

Delibera n. 95/2016

**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 4 agosto 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 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 l’articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”), paragrafo 1, primo comma, del Regolamento, secondo il quale: “*Fermo 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 il comma 2 dell'articolo 14 (*"Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni"*), del d.lgs. 70/2014, che, in applicazione della sopra richiamata disposizione, prevede che *"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 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 comma 2 dell'articolo 18 (*"Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori"*), 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 dal sig. Matteo Lodigiani, in data 2 marzo 2016, all'impresa Trenitalia S.p.a. presso la biglietteria di Fidenza;
- VISTO il reclamo presentato all'Autorità in data 5 maggio 2016, prot. 3386/ 2016, dal sig. Matteo Lodigiani;
- VISTA la nota dell'Autorità, prot. 3773/2016 del 19 maggio 2016, con la quale si chiedevano a Trenitalia S.p.a., una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- TENUTO CONTO che nella citata richiesta di informazioni venivano espressamente richieste, fra l'altro, informazioni in merito a:
- l'applicazione dell'articolo 17, paragrafo 1, comma 1, del Regolamento, con specifico riguardo al meccanismo di indennizzo adottato dall'Impresa nel caso in cui l'abbonato mensile subisca un singolo ritardo;
  - le motivazioni relative al mancato riscontro, nei termini d cui al paragrafo 2, dell'articolo 27 del Regolamento, al sopra citato reclamo presentato dal sig. Lodigiani a Trenitalia S.p.a.;
- VISTA la risposta inviata da Trenitalia S.p.a., prot. ART. 4140/2016 del 7 giugno 2016;
- CONSIDERATO che, alla luce delle informazioni acquisite, Trenitalia S.p.a. afferma che:

- in merito all'erogazione di indennizzi a favore dei titolari di un abbonamento per l'utilizzo dei servizi di trasporto regionale, le Condizioni Generali di Trasporto prevedono che le penali applicate all'Impresa ferroviaria dal committente pubblico nell'ambito dei Contratti di Servizio costituiscono "*il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti se assicura loro il ristori integrale di eventuali danni subiti, anche attraverso forme di indennizzo diretto.*" Altresì, Trenitalia S.p.a. dichiara che la Regione committente, tra le altre possibili forme di impegno delle risorse derivanti dalle penali eventualmente applicate al vettore, ha la facoltà di destinarne una parte per l'erogazione di abbonamenti gratuiti in favore della clientela;
- in merito al mancato riscontro al reclamo presentato dal sig. Lodigiani in data 2 marzo 2016, Trenitalia S.p.a. comunica che è stato accertato che la mancata risposta è stata determinata da un isolato disguido organizzativo nella gestione dello stesso. Tuttavia, non appena avvvedutasi dell'inconveniente, Trenitalia S.p.a. ha provveduto a fornire un puntuale riscontro al reclamo;

TENUTO CONTO	che, dalle informazioni acquisite, risulta che il contratto di servizio con la Regione Emilia Romagna non prevede obblighi specifici in relazione alla corresponsione di indennizzi diretti in favore dei passeggeri possessori di abbonamenti nel caso di ritardo singolo del servizio di trasporto ferroviario regionale;
TENUTO CONTO	che il primo comma del citato articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, prevede che " <i>Fermo 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</i> ";
CONSIDERATO	che all'ipotesi di cui al comma 1, del paragrafo 1, dell'articolo 17, è riconducibile il concetto di " <i>unico ritardo</i> " piuttosto che il " <i>susseguirsi di ritardi</i> " diversamente previsto dal comma 2, del medesimo paragrafo;
CONSIDERATO	che l'articolo 2, par. 13), del Regolamento nel fornire la nozione di " <i>Titolo di viaggio</i> " e " <i>Abbonamento</i> " definisce entrambi e indistintamente come " <i>un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato</i> ";
CONSIDERATO	che alla luce della predetta definizione, il concetto di " <i>biglietto</i> ", di cui al comma 1 del già citato articolo 17, paragrafo 1, include anche gli abbonamenti;
RITENUTO	che i passeggeri titolari di abbonamenti siano legittimati a chiedere all'impresa ferroviaria l'indennizzo previsto dal citato articolo 17, paragrafo 1, primo comma, del Regolamento, e che tale fattispecie sia sanzionabile ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
CONSIDERATO	altresì che dalle sopra indicate informazioni fornite da Trenitalia S.p.a., si evince chiaramente che la risposta, al reclamo presentato dal sig. Lodigiani in data 2 marzo

2016, è pervenuta a quest'ultimo il 6 giugno 2016 e pertanto oltre i termini fissati dal paragrafo 2, dell'articolo 27 del Regolamento;

**RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento considerato che, anche sulla base delle sopra richiamate informazioni fornite dal vettore, è stato possibile constatare la mancanza di elementi caratterizzanti ulteriori violazioni del Regolamento;

**RITENUTO** che, limitatamente ai profili del diritto all'indennità per il prezzo del biglietto e del diritto a ricevere una risposta al reclamo sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Trenitalia S.p.a., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi del comma 2, dell'articolo 14, del d.lgs. 70/2014, e del comma 2, dell'articolo 18, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 17, paragrafo 1, primo comma, 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 17, paragrafo 1, primo comma, del Regolamento 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - b. dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio 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), all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 2.000 (duemila) e euro 10.000 (diecimila), 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) ed euro 1.000,00 (mille), ai sensi dell'art. 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
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 suddetto termine perentorio, 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 euro 3333,33 (tremilatrecentotrentatré/33) per la prima violazione e di euro 333,33 (trecentotrentatré/33) per la seconda violazione contestata, 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 95/2016". 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. tenuto conto che la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, comma 1 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, prevedendo, anche per i passeggeri dei servizi di trasporto regionale titolari di abbonamento, la possibilità di richiedere un indennizzo nel caso di singolo ritardo;
11. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.a. a mezzo PEC.

Torino, 4 agosto 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