

Delibera n. 117/2017

**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 21 settembre 2017

- 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, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento), ed in particolare gli articoli 6 (“*Inammissibilità di deroghe e limitazioni*”), paragrafo 1, e 9 (“*Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni*”), paragrafo 3;
- 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, 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, 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 9 (“*Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni*”), paragrafo 5, del citato regolamento (CE) n. 1371/2007, secondo il quale: “*in mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione:*
- a) *della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;*
  - b) *della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici*”;
- VISTO** l’articolo 10 (“*Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti*”), comma 6, del d.lgs 70/2014, che recita testualmente: “*in caso di inosservanza dell’obbligo di informare i viaggiatori della mancanza di biglietteria o distributore automatico in*

*stazione, di cui all'articolo 9, paragrafo 5, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;*

**VISTO** in particolare l’articolo 10 (“*Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti*”), comma 4, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale “*qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro*”;

**VISTO** inoltre l’articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, il quale stabilisce che: “*(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 presentato in prima istanza a Trenitalia S.p.A. dalla sig.ra Siriana Caniggia, in data 10 ottobre 2016;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, in data 7 febbraio 2017, prot. ART 755/2017, dalla sig.ra Siriana Caniggia, con cui la stessa lamentava l’addebito di una multa oltre al prezzo del biglietto, in quanto il giorno 6 ottobre 2016, essendosi recata alla stazione di Fiera di Roma alle ore 19:30 per prendere il treno per Roma Trastevere, non aveva potuto acquistare il titolo di viaggio per assenza di biglietteria o distributori automatici funzionanti e punti di vendita alternativi. Era pertanto salita in treno senza biglietto e, dopo aver cercato inutilmente il controllore, questi era sopraggiunto redigendo un verbale e richiedendo il pagamento di una multa di 50 Euro oltre al costo del biglietto, pari a 1 Euro; l’utente lamentava altresì la mancata risposta al suo reclamo di prima istanza;

**VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 1150/2017 del 27 febbraio 2017, con la quale si chiedevano a Trenitalia S.p.A. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;

- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.A., prot. ART 1664/2017, del 20 marzo 2017, con cui l'impresa, dopo aver fornito informazioni generali relativamente alle modalità di vendita dei biglietti a disposizione dei passeggeri e dettagli relativi ai punti vendita a servizio della stazione di Fiera di Roma, dichiarava che:
- il verbale è stato emesso alle 19:59 dal Capotreno che *“non preventivamente avvisato dalla sig.ra Caniggia all'atto della salita sul treno, si è limitato ad applicare le previsioni delle Condizioni Generali di Trasporto”*;
  - presso la fermata di Fiera di Roma è affissa una locandina che riporta, a beneficio della clientela, le varie possibilità di acquisto dei titoli di viaggio;
  - al reclamo di prima istanza è stata inviata una prima risposta il 19 ottobre 2016, comunicando l'inoltro della pratica, per competenza, all'Ufficio Vertenze di viaggio. La risposta definitiva è stata inviata in data 22 dicembre 2016 con raccomandata tornata al mittente e l'8 febbraio 2017, a seguito di una e-mail della signora Caniggia, è stata nuovamente trasmessa la risposta già inviata;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 1742/2017 del 22 marzo 2017, con la quale si chiedevano a Trenitalia S.p.A. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.A., prot. ART 2312/2017, del 12 aprile 2017, con cui l'impresa precisava che:
- all'interno della stazione Fiera di Roma è presente un'emettitrice automatica presso l'ingresso Nord, ossia il punto più vicino alla fermata ferroviaria, a una distanza di circa 650 metri, collegato alla stazione tramite una struttura pedonale sopraelevata. Ulteriori punti vendita sono più distanti;
  - Trenitalia fornisce nelle proprie locandine informazioni relative alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio ferroviari attraverso la rete di vendita gestita direttamente e indirettamente dalla stessa, mentre le informazioni relative ai punti vendita in cui possono essere acquistati biglietti integrati Metrebus sono gestite da ATAC;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 4312/2017 del 21 giugno 2017, con la quale si chiedevano a Trenitalia S.p.A. copia di tutte le parti delle condizioni generali di trasporto applicabili nello specifico al caso di specie (viaggio del 6 ottobre 2016);
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.A., prot. ART 4519/2017, del 28 giugno 2017, con cui l'impresa precisava che *“per i viaggi della linea ferroviaria oggetto della richiesta, la c. d. FL1, trova applicazione il paragrafo “Irregolarità ed abusi” della tariffa 1/TER (Allegato 3), che rinvia al paragrafo 5 “Irregolarità ed abusi” della tariffa n. 39/8/Lazio (Allegato 4)”*. In particolare, il paragrafo 5 prevede che *“(i)l viaggiatore deve salire in treno, con biglietto di viaggio valido, conservarlo sino all'uscita della stazione ed esibirlo, unitamente ad un valido documento di riconoscimento, ad ogni richiesta del personale di Trenitalia. L'inosservanza di tale disposizione comporta, oltre al pagamento del biglietto, l'applicazione della*

