n. 1371/2007, non sopperiscono le previsioni stabilite da Trenitalia, con riguardo ai servizi regionali concernenti il Molise, nelle proprie Condizioni Generali di Trasporto (punto 8 e tariffe 39 e 40 relative al trasporto regionale *de quo*). Tali atti, infatti, disciplinano i rimborsi esclusivamente per i biglietti inutilizzati per mancata effettuazione del viaggio, imputabile alle Ferrovie dello Stato Italiane o a un ordine dell'Autorità Pubblica, nonché le indennità da ritardo per i soli possessori di biglietti di corsa semplice e di combinazioni di viaggio miste. Ai titolari di abbonamento è riconosciuto un rimborso, commisurato alla validità residua, soltanto a fronte dell'interruzione di linea superiore a dieci giorni.

Va peraltro osservato che, per quest'ultima evenienza, il rimborso è previsto esclusivamente per l'abbonamento quindicinale, mensile, trimestrale e annuale, con esclusione, quindi, di quello settimanale, di cui era titolare il reclamante. Soltanto nella versione del 2016 della pertinente Carta dei servizi di Trenitalia viene contemplato, anche per quest'ultima tipologia di abbonamento, il rimborso in questione.

23. Dato che non si evincono, né dal contratto di servizio né *aliunde*, elementi che diano specifica attuazione all'obbligo di cui all'articolo 17, paragrafo 1, comma 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si ritengono sussistenti i presupposti per irrogare nei confronti dell'impresa ferroviaria la sanzione di cui all'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere alle previsioni stabilite dalla norma europea.

## **V. Quantificazione delle sanzioni concernenti le violazioni accertate.**

24. La determinazione delle sanzioni da irrogare a Trenitalia per ciascuna delle tre violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 70/2014 *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”*.

#### **V.1 Violazione accertata con riferimento alla segnalazione concernente la linea Cassino/Avezzano**

25. Per quanto attiene alla gravità della violazione, viene in rilievo la lesione del diritto all'indennizzo riconosciuto dalla normativa europea ai passeggeri del trasporto ferroviario, ivi inclusi gli utenti dei servizi regionali, derivante dalla mancata fissazione di criteri per la determinazione e l'erogazione di adeguate misure indennitarie per i titolari di abbonamento, che, durante il periodo di validità dello stesso, abbiano subito un susseguirsi di ritardi o soppressioni del servizio.

Tale diritto, come espressamente indicato nel considerando 13 del regolamento (CE) n. 1371/2007, deve ricevere una protezione rafforzata, diretta altresì a garantire l'interesse all'efficienza del servizio, mediante *“un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori”*.

Va inoltre rilevato, in ordine al contesto complessivo in cui si inserisce la violazione, che sin dall'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014, l'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del suddetto regolamento (CE) non ha ricevuto concreta attuazione con l'erogazione degli indennizzi ivi previsti, neppure in virtù delle previsioni del contratto di servizio stipulato tra Trenitalia e la Regione Abruzzo. Dai dati forniti da Trenitalia in sede istruttoria risulta altresì che, durante il periodo menzionato nella segnalazione, della significativa durata di circa un mese e mezzo, sulla linea Cassino/Avezzano (il cui tempo di percorrenza in ciascuna direzione, da parte dei convogli regionali, è superiore alle due ore) una quota considerevole dei treni circolati è giunta a destinazione con un ritardo pari o superiore a 6 minuti. Detto ritardo riguarda, infatti, il 22,61% dei 522 treni complessivamente circolati, interessando, tra l'altro, il 17,47% dei 166 treni partiti nella fascia pendolare compresa tra le ore 6:00 e le ore 8:59 e il 30,23% dei 43 treni in partenza (prevista peraltro nella sola direzione Avezzano-Cassino) nella fascia pendolare compresa tra le ore 17:00 e le ore 19:59.

Va altresì rilevato che, rispetto al numero complessivo dei convogli programmati (530), 8 treni sono giunti a destinazione con un ritardo di almeno 60 minuti e altrettanti risultano soppressi per l'intero percorso: tali disservizi hanno dunque avuto, nel complesso, un'incidenza pari al 3,02% rispetto al totale dei treni programmati. L'incidenza delle criticità in parola è pari al 4,71% rispetto ai treni con partenza programmata nella suddetta fascia pendolare mattutina, mentre risulta nulla relativamente alla fascia serale.

26. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti specifici a carico di Trenitalia.

27. In merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, si segnala - pur non risultando giunto a conclusione - *“l'avanzato stato di definizione”*, rappresentato dalla Regione Abruzzo, di un contratto “ponte”, nelle manifestate intenzioni maggiormente allineato alla normativa europea, da stipulare con Trenitalia nelle more del nuovo affidamento del servizio ferroviario regionale. Non risulta, comunque, adempiuta l'intimazione a porre

fine all'infrazione, contenuta nel punto 10 del dispositivo della delibera n. 2/2016 in applicazione dell'articolo 5, comma 5 del regolamento sanzionatorio.

28. Con riguardo al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, come previsto dall'articolo 5, comma 3, lett. d) del d.lgs. 70/2014, occorre considerare quanto segue.

Dalle informazioni trasmesse da Trenitalia in sede istruttoria emerge che, nel periodo compreso tra l'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014 e la notificazione dell'avvio del procedimento, risultano venduti 102.732 abbonamenti, a fronte di circa 8.151.500 passeggeri trasportati dal servizio ferroviario regionale. Il rapporto percentuale tra abbonati e passeggeri risulta pari all'1,26%, anche se occorre segnalare che, come rilevato dalla stessa impresa ferroviaria, il numero dei viaggiatori trasportati è *"stimato in quanto l'accesso ai servizi regionali di Trenitalia avviene senza prenotazione"*.

In linea con tale dato si pongono le stime fornite da Trenitalia con riguardo al periodo e al percorso ferroviario indicati nella segnalazione a seguito della quale si è contestata all'impresa ferroviaria la violazione *de qua*. Pur in assenza di un sistema di rilevazione, anche a campione, circa la frequentazione dei treni regionali da parte degli abbonati, l'impresa ferroviaria ha stimato, che, a fronte di un numero medio di passeggeri trasportati sulla linea Cassino/Avezzano in un giorno feriale pari a 1.779 (di cui 893 in direzione Avezzano e 886 nella direzione opposta), una quota pari all'1% risulta costituita da titolari di abbonamento regionale.

Trenitalia ha precisato di avere considerato, ai fini di tale stima, il rapporto tra il numero di abbonamenti venduti nel periodo gennaio-marzo 2015 e il numero medio dei passeggeri trasportati nello stesso periodo.

29. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si ritiene congruo determinare la sanzione nella misura di euro 4.000.

## **V.2 Violazione accertata in relazione al reclamo concernente il percorso ferroviario Imola/Bologna**

30. Per quanto attiene alla gravità della violazione, la mancata predisposizione di meccanismi di quantificazione ed erogazione del ristoro pecuniario di cui all'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma del regolamento (CE) n. 1371/2007 pregiudica il diritto, da ritenersi rafforzato in virtù del citato considerando 13 del regolamento (CE) n. 1371/2007, alla tutela indennitaria da riconoscere, in caso di ripetuti ritardi e soppressioni, anche ai fruitori del trasporto ferroviario regionale, oltre all'interesse generale all'efficienza di tale servizio.

Occorre altresì considerare che nell'ampio arco temporale indicato nella segnalazione, superiore a otto mesi, secondo i dati forniti da Trenitalia in sede istruttoria risultano circolati, tra la stazione di Bologna Centrale e quella di Imola, 178 treni RV 11545, con un numero medio giornaliero di 440 passeggeri trasportati. La gravità del fatto è accresciuta dalla circostanza che tutti i convogli in questione rientrano nella categoria, prevista dal contratto di servizio, dei c.d. "treni rilevanti", connotati dall'elevata frequentazione e dalla circolazione in fascia oraria pendolare.

