

Delibera n. 51/2017

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 2017

- 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 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 18 (“Assistenza”) del Regolamento, ed in particolare i paragrafi 1 e 2, che prevedono: “1. *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; 2. 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;*
 - b) *sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile”;*

- VISTO** l'articolo 15 (*"Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore"*), comma 1, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale *"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"*;
- VISTO** il reclamo presentato a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: NTV) dal sig. Raffaello Restelli, in data 18 febbraio 2016, e la risposta dell'impresa ferroviaria del 23 febbraio;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 28 ottobre 2016 (prot. 8035/2016), con cui il sig. Restelli lamentava, in relazione al viaggio del 15 febbraio 2016 del treno Italo 9989, proveniente da Venezia Santa Lucia e programmato in partenza da Padova alle 19:28 con arrivo previsto a Roma Termini alle 22:45, la mancata assistenza, nonché la soppressione, non comunicata, del treno stesso;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 9121/2016 del 7 dicembre 2016, con la quale si chiedevano a NTV una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di NTV, prot. ART 9473/2016 del 27 dicembre 2016, in cui l'impresa dichiarava:
- che il treno Italo 9989 del 15 febbraio 2016 non era stato soppresso, ma effettuava il proprio servizio con un ritardo dovuto ad un evento perturbativo della circolazione (nella specie, lo svio di un treno merci);
 - che non appena a conoscenza del ritardo del suddetto treno, aveva informato gli utenti coinvolti con *e-mail* e *sms* del 15 febbraio 2016, avvisando che il treno in questione avrebbe potuto subire un ritardo *"fino"* a 180 minuti, con la seguente precisazione: *"il ritardo può ridursi o aumentare durante la marcia. Per spostare gratuitamente il tuo viaggio o per richiedere il rimborso integrale del viaggio contatta Italo Assistenza"*; le operazioni di comunicazione ai passeggeri, tramite il proprio sistema di invio di informazioni massive, terminavano alle ore 20:38;
 - che il signor Restelli, contattando il servizio clienti, aveva optato per la riprotezione sul primo treno utile del 16 febbraio 2016;
 - di non aver *"offerto immediata sistemazione alberghiera dal momento che Italo 9989 non era stato soppresso ma era in ritardo"*;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 694/2017 del 3 febbraio 2017, con la quale si chiedevano a NTV una serie di ulteriori informazioni, nonché la nota di sollecito dell'Autorità, prot. 1151/2017 del 27 febbraio 2017;
- VISTA** la nota di risposta di NTV, prot. ART 1456/2017 del 10 marzo 2017, con la quale, relativamente all'esatta disponibilità (ora e minuto) dell'informazione sull'evento

perturbativo e sul ritardo di Italo 9989, l'impresa dichiarava che *“la scrivente Società non ha alcuna possibilità di risalire all'orario esatto richiesto, in quanto è stato fornito tramite chiamata sul telefono mobile da un operatore del Gestore dell'infrastruttura al Responsabile della Sala Operativa NTV”*;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 1525/2017 del 14 marzo 2017, con la quale si chiedevano a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. una serie di informazioni;

VISTA la nota di risposta di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., prot. 1772/2017 del 22 marzo 2017, con la quale, nell'illustrare le modalità di comunicazione alle imprese ferroviarie di tutto ciò che attiene all'andamento della circolazione ferroviaria, si affermava, tra l'altro, che *“lo strumento codificato e quindi ufficiale per l'interscambio di informazioni, al fine di avere tracciatura di tutte le comunicazioni, è il sistema PIC (Piattaforma Integrata della Circolazione)”*; in particolare, *“l'evento perturbativo (svio del treno merci 48130) che ha causato il ritardo dell'Italo 9986 è stato comunicato all'impresa NTV, con le modalità sopra illustrate, alle ore 19.01 [...], ossia circa 11 minuti dopo l'ora indicata come inizio dell'evento e circa 25 minuti prima dell'orario programmato di servizio viaggiatori a Padova del treno Italo 9989”*;

RILEVATO quindi che dalle risultanze agli atti emerge come, indipendentemente dall'esatto orario di ricezione da parte del passeggero della comunicazione effettuata da NTV, tenuto conto che il treno sarebbe dovuto partire da Padova alle 19:28, l'impresa ferroviaria non risulta aver informato il passeggero, per lo meno della situazione di ritardo, non appena tale informazione si è alla stessa resa disponibile, come imposto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

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), in cui relativamente a quanto previsto dal citato articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento si precisa 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 (...). La 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 durata del ritardo e dell'ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica (...) Ciò significa che non è previsto che i*

passaggeri provvedano essi stessi, ad esempio, a trovare e pagare le spese della sistemazione in albergo e che siano le imprese ferroviarie, se possibile, ad offrire assistenza attivamente”;

CONSIDERATO che, come emerge dalla citata nota di risposta prot. ART 9473/2016, NTV non ha fornito *“pasti e bevande poiché non era presente una casa Italo”*, e pertanto l’impresa non risulta aver valutato la situazione in modo specifico, secondo i suddetti parametri;

CONSIDERATO inoltre che relativamente alla mancata offerta di sistemazione alberghiera, presupposto per l’applicazione del citato articolo 18, paragrafo 2, lett. b) del Regolamento non è la soppressione o meno del treno ma, invece, un ritardo di oltre 60 minuti, oltre alla necessità di un soggiorno di una o più notti, come risulta essersi verificato nella fattispecie alla luce della documentazione agli atti, a seguito dell’esercizio da parte del passeggero del diritto alla prosecuzione in data successiva ex articolo 16 del Regolamento;

RILEVATO in particolare che, pur rendendosi necessaria una sistemazione in albergo o di altro tipo e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, l’impresa non risulta aver offerto assistenza attivamente, come specificato nella citata comunicazione della Commissione Europea;

RITENUTO che sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di NTV, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all’articolo 18, paragrafo 1 e 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l’avvio nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori 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 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) dell’articolo 18, 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 15, 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell'articolo 15, comma 1, 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 3333,33 euro (tremilatrecentotrentatre/33), per la prima sanzione e per un ammontare di 3333,33 euro (tremilatrecentotrentatre/33), per la seconda sanzione, 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 51/2017". 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. la presente delibera è notificata a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 6 aprile 2017

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