

Delibera n. 79/ 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 15 luglio 2016

- VISTO** l’art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO** il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, 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 del trasporto ferroviario;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, 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, ai sensi del quale “*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 pervenuto in data 18 febbraio 2016 (prot. ART 1100/2016), con il quale il sig. Luca Compagnone ha segnalato di aver presentato a Trenitalia s.p.a., in data 18 dicembre 2015, una richiesta di rimborso in relazione a due biglietti ferroviari regionali per la tratta A/R Milano Rogoredo-Varese, operata dall'impresa Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), di importo pari a € 6,10 cad., acquistati da un canale di vendita della stessa Trenitalia e non fruiti per l'avvenuta soppressione della corsa di andata da parte di Trenord;
- VISTA** la documentazione allegata al reclamo, e in particolare la comunicazione con cui, in data 29 dicembre 2015, Trenitalia ha informato il reclamante che la richiesta di rimborso avanzata in prima istanza alla stessa società era stata respinta in quanto i biglietti ferroviari riguardanti *“treni appartenenti alla Società Trenord, anche se acquistati attraverso un canale di vendita Trenitalia, restano di competenza della Società Trenord”* e che, *“essendo i biglietti di viaggio in originali presso la biglietteria di Milano Rogoredo, (...) per la definizione e trattazione della pratica abbiamo provveduto ad inoltrare la sua richiesta alla Società Trenord che le fornirà direttamente risposta in merito”*;
- VISTA** la nota dell'Autorità del 17 marzo 2016 (prot. 1871/2016), con la quale le citate imprese ferroviarie - Trenitalia e Trenord - sono state invitate a fornire chiarimenti sui fatti evidenziati dal reclamante e a produrre copia degli accordi conclusi tra le stesse in relazione alla tratta in oggetto, con particolare riguardo alle richieste di rimborso e alla trattazione dei reclami;
- VISTA** la nota di risposta del 5 aprile 2016 (prot. ART 2349/2016), con cui Trenitalia ha chiarito di aver concluso il contratto di trasporto col reclamante - in qualità di “venditore di biglietti” - per conto di Trenord, specificando che la gestione e la trattazione del reclamo presentato rientravano nella competenza di quest'ultima e che la richiesta di rimborso del passeggero *“Per un isolato disguido (...) non è stata trasmessa dalla biglietteria di Milano Rogoredo a Trenord (...) Trenitalia, non appena avvedutasi dell'anomalia, ha tempestivamente inoltrato a Trenord la pratica per il successivo riscontro al passeggero”*;
- VISTA** la nota di risposta di Trenord del 5 aprile 2016 (prot. ART 2348/2016), con la quale l'impresa ferroviaria ha confermato la propria responsabilità nei confronti del reclamante per la soppressione del treno regionale sulla tratta di propria competenza, precisando di aver ricevuto la documentazione relativa al reclamo del sig. Compagnone, da Trenitalia, il 22 marzo 2016 e di aver provveduto, in data 25 marzo 2016, a rimborsare al passeggero la somma corrispondente all'importo dei due biglietti non fruiti (€12,20);
- VISTA** inoltre, la nota dell'Autorità del 13 maggio 2016 (prot. 3599/2016), integrata il 26 maggio 2016 (prot. 3841/2016), con la quale, al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, è stato richiesto alle citate imprese ferroviarie di fornire copia dell'accordo commerciale vigente tra le stesse al momento della

presentazione del reclamo da parte del sig. Compagnone (18 dicembre 2015), segnatamente per quanto attiene alla gestione e alla trattazione dei reclami e dei rimborsi;

**VISTO**

l'accordo commerciale tra Trenord e Trenitalia vigente al 18 dicembre 2015, ed in particolare l'allegato D (prodotto da Trenord con nota prot. ART 3793/2016 del 20 maggio 2016, i cui contenuti sono stati ulteriormente specificati con nota prot. ART 3895/2016 del 26 maggio 2016), ai sensi del quale:

- “[i] reclami con solo argomento treni Lombardia (TRENORD) ricevuti da TRENITALIA sono da ritenersi di competenza di TRENORD e devono essere trasmessi a quest’ultima per diretta lavorazione secondo le modalità di seguito definite”, che individuano i tempi di trasmissione dei reclami di competenza Trenord da parte di Trenitalia in “[omissis] giorni lavorativi dalla data di acquisizione del reclamo”;
- i rimborsi/indennizzi “non gestiti automaticamente dai sistemi di vendita e/o che richiedano una valutazione commerciale saranno gestiti dal vettore che eroga il servizio, indipendentemente dal canale e/o dalla società presso la quale essi sono stati acquistati”;

**VISTA**

la documentazione agli atti, dalla quale risulta che:

- il reclamante ha ricevuto una prima risposta interlocutoria da Trenitalia il 29 dicembre 2015, a cui ha fatto seguito, in data 25 marzo 2016, la risposta definitiva ed il rimborso da parte di Trenord;
- Trenitalia ha concluso il contratto di trasporto con il reclamante in qualità di “venditore di biglietti” per conto di Trenord;
- la trattazione del reclamo presentato dal sig. Compagnone, sulla base degli accordi vigenti tra le due imprese ferroviarie, rientrava nella competenza di Trenord;

**RITENUTO**

che, alla luce delle evidenze agli atti, il sig. Compagnone risulta pertanto aver ricevuto da Trenord una risposta definitiva al reclamo, dallo stesso presentato il 18 dicembre 2015 a Trenitalia, solo in data 25 marzo 2016, e dunque oltre il termine massimo di 90 giorni previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

**RITENUTO**

che, per le ragioni illustrate, sussistono i presupposti per l’avvio nei confronti di Trenord S.r.l., in qualità di vettore che ha erogato il servizio, di un procedimento per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione dell’obbligo 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 (duecento) ed euro 1.000 (mille);
3. è 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.530;
4. è 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](mailto: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 euro 333,33 (trecentotrentatré), 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 \_\_\_\_/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 comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, nonché accedere ai documenti inerenti al procedimento;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata a Trenord s.r.l. a mezzo PEC.

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