

Delibera n. 41/2016

**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 6 aprile 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 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento);

**VISTI** in particolare:

- l’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, ai sensi del quale *“Senza pregiudizio dell’articolo 10, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all’allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l’impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ove disponibili”*;
- l’allegato II, parte I, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, *“Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire - Informazioni prima del viaggio”*, che indica le seguenti tra le informazioni minime da fornire prima del viaggio: Condizioni generali applicabili al contratto; Orari e condizioni per il viaggio più veloce; Orari e condizioni per la tariffa più bassa; Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta; Accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette; Disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette; Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto; Disponibilità di servizi a bordo; Procedure per il recupero dei bagagli smarriti; Procedure per la presentazione di reclami;
- l’articolo 27 (“Reclami”), paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, 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** 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;

**VISTI** in particolare:

- l'articolo 9 (“*Informazioni relative al viaggio*”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, il quale dispone che *“In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di trasporto di cui all'allegato II, parte I, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggetti i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator qualora abbiano la disponibilità delle suddette informazioni”*;
- l'articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, che recita: *“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”*;

**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** il reclamo pervenuto in data 7 dicembre 2015 (prot. ART n. 2015/7875) da parte del sig. Nunziante Coraggio, e la documentazione ivi allegata, col quale sono stati segnalati alcuni disservizi che avrebbero interessato, in data 2 ottobre 2015, il treno regionale n. 34788 “Salerno-Napoli C.le” delle ore 17:49. Al riguardo il reclamante ha evidenziato, in particolare, di aver perduto la coincidenza con il treno AV Frecciarossa “9562” “Napoli C.le-Milano C.le” a causa dell'avvenuta soppressione del citato treno regionale, la totale assenza di informazioni sulla soppressione del treno da parte di Trenitalia, la mancata predisposizione di servizi di trasporto sostitutivi del treno regionale soppresso

ed il rigetto, da parte della citata impresa ferroviaria, della richiesta di rimborso di € 103,60 presentata dal sig. Coraggio in relazione al biglietto AV “Napoli C.le-Milano C.le”, non frutto a causa della menzionata soppressione del treno regionale n. 34788;

- VISTA** in particolare, la nota del 6 novembre 2015, allegata al reclamo, nella quale la Divisione Passeggeri Regionale-Direzione Regionale Campania di Trenitalia, rispondendo al reclamo di prima istanza del sig. Coraggio che il treno regionale n. 34788 Salerno-Napoli C.le, ha reso noto che, in realtà, detto treno non era stato soppresso ma che lo stesso, *“indicato sul sito in partenza da Salerno alle ore 17:49, è programmato alle ore 17:00 ed il giorno sopra indicato [2 ottobre 2015] ha regolarmente effettuato la corsa”*; tuttavia *“a causa di un’anomalia nei sistemi informatici il treno 34788 veniva indicato con un orario errato”* (ossia, alle 17:49). A fronte di detto disservizio, nella citata nota la Divisione Regionale ha comunicato al sig. Coraggio di aver già disposto il rimborso del biglietto per il treno regionale n. 34788, ma di non essere competente per il rimborso del treno AV, pertanto informando il sig. Coraggio di aver inoltrato il suo reclamo *“alla struttura competente”*, per una definitiva valutazione;
- VISTI** i rilievi d’ufficio svolti in data 11 gennaio 2016, mediante il sistema “PIC WEB” di Rete Ferroviaria Italiana s.p.a. – RFI, in relazione al treno regionale n. 34788, acquisiti in pari data agli atti del fascicolo;
- VISTE** le nota dell’Autorità del 12, del 17 gennaio, del 24 febbraio e del 10 marzo 2016 (rispettivamente, prott. ART nn. 2016/98, 2016/1085, 2016/1250 e 2016/1894), con le quali sono state richieste una serie di informazioni a Trenitalia S.p.A. al fine di verificare, con riguardo ai fatti segnalati dal sig. Coraggio, l’effettivo rispetto da parte dell’impresa degli obblighi informativi e dei termini per la trattazione dei reclami previsti, rispettivamente, dagli artt. 8 e 27 del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTE** le note di risposta di Trenitalia S.p.a. del 3, del 22 febbraio e del 17 marzo 2016 (prott. nn. 2016/757, 2016/1200 e 2016/1894);
- CONSIDERATO** che, dalla documentazione allegata al reclamo (prot. ART n. 2015/7875), e in particolare dalla nota del 6 novembre 2015 della Divisione Passeggeri Regionale-Direzione Regionale Campania di Trenitalia risulta che, diversamente da quanto evidenziato nel reclamo, il treno regionale n. 34788 “Salerno-Napoli C.le” non è stato oggetto di alcuna soppressione in data 2 ottobre 2015, avendo regolarmente effettuato la propria corsa, ma che, come affermato dalla Direzione Regionale nella medesima nota, *“a causa di un’anomalia nei sistemi informatici il treno 34788 veniva indicato con un orario errato”* (in partenza dalla stazione di Salerno alle ore 17:49, anziché alle ore 17:00);