*soprattassa. [...] Il viaggiatore che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il personale di accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di €5,00".*

**RILEVATO** che la risposta fornita da Trenitalia S.p.A. al passeggero in data 14 dicembre 2016 a fronte del reclamo del 10 ottobre 2016, conferma la legittimità della regolarizzazione a bordo del treno e l'applicazione della soprattassa, rimandando alle previsioni contenute nelle Condizioni Generali di Trasporto;

**CONSIDERATO** che, alla luce del quadro normativo di riferimento sopra riportato, oltre che dell'articolo 7 (*"Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all'applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto"*), comma 1, del d.lgs. 70/2014, si ritiene che la previsione del paragrafo 5 delle Condizioni Generali di Trasporto, sopra citata, possa trovare applicazione nelle sole ipotesi in cui all'utente sia stata data la possibilità, con le modalità individuate dalle pertinenti disposizioni nazionali (e supranazionali) - che richiedono la presenza, quantomeno in prossimità, di almeno un punto di vendita - di acquisire e quindi presentare un titolo di trasporto valido;

**CONSIDERATO** che, come emerge dalla documentazione in atti:

- presso la stazione di Fiera di Roma non esistono biglietterie né emittitrici automatiche e che la stessa è servita da quattro esercizi commerciali aderenti alla rete di vendita di Trenitalia, tutti a una distanza superiore ai 1000 metri;
- l'emittitrice automatica di biglietti integrati ATAC, utilizzabili per la tratta in questione, è ubicata ad una distanza di circa 650 metri dalla stazione ferroviaria;
- sulla locandina informativa affissa a cura di Trenitalia nella stazione non era comunque segnalata la possibilità di acquisto presso esercizi commerciali o tramite emittitrici ATAC di biglietti integrati Metrebus validi anche sui treni regionali Trenitalia;

**RITENUTO** che all'utente non sia stata data la possibilità di munirsi di un titolo di trasporto valido nella stazione di partenza o in prossimità della stessa, in quanto un'emittitrice automatica Atac di biglietti integrati Metrebus - oltretutto non segnalata da Trenitalia nell'informativa affissa in stazione quale luogo più vicino per l'acquisto di un biglietto valido per i propri treni regionali - situata ad una distanza di circa 650 metri dalla stazione di partenza non possa essere considerata *"in prossimità"* della stessa, così come un punto di vendita di biglietti Trenitalia distante circa 2000 metri dalla stazione;

**CONSIDERATO** inoltre che dalla documentazione agli atti risulta che Trenitalia S.p.A. ha trasmesso alla sig.ra Caniggia, in data 19 ottobre 2016, una mera risposta interlocutoria e solo in data 22 dicembre 2016 ha inviato una risposta definitiva; non ha pertanto fornito entro un mese dalla presentazione del reclamo una

risposta motivata, né informato il passeggero della data entro cui poteva aspettarsi detta risposta e delle ragioni del relativo differimento, come invece previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

#### **RITENUTO**

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi:

- dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014, per la violazione del divieto di applicare un sovrapprezzo comunque denominato nel caso di rilascio a bordo treno di un biglietto qualora non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico;
- dell'articolo 10, comma 6, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell'obbligo di cui all'articolo 9, paragrafo 5, del Regolamento;
- dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell'obbligo di cui all'articolo 27, paragrafo 2 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia S.p.A. 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:
  - a) dell'articolo 10, comma 4, del 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;
  - b) dell'articolo 9, paragrafo 5, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - c) 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 potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del d.lgs. 70/2014 e, per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00), ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Bernardo Argiolas, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;

4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. 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, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. 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 1666,66 euro (milleseicentosessantasei/66) per la prima sanzione, di 1666,66 euro (milleseicentosessantasei/66) per la seconda sanzione e di 333,33 (trecentotrentatre/33) per la terza sanzione, 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 117/2017". 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;
8. 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;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. tenuto conto che la violazione dell'articolo 9, paragrafo 5, del Regolamento è ancora in atto, si intima Trenitalia S.p.A. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, fornendo, almeno nella stazione di Fiera di Roma, adeguata informativa della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici di biglietti validi sui propri treni regionali;
11. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 21 settembre 2017

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