

Delibera n. 107/2016

Procedimento avviato con delibera n. 49/2016, nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione provvedimento sanzionatorio.

L'Autorità, nella sua riunione dell'8 settembre 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 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** il reclamo presentato all'Autorità, in data 27 gennaio 2016, prot. ART 510/2016, dal sig. Carambia, con il quale veniva reso noto che, in data 6 dicembre 2015, il treno su cui viaggiava, Intercity notte, Messina – Napoli, n. 1960, subiva un forte ritardo derivante da problemi di carattere tecnico. Altresì, il reclamante, segnala che dopo aver effettuato il traghettamento tra Messina e Villa S. Giovanni, al buio e senza riscaldamento, il treno subiva un arresto, presso la stazione di Villa San Giovanni di circa 150 minuti. A fronte di tale evento, il reclamante affermava che durante la sosta non è stata approntata alcuna assistenza ai passeggeri e che gli stessi sono stati lasciati all'interno del treno senza nessun servizio di sorveglianza, di assistenza, senza luci, senza riscaldamento e con i servizi igienici non utilizzabili;
- VISTA** la delibera n. 49/2016 del 21 aprile 2016, notificata in data 22 aprile 2016 con nota prot. n. 2884/2016, con la quale si avviava nei confronti di Trenitalia S.p.A.

un procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lett. a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007 il quale stabilisce che *"In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:*

a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti";

VISTA con particolare riferimento all'articolo 18 paragrafo 2, lett. a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, 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) e in particolare il punto 4.4;

VISTO l'articolo 15 ("Sanzione per mancata assistenza al viaggiatore"), comma 1, del d.lgs.70/2014, che dispone testualmente: *"Salvo quanto previsto al comma 2, in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'articolo 18 del regolamento in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi";*

VISTA la memoria difensiva di Trenitalia S.p.A. del 24 maggio 2016 (prot. ART 3855/2016);

PRESO ATTO che, nella suddetta memoria, Trenitalia S.p.A., in particolare:

- evidenziava che *"il ritardo in partenza (pari a circa 140 minuti, dalle ore 2:30 alle ore 4:50) dalla stazione di Villa San Giovanni del treno Intercity Notte n. 1960 è stato determinato dalla necessità di attendere l'arrivo dei passeggeri a bordo di altro treno [...]soppresso a causa di problemi di carattere tecnico. Tale intervento ha consentito, anche in considerazione della peculiarità dei servizi in partenza e/o arrivo sul territorio della Regione Sicilia, la prosecuzione del viaggio da parte dei passeggeri all'esito delle procedure di traghettamento";*
- precisava che il Regolamento europeo non stabilisce, nel dettaglio, le attività di assistenza materiale cui sono tenute le imprese ferroviarie, *"ma si limita ad individuare i criteri generali in base ai quali le imprese ferroviarie debbono gestire le specifiche situazioni in cui si verificano ritardi superiori a 60 minuti, tenendo conto delle reali esigenze della clientela";*
- ribadiva che proprio allo scopo di garantire livelli di assistenza per quanto più possibile adeguati alla specificità delle concrete circostanze, *"la norma non definisce nel dettaglio i termini delle iniziative cui le imprese ferroviarie sono tenute, demandando al loro apprezzamento discrezionale la concreta definizione delle modalità di intervento ritenute maggiormente idonee a*

soddisfare le esigenze della clientela, massimizzando l'utilità dell'intervento medesimo e, al contempo, minimizzando i disagi per la clientela";

- giustificava tale precisazione considerando che nel caso di specie non era dubbio che si fosse prestata la massima attenzione ai passeggeri a bordo del treno Intercity Notte n. 1960 durante la sosta notturna, garantendo le migliori condizioni di permanenza a bordo del treno in termini di sicurezza ed assistenza informativa sullo stato del disservizio;
- precisava che, data la specificità della situazione (orario notturno di sosta con pressoché totalità dei passeggeri che riposavano), aveva preferito *"distribuire generi di conforto, quali cibo e bevande, durante le prime ore del mattino (alle ore 8:30), senza tuttavia privare di assistenza i clienti che, svegli, ne avessero fatto richiesta";*

VISTA la nota del 1° giugno 2016, prot. ART 4025/2016, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni, chiedeva al sig. Carambia di fornire informazioni concernenti *"quali e quanti generi di conforto"* sono stati distribuiti a bordo, *"nonché l'orario dell'avvenuta distribuzione";*

VISTA la nota del 1° giugno 2016, prot. ART 4026/2016, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera l) del decreto legge 6 dicembre 2001, n. 201 e s.m.i., chiedeva a Trenitalia S.p.A *"la tipologia e la quantità di generi di conforto destinati a ciascun passeggero a bordo dell'Intercity Notte n. 1960"* distinti per diversa soluzione di viaggio (vettura letti classico/vettura comfort/posto seduto);

PRESO ATTO che, con nota prot. ART 4670/2016, Trenitalia S.p.A. evidenziava di aver *"provveduto a distribuire, presso la stazione di Salerno, a ciascuno dei passeggeri presenti [...] un kit di generi di conforto composta da: una bottiglietta d'acqua di 0.5 litri, un succo di frutta di 200 – 250 ml ed uno snack dolce"*, chiarendo inoltre, che *"il contenuto dei kit è stato lo stesso per tutti i passeggeri senza alcuna differenziazione in base al livello di servizio acquistato dai clienti";*

PRESO ATTO che il reclamante non forniva ulteriori informazioni in merito alla nota prot. ART 4025/2016;

