

Delibera n.153/2016

**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 21 dicembre 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, 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 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 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 dalla sig.ra Patrizia Falabella, in data 28 giugno 2016, all'impresa Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. (di seguito: NTV S.p.a.), con cui lamentava il disagio ed i danni arrecati, alla stessa e ad altre tre passeggiere, tra le

quali una disabile, dal ritardo in arrivo del treno Treno Italo n. 9985 da Padova a Napoli (partenza programmata ore 16.28 del 24 giugno 2016) e dalle conseguenze che tale ritardo aveva comportato alle medesime per giungere alla ulteriore destinazione finale del loro viaggio (Potenza), avanzando richiesta di adeguato risarcimento del danno subito;

**VISTA** la risposta fornita da NTV S.p.a., al sopra citato reclamo, in data 3 luglio 2016, con la quale al reclamante venivano fornite le seguenti indicazioni: *"Gentile viaggiatore, la informiamo che la Sua richiesta è stata inoltrata alla Direzione competente. Pertanto, La invitiamo ad attendere un nostro riscontro"*;

**VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 13 settembre 2016, dalla sig.ra Patrizia Falabella (prot. ART 6633/ 2016), con cui la stessa indicava, specificandoli nell'apposito modulo, i seguenti motivi di doglianze:

- a) ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni;
- b) inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- c) trattamento dei reclami;

**VISTE** la nota dell'Autorità, prot. 7172/2016 del 29 settembre 2016, con la quale si chiedevano a NTV S.p.a. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione, nonché la comunicazione prot. 8246/2016 del 4 novembre 2016, con cui si sollecitava la relativa risposta da parte di NTV S.p.a.;

**VISTA** la nota di risposta inviata all'Autorità da NTV S.p.a., prot. ART 8347/2016 del 9 novembre 2016, dalla quale, tra l'altro, si evince chiaramente come l'unica risposta formale fornita al reclamo del passeggero, nei termini di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, sia quella sopra riportata, priva di qualsiasi tipo di motivazione in relazione alle varie doglianze sollevate, così come dell'indicazione di una data entro cui l'utente poteva aspettarsi una risposta definitiva nonché delle ragioni del relativo differimento;

**RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non rechino i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che, anche sulla base delle sopra richiamate informazioni fornite dal vettore, è stato possibile constatare come:

- le operazioni per il riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo ex articolo 17 del Regolamento sono state dall'impresa terminate in data 28 giugno 2016, generando un credito Italo, a favore delle passeggeri, pari al 25% di quanto pagato per la tratta interessata dall'evento, con relativa comunicazione al contatto e-mail fornito in fase di acquisto;
- in relazione alle previsioni di cui all'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, l'impresa risulta essersi adoperata per prestare assistenza alla passeggera in condizione di disabilità, proponendo diverse soluzioni;
- pur in assenza di un "biglietto globale", e pertanto di specifici obblighi a carico dell'impresa, la stessa si è resa disponibile a "valutare forme di attenzione

commerciale” a fronte dell’invio della documentazione comprovante l’acquisto preventivo del biglietto con autobus per la destinazione finale;

**RITENUTO** che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere una risposta motivata al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di NTV S.p.a., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione degli obblighi di cui all’articolo 27, paragrafo 2 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l’avvio nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori 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 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. 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.538;
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. 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 la violazione contestata 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 333,33 euro (trecentotrentatré/33), 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 153/2016”. 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;

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, nonché accedere ai documenti inerenti al procedimento;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. a mezzo PEC.

Roma, 21 dicembre 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