- CONSIDERATO** che i rilievi d'ufficio dell'11 gennaio 2016 confermano che, come affermato dalla Divisione Passeggeri Regionale-Direzione Regionale Campania di Trenitalia nella citata nota del 6 novembre 2015, il 2 ottobre 2015 il treno regionale n. 34788 ha regolarmente circolato, partendo dalla stazione di Salerno alle ore 17:06:30;
- CONSIDERATO** che, dalle note di risposta di Trenitalia del 3 e del 22 febbraio 2016 e dalla documentazione ivi allegata (prot. ART n. 2016/757 e n. 2016/1200), risulta che, dal 18 al 28 settembre 2015, la linea "Paola-Cosenza" è stata oggetto di lavori di manutenzione straordinaria che hanno comportato la modifica dell'orario di alcuni treni, ripristinato a partire dal 29 settembre 2015; che, a partire dallo stesso 29 settembre 2015, sono stati affissi degli "AVVISI AI VIAGGIATORI" con cui si informavano i passeggeri che, dal 29 settembre 2015, con riguardo ai treni interessati dai lavori di manutenzione (tra cui il n. 34788), sarebbe stato ripristinato la programmazione oraria ordinaria. In particolare, in detti avvisi, con riferimento al treno regionale n. 34788 "Salerno-Napoli C. le" è riportato l'orario di partenza delle ore 17:00. Analoga informazione risulta dalle pagine web pubblicate nella sezione "*Trasporto Regionale – Campania – Lavori e modifiche del servizio*" del sito internet dell'impresa, anch'esse prodotte agli atti;
- CONSIDERATO** che, con riguardo al sig. Coraggio, in allegato alla nota del 3 febbraio 2016 (prot. ART n. 2016/757) Trenitalia ha fornito copia della comunicazione con cui, il 27 gennaio 2016, la Divisione Passeggeri Regionale-Direzione Regionale Campania ha risposto in via definitiva alla richiesta di rimborso (per € 103,60) del biglietto per il treno AV "9562" Napoli C. le-Milano C. le, presentata dal reclamante il 23 ottobre 2015. Con detta nota - inviata al sig. Coraggio in data successiva all'intervento dell'Autorità – Trenitalia ha informato il reclamante di aver disposto a suo favore l'accredito della somma di € 103,60, pari al prezzo del biglietto del treno AV "95622, non frutto a causa del disservizio relativo al treno regionale n. 34788;
- CONSIDERATO** che, con nota di risposta del 17 marzo 2016 (prot. ART n. 2016/1894), Trenitalia ha confermato che, al momento dell'acquisto da parte del sig. Coraggio del biglietto ferroviario per il treno regionale n. 34788, "Salerno-Napoli C. le" (avvenuto in data 27 settembre 2015 tramite il sito internet della medesima impresa), il motore di ricerca non configurava l'orario di partenza aggiornato, ma quello vigente durante il periodo dei lavori di manutenzione (non più in vigore dal 29 settembre 2015), e che pertanto l'orario di partenza indicato delle ore 17:49 era errato. Trenitalia ha, inoltre, affermato che l'errore di informazione è stato corretto il 29 settembre 2015, mediante l'affissione nelle stazioni interessate degli avvisi ai viaggiatori (prodotti agli atti) e tramite le indicate pagine del sito web aziendale;
- ATTESO** pertanto che, dalla documentazione agli atti, viene in evidenza che la causa effettiva del disagio incorso al reclamante è da attribuire alla diffusione da parte del sistema informativo di Trenitalia, quanto meno nelle date del 27 (data in cui

il sig. Coraggio ha acquistato *on line* il biglietto per il 2 ottobre 2015 e del 28 settembre 2015, di un orario di partenza del treno regionale n. 34788 del 2 ottobre 2015 non aggiornato e che, quindi, il disservizio non è imputabile, come riferito dal sig. Coraggio, ad una soppressione del treno regionale n. 34788, "Salerno-Napoli C. le", che risulta regolarmente partito dalla stazione di Salerno alle ore 17:00 (invece che alle ore 17:49, come pubblicizzato), ma, appunto, ad un mancato aggiornamento della programmazione oraria comunicata via internet;