TENUTO CONTO che lo svolgimento dei summenzionati approfondimenti istruttori ha comportato la sospensione dei termini del procedimento, ai sensi degli articoli 6, comma 3, e 7, comma 3 del regolamento sanzionatorio;

VISTA la documentazione istruttoria, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'articolo 9 del regolamento sanzionatorio;

VISTO che, ai sensi della citata comunicazione della Commissione europea 2015/C 220/01, punto 4.4, laddove vi sia un ritardo superiore a 60 minuti, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire pasti e bevande, in *"quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa"*, se disponibili (in quantità sufficiente) sul treno o in stazione. Se non sono disponibili (o la quantità è insufficiente) a bordo o in

stazione, l'obbligo dell'impresa ferroviaria è condizionato alla possibilità che questi *“possano essere ragionevolmente forniti”*. L'impresa ferroviaria deve valutare se la fornitura di pasti e bevande è ragionevole, tenendo conto di criteri quali la *“distanza dal luogo di consegna, i tempi e la facilità di consegna e il costo”*. L'impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall'obbligo di valutare ogni situazione caso per caso. Inoltre, la stessa Commissione ritiene che l'espressione *“in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa”* indichi che le imprese ferroviarie devono fornire ai passeggeri un'assistenza adeguata corrispondente *“alla natura del ritardo e dell'ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica”*.

TENUTO CONTO

che, il treno Intercity Notte n. 1960 offriva diverse tipologie di vettura sulle quali viaggiare, rispettivamente: i) vettura letti classica, per cui erano previsti, come servizi offerti a bordo: articoli da toilette, bottiglietta d'acqua per la notte; bevanda calda o fredda e snack a scelta e un quotidiano al risveglio; sveglia al mattino secondo l'orario desiderato; ii) vettura comfort, nelle cui cabine erano offerti servizi quali: fazzoletto umidificato; piccola confezione di acqua minerale per la notte; succo di frutta e un quotidiano disponibile al risveglio; iii) posto seduto, che non prevedeva alcun servizio;

TENUTO CONTO

che il reclamante era titolare di un biglietto in *“vettura comfort”*;

CONSIDERATO

che l'erogazione del *“kit di generi di conforto”* è avvenuta esclusivamente all'orario di arrivo presso la stazione di Salerno (ore 8:30) e non nel corso della notte, né al mattino in funzione del previsto orario di arrivo presso la stazione di riferimento (ore 6:46) e che al reclamante non è stata fornita assistenza materiale aggiuntiva rispetto a quanto già previsto nel proprio titolo di viaggio;

CONSIDERATO

altresì quanto segue:

- il ritardo registrato dal treno n. 1960 è stato considerevolmente più ampio (140 minuti) rispetto al parametro minimo previsto di 60 minuti a decorrere dal quale decorre l'obbligo di fornitura di cibi e bevande;
- il treno effettuava un viaggio a lunga percorrenza, pertanto alle ore del viaggio si sono aggiunte quelle del ritardo;
- qualora non vi fossero state provviste sufficienti a bordo treno lo sforzo da compiere per il reperimento e la fornitura sarebbe comunque stato *“ragionevole”*, in quanto, il treno sostava all'interno di una stazione ubicata in un centro urbano;
- la scelta dell'impresa ferroviaria di non distribuire cibi e bevande durante le ore notturne bensì solamente al mattino seguente (ore 8:30) non può essere ritenuta condivisibile soprattutto in riferimento alle bevande;

RITENUTA

accertata la violazione dell'art. 18, paragrafo 2 , lett. a) del regolamento (CE) n. 1371/2007;

VISTI ai fini della commisurazione della sanzione, i criteri previsti dall'articolo 5, comma 3, del d.lgs. n. 70/2014: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”;

RITENUTO che, nel caso di specie, alla luce di tutti gli elementi emersi durante la fase istruttoria, occorre in particolare tenere in considerazione quanto segue:

sub lettera a) se è pur vero che all'arrivo presso la stazione di Salerno è stato erogato a ciascun viaggiatore, in maniera indifferenziata, un kit composto da “una bottiglietta d'acqua di 0,5 litri, un succo di frutta di 200 – 250 ml ed uno snack dolce”, tale erogazione non risulta ragionevole e proporzionata tenuto conto dei disagi occorsi soprattutto nelle ore notturne e per un ritardo che si è protratto per 140 minuti;

sub lettera b) con riferimento alla reiterazione della violazione non risultano a carico di Trenitalia S.p.A. precedenti in tale senso;

sub lettera c) Trenitalia S.p.A. si è attivata per sopperire in qualche modo al disagio occorso e adempiere al dettato normativo. Tuttavia l'erogazione del kit a tutti i passeggeri è avvenuto tardivamente ed in ogni caso nei confronti del Sig. Carambia non risulta essere stato effettuato l'adempimento in questione;

sub lettera d) è pervenuto il solo reclamo del Sig. Carambia: tuttavia la violazione ha coinvolto indiscriminatamente tutti i passeggeri del treno ICN n. 1960;

RITENUTO che gli elementi sopra evidenziati consentano, pertanto, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 5.000,00 euro.

Tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, nei termini di cui in motivazione che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione, da parte di Trenitalia S.p.A., dell'articolo 18 paragrafo 2 lett. a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, è irrogata, nei termini di cui in motivazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., una sanzione pecuniaria amministrativa pari ad un importo di euro 5.000,00;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 107/2016”.

4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
5. il presente provvedimento è notificato a Trenitalia S.p.A. e pubblicato sul sito web istituzionale dell’Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica oppure ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica.

Torino, 8 settembre 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