

Delibera n. 108/2016

**Procedimento avviato con delibera n. 58/2016, nei confronti di Trenord S.r.l. 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 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;
- 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);
- VISTA** la segnalazione inviata dalla Polizia di Stato, Compartimento di Polizia Ferroviaria per Verona e Trentino Alto Adige (d'ora in avanti PolFer), la quale, con comunicazione del 9 dicembre 2015 (prot. ART 7951/2015), informava l'Autorità che il personale viaggiante del treno Trenord TN 2108 RE, del 15 novembre 2015, operante sulla tratta Verona Porta Nuova - Milano Centrale, delle ore 17:40, arrestatosi presso la stazione di Sommacampagna a causa di un guasto tecnico, avrebbe omesso di prestare adeguata assistenza materiale e informativa ai passeggeri;

- VISTE** le note prott. 184/2016 e 185/2016 del 14 gennaio 2016 con le quali, in fase pre-istruttoria, gli Uffici dell’Autorità (d’ora in avanti Uffici) hanno richiesto rispettivamente a Trenord S.r.l. e a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) informazioni sui fatti oggetto della segnalazione, nonché, successivamente, la nota prot. 1177/2016 del 22 febbraio 2016, contenente ulteriori richieste indirizzate a Trenord S.r.l.;
- VISTE** le note di risposta di RFI (prot. ART 631/2016 del 1 febbraio 2016) e di Trenord S.r.l. (prot. ART 575/2016 del 29 gennaio 2016 e prot. ART 1358/2016 del 29 febbraio 2016), ed in particolare l’allegato alla nota prot. ART 575/2016, recante il Rapporto di soccorso al treno 2108 del 15 novembre 2015, redatto dalla stessa RFI;
- VISTA** la richiesta degli Uffici datata 1° marzo 2016 (prot. n. 1431/2016), con la quale sono stati chiesti ulteriori chiarimenti alla PolFer e la relativa risposta assunta al prot. ART 2314/2016 del 1° aprile 2016;
- VISTE** le risultanze agli atti e i successivi rilievi svolti dagli Uffici, in data 28 dicembre 2015, tramite il sistema PIC WEB, nonché il primo rapporto informativo per il soccorso al treno 2108 di RFI, trasmesso dalla stessa Trenord S.r.l., dai quali emergeva che:
- il treno regionale Trenord TN 2108 RE, del 15 novembre 2015, partiva dalla stazione di Verona Porta Nuova alle ore 17:43 e si arrestava per guasto tecnico, presso la stazione di Sommacampagna, alle ore 17:51;
  - alle ore 18:34, Trenord S.r.l. chiedeva l’intervento di un locomotore di soccorso, giunto sul posto alle 19:39;
  - essendosi verificato un malfunzionamento all’impianto frenante del locomotore, la PolFer garantiva il trasbordo dei passeggeri sul treno Trenord n. 2114, con fermata straordinaria, alle ore 21:09, sul binario 4 della stessa stazione di Sommacampagna;
  - terminato il trasbordo dei passeggeri, il treno 2114 ripartiva, alle ore 21:45, e terminava la sua corsa a Milano Centrale alle 23:40;
- PRESO ATTO** che in relazione agli obblighi di assistenza informativa (articolo 18, paragrafo 1 del Regolamento), Trenord S.r.l. affermava di avere comunque informato i passeggeri, nonostante un guasto all’impianto di diffusione sonora del treno, mentre, a seguito della documentazione presentata dalla PolFer, emergeva che i viaggiatori non ricevevano alcuna comunicazione da parte del personale viaggiante di Trenord S.r.l. e che il capotreno, interrogato dagli agenti della PolFer, dava atto che *“l’interfono non era funzionante e, pertanto, non era stato possibile dare la giusta informazione agli utenti”*, ammettendo inoltre di *“non essere riuscito ad informare, nemmeno genericamente, tutti i viaggiatori dell’inconveniente a causa di supposti impedimenti oggettivi specificati in notevoli telefonate pervenute al suo cellulare di servizio, presenza di numerosi passeggeri con bagagli che ostruivano il passaggio e impegni con il macchinista che hanno precluso di evadere ogni singola richiesta di informazione verso gli*

*utenti* ". La PolFer, pertanto, informava personalmente i viaggiatori, vagone per vagone, riferendo di aver appreso dagli stessi che nessuno, fino all'arrivo delle forze dell'ordine, aveva dato loro informazioni sull'accaduto;

**PRESO ATTO**

che, in relazione agli obblighi di assistenza materiale (articolo 18, paragrafo 2, lettera *a*), del Regolamento, Trenord S.r.l., con nota prot. ART 1358/2016, dichiarava di non aver provveduto alla fornitura di bevande e/o alimenti *"in quanto il tempo ipotizzato per lo spostamento del treno, o comunque dei viaggiatori, sarebbe stato inferiore a quello necessario per inviare sul posto cibi e bevande"*;