Particolarmente significativi sono, altresì, i dati che emergono dalla documentazione trasmessa dall'impresa ferroviaria in relazione alla tratta in esame, per la quale è previsto un tempo di percorrenza di soli 25 minuti. Risulta, infatti, che 113 convogli, corrispondenti al 63,48% del totale dei treni circolati, sono giunti a destinazione con ritardi di almeno 6 minuti. Dall'analisi di tali ritardi si evince che per 80 treni (pari al 44,94% rispetto al totale dei convogli circolati) si sono registrati ritardi compresi tra i 6 e i 15 minuti; per 33 treni (pari al 18,54%) i ritardi sono risultati pari ad almeno 16

minuti. Inoltre, 10 convogli (pari al 5,62% del totale) sono giunti a destinazione con ritardi compresi tra 31 e 59 minuti; da ultimo, i ritardi di almeno 60 minuti hanno interessato 2 treni (pari all'1,12%).

31. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti specifici a carico di Trenitalia.
32. In merito alle azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, può ritenersi meritevole di apprezzamento positivo la circostanza che, sia pure con generico e onnicomprensivo riferimento ai "disagi" subiti nel corso del 2015, l'Amministrazione regionale, con deliberazione n. 476/2016 del 4 aprile 2016, abbia riconosciuto *ex post* ai titolari di abbonamento mensile o annuale una mensilità gratuita, avvalendosi del contributo operativo di Trenitalia.

Con tale iniziativa la Regione Emilia-Romagna ha dato seguito ad analoghe azioni precedenti all'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014, l'ultima delle quali risale al 2013.

Il numero di abbonati che, secondo le informazioni trasmesse da Trenitalia ha usufruito della gratuità dell'abbonamento mensile nel 2013 è risultato pari a circa 40.572 unità. Pur potendosi conteggiare soltanto a consuntivo il numero di coloro che si avvarranno dell'agevolazione nel 2016, l'Amministrazione regionale ha ritenuto ipotizzabile che la cifra complessiva finale possa superare quella del 2013, alla luce degli incrementi di frequentazione dei treni regionali avvenuti *medio tempore*. Non risulta adempiuta, comunque, l'intimazione a porre fine all'infrazione contenuta nel punto 10 del dispositivo della delibera n. 2/2016 in applicazione dell'articolo 5, comma 5 del regolamento sanzionatorio.

33. Con riguardo al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, come previsto dall'articolo 5, comma 3, lett. d) del d.lgs. 70/2014, si osserva quanto segue. Dalle informazioni trasmesse da Trenitalia in sede istruttoria emerge che nel periodo compreso tra l'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014 e la notifica dell'avvio del procedimento, il numero (stimato dalla stessa impresa ferroviaria) dei passeggeri che hanno usufruito del trasporto ferroviario regionale nel territorio della Regione Emilia-Romagna è di circa 51.700.000 unità, mentre quello relativo agli abbonamenti venduti ammonta a circa 532.000 (pari all'1,03% del totale dei viaggiatori). Occorre peraltro considerare, con riguardo al percorso ferroviario e al periodo indicati nel reclamo, che, stante l'indisponibilità di dati, anche solo stimati, circa gli abbonati trasportati dal convoglio RV 11545, Trenitalia ha fornito il valore percentuale relativo ai titolari di abbonamento per la relazione Bologna-Imola rispetto al numero medio giornaliero dei viaggiatori trasportati, stimandolo nella misura del 60%.
34. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si ritiene congruo determinare la sanzione nella misura di euro 5.000.

### **V.3 Violazione accertata in relazione al reclamo concernente il percorso ferroviario Isernia/Campobasso**

35. Per quanto attiene alla gravità della violazione, la mancata predeterminazione di criteri per la quantificazione delle misure indennitarie per ripetuti ritardi o soppressioni previste dall'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e la mancata erogazione delle stesse si pongono in palese contrasto rispetto allo specifico diritto protetto dalla disciplina europea, da ritenersi rafforzato in virtù del più volte citato considerando 13 del regolamento (CE) n. 1371/2007.

A tale riguardo si osserva che dall'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014 non sono stati riconosciuti, neppure sulla base del contratto di servizio intercorrente fra Trenitalia e la Regione Molise, indennizzi né altre forme di ristoro per l'ipotesi contemplata dalla summenzionata norma.