**ATTESO** inoltre, che, come evidenziato dalla stessa impresa ferroviaria, solo in data 29 settembre 2015 Trenitalia ha provveduto a correggere detta inesattezza informativa - riguardante un elemento essenziale del contratto di trasporto (l'orario di partenza del treno), la cui correttezza riveste un ruolo determinante per i passeggeri ai fini della corretta fruizione del titolo di viaggio - e a diffondere informazioni correttive ai passeggeri tramite locandine affisse nelle stazioni interessate e in un'apposita sezione del sito internet aziendale;

**ATTESO** infine, che, con riguardo al reclamo del sig. Coraggio, dalla documentazione agli atti risulta che il passeggero è stato rimborsato, in un primo momento, del solo biglietto regionale e che, solo in data 27 gennaio 2016, Trenitalia ha provveduto a rimborsare l'utente del prezzo del biglietto del treno AV "9562", "Napoli C.le-Milano C.le" in coincidenza con l'arrivo del treno regionale a Napoli C.le, non fruito a causa dell'errata indicazione da parte di Trenitalia dell'orario di partenza di quest'ultimo;

**RITENUTO** che, a fronte della diffusione da parte di Trenitalia di informazioni errate sull'orario di partenza del treno regionale n. 34788, "Salerno-Napoli C.le", risulta configurabile una violazione dell'8, par. 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, posto che al momento della consultazione del sito internet da parte del sig. Coraggio e all'atto dell'acquisto del biglietto da parte dello stesso l'orario di partenza del treno regionale n. 34788 riportato sul sito web di Trenitalia (ore 17:49) non corrispondeva a quello aggiornato (ore 17:00);

**RITENUTO** altresì, che gli avvisi diffusi da Trenitalia nelle stazioni interessate dal disservizio e sul proprio web, a partire dal 29 settembre 2015 (e quindi in una data successiva all'acquisto del biglietto da parte del reclamante e di altri passeggeri), non appaiono idonei a sanare l'errore informativo, tenuto conto che la scelta commerciale del sig. Coraggio si è formata in un momento precedente alla data di partenza del treno regionale in esame (ossia al momento dell'acquisto del biglietto), riferibile ad una data antecedente alla correzione dell'errore informativo da parte di Trenitalia;

**RITENUTO** inoltre che, dalla documentazione agli atti emerge che, solo il 27 gennaio 2016, l'impresa ha fornito una risposta definitiva al reclamo di prima istanza,

presentato dal sig. Coraggio in data 23 ottobre 2015, in violazione dell'art. 27, par. 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, citato;

**RITENUTO** di contro, che le altre doglianze sollevate nel reclamo non risultano fondate, tenuto conto che, dalle evidenze agli atti, risulta che il treno regionale n. 34788, "Salerno-Napoli C. le", del 2 ottobre 2015 non è stato interessato da alcuna soppressione;

**RITENUTO** che, limitatamente ai profili descritti - diffusione di informazioni errate sull'orario di partenza del treno regionale n. 34788 "Salerno-Napoli C. le" del 2 ottobre 2015 e tardività della risposta definitiva al reclamante - sussistano, per le ragioni sopra illustrate, 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 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014 e dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 8, paragrafo 1, e di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

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 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, per quanto attiene alla diffusione di informazioni errate in merito all'orario di partenza del treno regionale n. 34788 "Salerno-Napoli C. le" del 2 ottobre 2015;
  - b) dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, citato, in relazione alla tardività della risposta definitiva fornita al reclamo di prima istanza presentato in data 23 ottobre 2015;
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 (mille) e euro 5.000 (cinquemila), ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200 (duecento) ed euro 1.000 (mille), ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014.
3. E' nominato responsabile del procedimento il dott. Roberto Gandiglio, quale Direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.530.
4. E' possibile avere accesso agli atti del procedimento e presentare memorie e documentazione presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino; in

particolare, il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](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, rispettivamente, per un ammontare di 1.666,67 euro per la sanzione di cui al punto 1, lettera a), della presente delibera e per un ammontare di 333,33 euro per la sanzione di cui al punto 1, lettera b), della stessa, 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: "sanzioni amministrative delibera 41/2016". 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 Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 6 aprile 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