**VISTA**

la delibera n. 58/2016 dell'11 maggio 2016, notificata il 16 maggio 2016 con nota prot. ART 3619/2016, con la quale si avviava nei confronti di Trenord S.r.l. un procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 18 paragrafo 1 e paragrafo 2 lett. *a*) del Regolamento, il quale stabilisce al paragrafo 1 che *"in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile"* e al paragrafo 2 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"*;

**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"*;

**PRESO ATTO**

che nei termini previsti Trenord S.r.l. non ha provveduto a trasmettere la propria memoria difensiva, né si è avvalsa della facoltà di aderire all'oblazione mediante pagamento della sanzione in misura ridotta e che, pertanto, non sono emersi nuovi elementi istruttori;

**VISTA**

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

**ATTESO**

che il presente provvedimento ha ad oggetto le violazioni dell'articolo 18 paragrafo 1 e paragrafo 2, lett. *a*), del regolamento (CE) n. 1371/2007, per le quali Trenord S.r.l. avrebbe omesso di adempiere ai relativi obblighi;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**I. Violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007.**

1. Nonostante le versioni fornite in fase pre-istruttoria dalla PolFer e da Trenord S.r.l. siano fortemente contrastanti, non si può non rilevare che gli elementi informativi forniti dalla PolFer, così come risultanti dai verbali prodotti, risultino di maggiore attendibilità in quanto supportati da documentazione atta a comprovare i fatti ivi sostenuti, rispetto alle dichiarazioni rilasciate da Trenord S.r.l.; inoltre detti verbali, oltre alle valutazioni espresse dagli agenti saliti sul treno, riportano la dichiarazione del capotreno, soggetto personalmente responsabile degli obblighi informativi previsti dal Regolamento, nonché le testimonianze dei passeggeri unanimi nel lamentare di non aver ricevuto informazione alcuna da parte del personale di bordo;
2. Dati i fatti verificati, si ritengono sussistenti i presupposti per irrogare la sanzione di cui all'articolo 15 ("Sanzione per mancata assistenza al viaggiatore"), comma 1, del d.lgs.70/2014 per aver omesso di adempiere alle previsioni stabilite dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

**II. Violazione di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007.**

3. Sulle modalità applicative di tale disposizione si è espressa la Commissione Europea tramite la citata Comunicazione (2015/C 220/01) - punto 4.4 - affermando che 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*".
4. Nel caso di specie, se è pur vero che al momento dell'arresto del treno presso la stazione di Sommacampagna (ore 17:50 circa) la società Trenord S.r.l. ha ritenuto di poter risolvere il problema in tempi ragionevoli, la stessa si sarebbe dovuta attivare quantomeno dopo aver constatato che il treno non era in grado di riprendere autonomamente la propria marcia, ossia quando ha preso atto dei problemi tecnici all'impianto frenante del locomotore di soccorso, prima del trasbordo, avvenuto solo alle ore 21:09, sul treno n. 2114. Oltretutto, l'impresa ferroviaria non provvedeva neanche a bordo treno durante il viaggio verso Milano Centrale.
5. Inoltre, occorre osservare che il disservizio è perdurato per un tempo considerevole (245 minuti) e si è protratto ben oltre l'orario pomeridiano, in cui era prevista la conclusione del viaggio. Il treno TN 2108 è infatti partito da Verona Porta Nuova alle 17:40, con arrivo previsto a Milano Centrale alle 19:35 ma, a causa del disservizio occorso, i passeggeri hanno potuto raggiungere la destinazione finale soltanto in tarda serata, alle 23:40. Va poi considerato che il guasto si è verificato in una stazione ferroviaria, ove le carrozze erano agevolmente raggiungibili dal personale

Trenord S.r.l. e che, nell'ampio lasso temporale sopra considerato, non è ragionevolmente prospettabile l'irreperibilità di pasti e bevande in stazione o nel centro abitato limitrofo.

6. Dati i fatti verificati, si ritengono sussistenti i presupposti per irrogare la sanzione di cui all'articolo 15 ("Sanzione per mancata assistenza al viaggiatore"), comma 1, del d.lgs.70/2014 per aver omesso di adempiere alle previsioni stabilite dall'articolo 18, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

### **III. Criteria per la quantificazione delle sanzioni concernenti le violazioni accertate.**

7. La determinazione delle sanzioni da irrogare a Trenord S.r.l. per ciascuna delle violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 70/2014 *"nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: 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"*.

