

Delibera n. 81/2017

**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 31 maggio 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), ed in particolare gli articoli 6 (“Inammissibilità di deroghe e limitazioni”), paragrafo 1, e 9 (“Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni”), paragrafo 3;
- 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** in particolare l’articolo 10 (“Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti”), comma 4, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale *“qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l’acquisto riguardi un servizio ricompreso nell’ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”*;

- VISTO** inoltre l'articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, il quale stabilisce che: “*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** l'articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale “*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 in prima istanza a Trenitalia S.p.A. dal sig. Fabio Di Russo, in data 1°agosto 2016;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 10 novembre 2016, prot. ART 8368/2016 ed integrato con comunicazioni del 1° dicembre 2016 e in data 21 febbraio 2017, prot. ART 1056/2017, dal sig. Fabio Di Russo, con cui lo stesso lamentava di aver pagato a Trenitalia S.p.A. un sovrapprezzo di 5 euro per l'acquisto di un biglietto a bordo treno, dopo aver avvisato all'atto della salita il personale di accompagnamento, rilevando in particolare come, arrivato in data 31 luglio 2016 alla stazione di Anzio Colonia per prendere il treno n. 12194 delle 22:04 per Roma Termini, si era trovato nell'impossibilità di acquistare il biglietto per assenza di biglietteria o distributori automatici e punti di vendita alternativi; il reclamante rappresentava inoltre di non aver potuto effettuare l'acquisto neanche attraverso il portale *web* di Trenitalia, poiché quest'ultimo permetteva l'acquisto sino a 30 minuti prima della partenza. Infine, il sig. Di Russo allegava una risposta di Trenitalia S.p.A. del 6 settembre 2016, con cui gli veniva negato il rimborso, da lui richiesto, del sovrapprezzo;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 1147/2017 del 27 gennaio 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 1666/2017, del 20 marzo 2017, con cui l'impresa:
- forniva informazioni generali relativamente alle modalità di vendita dei biglietti a disposizione dei passeggeri e dettagli relativi ai punti vendita a servizio della fermata di Anzio Colonia;
  - produceva una prima risposta fornita all'utente il 29 agosto 2016, con cui il medesimo veniva informato che “*il suo reclamo è stato trasmesso all'Ufficio Rimborsi che esaminerà la sua pratica e le invierà la risposta*” e specificava di aver fornito ulteriore riscontro il 6 settembre 2016;

**VISTO**

il punto 3 della parte III delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia S.p.A., applicabili nella fattispecie, ove si stabilisce che “[è] ammesso, senza applicazione delle previste soprattasse e penalità, l’acquisto a bordo del treno, limitatamente al percorso effettuato dal treno stesso, di alcune tipologie di biglietto e l’effettuazione di limitate operazioni (es. Concessione speciale III e VIII), esclusivamente per i viaggiatori che partono da stazioni durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa, a condizione che: - non ci siano self-service o non siano funzionanti; - non siano presenti punti vendita alternativi (AdV e PVT) previo avviso al personale di bordo, come riportato nell’allegato 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali e fatto salvo quanto diversamente riportato al punto Irregolarità ed abusi delle tariffe n. 39 e n.40 di ogni singola Regione. In caso di mancato resto il Personale di Accompagnamento rilascia una ricevuta di mancato resto utilizzabile o rimborsabile entro un anno”;

**VISTO**

il paragrafo 5 (Irregolarità ed abusi), della tariffa 39/8/Lazio della parte III delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia S.p.A., ove si prevede che “[i]l viaggiatore che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all’atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di €5,00”;

**RILEVATO**

che la risposta fornita da Trenitalia S.p.A. al passeggero in data 6 settembre 2016, a fronte della richiesta di rimborso presentata dallo stesso con il reclamo del 1° agosto 2016, nega il rimborso del sovrapprezzo di 5 euro “*in applicazione della normativa vigente*”, rimandando alle previsioni contenute nelle Condizioni Generali di Trasporto;

**CONSIDERATO**

che, alla luce del quadro normativo di riferimento sopra riportato, oltre che dell’articolo 7 (“*Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all’applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto*”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, si ritiene che la previsione di cui al citato paragrafo 5 delle Condizioni Generali di Trasporto possa trovare applicazione nelle sole ipotesi in cui all’utente sia stata data la possibilità, con le modalità individuate dalle pertinenti disposizioni nazionali (e supranazionali) - che richiedono la presenza, quantomeno in prossimità, di almeno un punto di vendita - di acquisire e quindi presentare un titolo di trasporto valido;

**CONSIDERATO**

che, come emerge dalla citata nota di risposta di Trenitalia S.p.A. prot. ART 7083/2016, presso la stazione di Anzio Colonia non esistono biglietterie né emettitrici automatiche e che la stessa è servita da sei punti vendita autorizzati di biglietti, di cui l’unico utile nella fattispecie, aperto sino alle ore 22:30, è ubicato ad una distanza poco “inferiore ai 2000 metri”

**RITENUTO**

che un punto vendita di biglietti situato ad una distanza poco “inferiore ai 2000 metri” dalla stazione di partenza non possa essere considerato “*in prossimità*” della stessa;

**CONSIDERATO**

inoltre che dalla documentazione agli atti risulta che Trenitalia S.p.A., trasmettendo in data 29 agosto 2016 una mera risposta interlocutoria, non ha fornito al passeggero, entro un mese dalla presentazione del reclamo, una risposta motivata, né informato lo stesso della data entro cui poteva aspettarsi detta risposta e delle ragioni del relativo differimento, come invece previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

**RITENUTO**

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano 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:

- dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014, per la violazione del divieto di applicare un sovrapprezzo comunque denominato nel caso di rilascio a bordo treno di un biglietto qualora non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico;
- 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 10, comma 4, del 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;
  - 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 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014, e, per la violazione di cui al punto 2, 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 Argolas, 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 1666,66 euro (millesicentosessantasei/66) per la prima sanzione, e di 333,33 (trecentotrentatre/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 81/2017". 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 Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 31 maggio 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