Dai dati forniti da Trenitalia, inoltre, emerge che, durante il pur ristretto arco temporale, pari a sei giorni, nel quale si inscrivono i fatti evidenziati nel reclamo, su 139 convogli circolati sulla relazione Isernia/Campobasso (il cui tempo di percorrenza è di circa un'ora), 62 treni (costituenti una quota notevole del totale, pari al 44,6%) hanno registrato un ritardo di almeno 6 minuti. Parimenti ragguardevole è il dato riguardante le fasce pendolari: un ritardo di tale entità ha interessato il 53,57% dei 28 treni partiti nella fascia pendolare compresa tra le ore 6:00 e le ore 8:59 e il 37,5% dei 24 treni in partenza nella fascia tra le ore 17:00 e le ore 19:59.

Sono, invece, 14 i treni che, su 146 convogli programmati, risultano giunti a destinazione con un ritardo di almeno 60 minuti (7 convogli) e che risultano soppressi per l'intero percorso (i 7 restanti): tali disservizi, complessivamente considerati, hanno dunque un'incidenza percentuale significativa sul totale dei treni programmati, pari al 9,59%. Si segnala, inoltre, come le criticità in parola, sebbene non abbiano interessato la fascia pendolare serale, abbiano coinvolto il 10,71% dei treni con partenza programmata nella fascia pendolare mattutina.

36. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti specifici a carico di Trenitalia.
37. In merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, si evidenzia che l'intimazione a porre fine all'infrazione, contenuta nel punto 10 del dispositivo della delibera n. 2/2016 in applicazione dell'articolo 5, comma 5 del regolamento sanzionatorio, non è stata adempiuta.
38. Con riguardo al rapporto percentuale tra i passeggeri coinvolti dalla violazione e quelli trasportati, come previsto dall'articolo 5, comma 3, lett. d) del d.lgs. 70/2014, si osserva quanto segue.  
Secondo i dati forniti da Trenitalia, dall'entrata in vigore del d.lgs. 70/2014 sino alla notificazione dell'avvio del procedimento, risultano avere fruito del trasporto ferroviario regionale circa 2.308.000 passeggeri, a fronte di circa 370.400 abbonamenti venduti, corrispondenti al 16,05 % del totale dei viaggiatori.  
Allineata a tale dato è la quota percentuale degli abbonati, che - in mancanza di dati concernenti la sola relazione Isernia-Campobasso - Trenitalia ha stimato nella misura del 16% rispetto al numero medio giornaliero dei viaggiatori complessivamente trasportati in ambito regionale nel periodo al quale si riferisce il reclamo.  
E' meritevole di segnalazione il numero medio giornaliero dei passeggeri trasportati nel suddetto periodo sul percorso Isernia/Campobasso, stimato dall'impresa ferroviaria in 528 da Isernia a Campobasso e in 954 nella direzione opposta, per un totale di 1.542 viaggiatori.
39. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si ritiene congruo determinare la sanzione nella misura di euro 4.000.

Tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. l'accertamento, nei termini di cui in motivazione che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, per

ognuno dei tre eventi contestati a Trenitalia S.p.A. con la delibera di avvio del procedimento sanzionatorio n. 2/2016 del 14 gennaio 2016;

2. ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, sono irrogate, nei termini di cui in motivazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., tre sanzioni pecuniarie amministrative pari ad un importo complessivo di euro 13.000 (tredicimila), di cui:
  - a) euro 4.000 (quattromila) per la violazione accertata con riferimento alla segnalazione del 12 marzo 2015 (prot. ART 1044/2015), concernente la linea Cassino/Avezzano;
  - b) euro 5.000 per la violazione accertata con riferimento al reclamo del 7 agosto 2015 (prot. ART 4089/2015), concernente il percorso ferroviario Imola/Bologna;
  - c) euro 4.000 per la violazione accertata con riferimento al reclamo del 10 novembre 2015 (prot. ART 5658/2015), concernente il percorso ferroviario Isernia/Campobasso.
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con 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: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: *"sanzione amministrativa delibera n. ---/2016"*;
4. decorso il termine di cui al 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 24 novembre 1981, n. 689, 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 *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino 15 luglio 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