### **IV. Violazione accertata con riferimento alla disposizione di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Quantificazione.**

8. Per quanto attiene alla gravità della violazione, viene in rilievo la lesione del diritto all'informativa da parte dell'impresa ferroviaria Trenord S.r.l., riconosciuto dalla normativa europea ai passeggeri del trasporto ferroviario. Tale violazione risulta ancor più grave dal momento che la mancanza di informazioni nei confronti dei passeggeri ha determinato l'intervento della PolFer, contattata dal familiare di un viaggiatore che si trovava a bordo del treno R2108. Il tutto va considerato alla luce del fatto che Trenord S.r.l. ha confermato il guasto all'impianto di diffusione sonora, sostenendo però che il capotreno *"ha tenuto costantemente aggiornati i clienti"* ed *"è passato personalmente vettura per vettura ad avvisare i Clienti sull'avvenuto guasto del treno ed a fornire aggiornamenti"*, mentre la PolFer riferisce di aver accertato che i viaggiatori non hanno ricevuto alcuna comunicazione da parte del personale viaggiante di Trenord S.r.l. e che il capotreno, interrogato dagli agenti di polizia, ha dichiarato che *"l'interfono non era funzionante e, pertanto, non era stato possibile dare la giusta informazione agli utenti"*. Inoltre, pur sostenendo di avere percorso le carrozze del treno, *"ammetteva di non essere riuscito ad informare, nemmeno genericamente, tutti i viaggiatori dell'inconveniente a causa di supposti impedimenti oggettivi[...]"*.
9. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione non risultano precedenti specifici a carico di Trenord S.r.l.
10. In merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risulta alcunché in merito dal momento che in fase istruttoria Trenord S.r.l. non ha provveduto a inoltrare alcuna memoria difensiva.
11. Per quanto concerne *"il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati"* non può che constatarsi il coinvolgimento di tutti i passeggeri trasportati.
12. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si ritiene congruo determinare la sanzione nella misura di euro 10.000.

### **V. Violazione accertata con riferimento alla disposizione di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lett. a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Quantificazione.**

13. Per quanto attiene alla gravità della violazione dell'adempimento dell'obbligo di assistenza materiale, ed in particolare alla fornitura gratuita di pasti e bevande, vi è da precisare che il ritardo verificatosi si è protratto ben oltre 60 minuti, tanto è vero che lo stesso è perdurato per 245 minuti tenuto presente che il treno TN 2108 è partito da Verona Porta Nuova alle 17:43, con arrivo previsto a Milano Centrale alle 19:35 e il disservizio si è verificato presso la stazione di Sommacampagna alle ore 17:51. Peraltro, come risulta dal primo rapporto informativo di RFI S.p.A. per il soccorso al treno 2108 a Sommacampagna, solo alle 18:34 il personale di condotta del treno ha chiesto l'intervento di un locomotore; conseguentemente risultava evidente che il ritardo si sarebbe protratto per un tempo superiore a 60 minuti. Infatti il locomotore di soccorso è partito da Verona Porta Nuova solo alle 19.22 giungendo a Sommacampagna alle 19:30. Tale violazione risulta ancor più grave se si tiene conto che il guasto si è verificato in una stazione ferroviaria, ove le carrozze erano agevolmente raggiungibili dal personale di Trenord S.r.l. e che, nell'ampio lasso temporale sopra considerato, non è ragionevolmente prospettabile l'irreperibilità di pasti e bevande in stazione o nel centro abitato limitrofo. Infatti solo alle ore 19:39 il personale di condotta comunicava che la propria maschera era difettosa, costringendo il locomotore a fare inversione, iniziando la manovra di aggancio con termine alle ore 20:20 e solo alle 21:45 il treno 2114 (sostitutivo del treno 2108 che continuava a rimanere bloccato in frenatura) con i passeggeri trasbordati alle ore 21.09, per intervento della PolFer, è ripartito da Sommacampagna.
14. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione non risultano precedenti specifici a carico di Trenord S.r.l.
15. In merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risulta alcunché in merito dal momento che in fase istruttoria non sono emersi nuovi elementi. Come emerso dalla documentazione in atti relativa alla fase preistruttoria, Trenord S.r.l. ha infatti dichiarato di non aver provveduto al riguardo.
16. Per quanto concerne *"il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati"* non può che constatarsi il coinvolgimento di tutti i passeggeri trasportati.
17. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si ritiene congruo determinare la sanzione nella misura di euro 10.000.

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 Trenord S.r.l. dell'articolo 18 paragrafo 1 e 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, sono irrogate nei termini di cui in motivazione, nei confronti di Trenord S.r.l., due sanzioni pecuniarie amministrative pari ad un importo complessivo di euro 20.000 (ventimila), di cui:
  - a) euro 10.000 (diecimila) per la violazione di cui all'art. 18 paragrafo 1 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - b) euro 10.000 (diecimila) per la violazione di cui all'art. 18 paragrafo 2 lettera a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate 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. 108/2016”.
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 Trenord S.r.l. 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