

Delibera n. 4/2018

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 25 gennaio 2018

- 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 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 17 (*“Indennità per il prezzo del biglietto”*), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale *“[f]ermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all’impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell’articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:*
- a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;*
- b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti”*;
- VISTO** l’articolo 14 (*“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”*), comma 2, del d.lgs. 70/2014, che recita testualmente: *“2. Per ogni singolo evento con riferimento al quale l’impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi,*

coincidenze perse o soppressioni, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro”;

VISTO l'articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il quale: “[i] *passengeri 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 di prima istanza presentato a Trenitalia S.p.a. dalla sig.ra Mariagrazia Zanot, in data 31 maggio 2017;

VISTO il reclamo presentato all’Autorità, in data 3 luglio 2017 (prot. ART 4564/2017), dalla sig.ra Mariagrazia Zanot, in cui la passeggera lamentava il mancato pagamento dell’indennizzo del 50% per il ritardo del treno del 29 maggio 2017 in partenza da Roma Termini con arrivo a Trieste Centrale nonché l’omessa risposta al suo reclamo da parte di Trenitalia;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 5335/2017 del 27 luglio 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 6384/2017, dell’11 settembre 2017, con cui si dichiarava che:

- a) in data 31 maggio 2017 erano stati presentati due reclami aventi identico contenuto da due differenti indirizzi *e-mail*; dopo aver provveduto ad archiviare il secondo reclamo, in data 19 giugno si forniva risposta al primo reclamo riportando per mero errore materiale una diversa estensione finale dell’indirizzo *e-mail*. A seguito di comunicazioni intercorse con l’utente, l’impresa inviava, in data 2 agosto 2017, alla stessa, copia della risposta;
- b) quanto al ritardo, il treno Frecciargento n. 8448 del 29 maggio 2017, partito da Roma Termini alle ore 16:39, era giunto a Trieste centrale alle ore 23:45 con un ritardo di 119 minuti e 30 secondi, come certificato dal gestore dell’infrastruttura attraverso il sistema *PIC web*;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 7252/2017 del 10 ottobre 2017, con cui sono state chieste a Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. (di seguito: RFI), in qualità di gestore dell’infrastruttura, una serie di informazioni;

- VISTA** la nota di risposta di RFI datata 26 ottobre 2017, prot. ART 7876/2017, in cui dopo aver confermato che il treno n. 8448 del 29 maggio 2017 era arrivato con un ritardo di 119,5 minuti, si precisava che in base alle specifiche tecniche RFI la registrazione dell'orario di arrivo di un treno in un impianto avviene *“nel momento in cui il treno “occupa” con il primo asse il circuito di binario (cdb) di stazionamento del binario di arrivo. Nel caso in oggetto, il Frecciargento 8448 è stato ricevuto sul binario IV di Trieste C. le, la cui distanza tra il punto di rilevamento ed il punto di discesa dei passeggeri è di circa 300 metri”*;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 8130/2017 del 31 ottobre 2017, con cui sono state chieste a RFI una serie di ulteriori informazioni;
- VISTA** la nota di risposta di RFI datata 15 novembre 2017 (prot. ART 8654/2017), in cui si precisava che *“la velocità d'ingresso al binario di ricevimento è pari a 30 km/h”*; inoltre, un treno *“impiega circa 40 secondi per percorrere la distanza che intercorre tra il punto di rilevamento e il punto di discesa”*;
- CONSIDERATO** che dalla sopra indicata nota di Trenitalia S.p.a. e dalla documentazione in atti, emerge che la risposta al passeggero è stata fornita il 2 agosto 2017, oltre i termini previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento; nel caso di specie, il reclamo di prima istanza risulta presentato in data 31 maggio e la risposta fornita dall'impresa ferroviaria in data 19 giugno 2017 al primo reclamo non rileva in quanto inviata ad un indirizzo di posta elettronica avente estensione errata;
- CONSIDERATO** che ai sensi dell'articolo 3 (*“Definizioni”*) numero 12) del Regolamento, per ritardo deve intendersi *“la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto”*;
- VISTA** la comunicazione della Commissione europea recante gli orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (2015/C 220/01), ove si rileva che *“[i]l ritardo quindi si riferisce sempre al ritardo del viaggio del passeggero e non al ritardo del treno. In pratica è l'orario di arrivo del treno alla destinazione finale indicata sul biglietto che sarà usato per calcolare la durata del ritardo”*;
- VISTA** la delibera n. 65/2014 con cui l'Autorità, nel pronunciarsi ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (*“Codice del Consumo”*) in relazione al procedimento PS 4848 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, ha tra l'altro ritenuto di condividere l'impegno, presentato da Trenitalia, di *“aggiungere a tutti i ritardi rilevati dal sistema un margine di tre minuti, ai fini della corresponsione degli altri indennizzi per i consumatori, con riferimento, però ai soli treni in arrivo in alcune stazioni nell'ambito dei grandi nodi”* (Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella,

Milano Centrale, Napoli Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Torino Porta Nuova, Villa San Giovanni), impegno reso obbligatorio con il provvedimento n. 25176 del 12 novembre 2014 dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato;

RITENUTO conseguentemente che, al fine di determinare l’entità del risarcimento dovuto al passeggero, per quanto attiene alle modalità di accertamento del ritardo non debba farsi riferimento unicamente a quanto rilevato dal sistema PIC *web*;

RILEVATO in particolare che, in base alle informazioni di dettaglio fornite da RFI, per calcolare il ritardo utile a determinare l’entità del risarcimento nel caso di specie si debba tenere conto del tempo impiegato dal treno per raggiungere il punto di discesa dei passeggeri, nonché del tempo necessario all’apertura delle porte del treno, e che, pertanto, dovendosi sommare ai 119,5 minuti di ritardo di cui al sistema PIC *web* almeno gli ulteriori 40 secondi necessari a raggiungere il punto di discesa, il treno Frecciargento n. 8448 del 29 maggio 2017, risulta aver maturato un ritardo all’arrivo a Trieste Centrale superiore a 120 minuti;

CONSIDERATO che, come risulta anche dalla risposta fornita al passeggero, Trenitalia ha riconosciuto un risarcimento pari al 25% del prezzo del biglietto, sulla base di un ritardo rilevato tramite il sistema PIC *web* di 119 minuti e 30 secondi rispetto all’orario programmato di arrivo e che tale violazione risulta ancora in atto;

RITENUTO che, in relazione al diritto al risarcimento in caso di ritardo e al diritto a ricevere una risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni 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, rispettivamente, dell’articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione degli obblighi di cui all’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, e 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 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell’articolo 14, comma 2, 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 200,00 (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 3.333,33 euro (tremilatrecentotrentatrè/33), per la prima sanzione e di 333,33 euro (trecentotrentatrè/33) per la seconda, 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 4/2018". 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 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 è ancora in atto, si intima Trenitalia S.p.a. a provvedere a corrispondere alla sig.ra Mariagrazia Zanot la differenza tra quanto alla stessa già erogato ed il risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto;
11. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.a. a mezzo PEC.

Torino, 25 gennaio 2018

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