

Delibera n. 19/2018

**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 22 febbraio 2018

- 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** in particolare 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** l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, che prevede: “[p]er 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. Giuseppe Galletta, in data 29 agosto 2017, all'impresa Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (ora: Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., di seguito: NTV) con cui il medesimo segnalava alcune criticità in relazione al viaggio Milano C.le – Napoli C.le, nella giornata del 27 luglio 2017, a bordo del treno Italo n. 9967 delle ore 9:15, con particolare riguardo al ritardo e all'assistenza informativa e materiale ricevuta;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 9 ottobre 2017 (prot. 7159/2017), dal sig. Galletta con il quale il passeggero, con riferimento al viaggio citato lamentava:
- la fermata del treno per diverse ore all'interno di una galleria tra Bologna e Firenze;
  - di non aver ricevuto alcuna assistenza in vettura;
  - la non correttezza delle informazioni diffuse dal Capotreno con particolare riguardo ai tempi delle operazioni di soccorso;
  - di aver ricevuto come indennizzo un *bonus* erogato a mezzo "*Borsellino Italo*" e non, invece, il rimborso totale del biglietto in denaro;
  - di non aver ricevuto una risposta motivata al reclamo di prima istanza nel termine previsto dal citato articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 7588/2017 del 18 ottobre 2017, con la quale si chiedevano a NTV una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di NTV, prot. ART 8782/2017 del 20 novembre 2017, con la quale il vettore dichiara, riportando anche quanto affermato dal Train Manager nella propria relazione di servizio, quanto segue:
- di aver comunicato ai passeggeri, tramite annuncio sonoro, che presso la stazione di Firenze sarebbe stato possibile lasciare il treno tramite la porta della vettura 8, con possibilità di riprotezione su altro treno rivolgendosi al personale di stazione presente sul binario;
  - di aver diffuso annunci sonori sulle cause dell'arresto del treno ("*fermo in linea per guasto altro treno*"), sulle varie fasi delle operazioni di soccorso ("*annuncio soccorso altro treno/annuncio inizio operazioni di soccorso ed aggancio/annuncio termine aggancio*") e sulla ripartenza del treno ("*annuncio ripartenza con riduzione di velocità a 50 causa doppia composizione*");
  - di aver informato i passeggeri circa la presenza di personale a cui rivolgersi per la distribuzione di acqua e snack nelle carrozze 7 e 3;
  - che "*non erano registrati passeggeri con disabilità ovvero passeggeri a mobilità ridotta e che comunque, come emerge dalla relazione di servizio, il Train Manager ha assistito personalmente le persone anziane o in difficoltà*", in particolare provvedendo alla distribuzione personalizzata di acqua e assistenza a persone anziane e in difficoltà in ciascuna carrozza;

- che, a fronte del reclamo di prima istanza, inviato dal sig. Galletta in data 29 agosto 2017, il passeggero è stato informato il giorno seguente circa l'avvio di tutte le verifiche necessarie a fornire una risposta alle doglianze evidenziate; la richiesta è stata evasa il 3 ottobre;
- che al sig. Galletta è stato erogato un indennizzo, in data 21 agosto 2017, pari al 50% del valore del titolo di viaggio, monetizzabile su richiesta tramite bonifico bancario, oltre ad un *voucher* di attenzione commerciale riconosciuto a tutti i passeggeri del treno Italo 9967;

**VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 539/2018 del 22 gennaio 2018, con la quale si chiedevano a NTV ulteriori informazioni, con particolare riguardo all'esistenza di altri reclami di passeggeri in relazione a profili di lamentata mancata assistenza informativa e materiale;

**VISTA** la nota di risposta di NTV, prot. ART 548/2018 del 22 gennaio 2018, con la quale il vettore dichiara di aver ricevuto, in relazione al ritardo del treno Italo 9967 del 27 luglio 2017, unicamente tre ulteriori segnalazioni, che tuttavia non riportano quanto lamentato dal sig. Galletta in termini di mancata assistenza informativa e materiale;

**VISTE** le risposte di NTV al passeggero del 30 agosto 2017, con cui l'impresa si limitava a comunicare di aver inoltrato la richiesta alla Direzione competente ed invitava ad attendere un riscontro, e del 3 ottobre 2017, con cui venivano fornite informazioni sul *voucher* riconosciuto al passeggero in aggiunta all'indennizzo per ritardo previsto dal Regolamento e sul suo utilizzo, senza alcun accenno in relazione alle altre doglianze del passeggero;

**CONSIDERATO** che dalla documentazione in atti si evince come, a fronte del reclamo presentato in data 29 agosto 2017, l'impresa abbia fornito al passeggero in data 30 agosto 2017 una risposta che, contrariamente a quanto imposto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, risulta priva di qualsiasi motivazione in relazione alle varie doglianze sollevate, né, nel rinviare ad un successivo riscontro, reca la prescritta indicazione della data entro cui l'utente poteva aspettarsi una risposta definitiva e delle ragioni del relativo differimento;

**RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, atteso che, anche sulla base delle richiamate informazioni fornite dal vettore, risultano non sussistere elementi caratterizzanti ulteriori violazioni del Regolamento. In particolare, dalla documentazione agli atti emerge che le azioni poste in essere dall'impresa risultano idonee a rispettare quanto prescritto dalle pertinenti disposizioni del Regolamento, posto che:

- in esito alla preistruttoria svolta dagli Uffici, ed in considerazione, tra l'altro, dell'assenza di ulteriori reclami in relazione al viaggio interessato, l'impresa risulta aver provveduto a fornire ai passeggeri le prescritte informazioni (*"sulla situazione, sull'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale*

*informazione è disponibile”)* in merito allo svolgersi degli eventi tramite annunci sonori, oltre all’assistenza materiale;

- l’indennizzo per ritardo risulta erogato nella misura e con modalità conformi a quanto previsto dal Regolamento, non essendo stato monetizzato in quanto allo stato non constano richieste in tal senso formulate, da parte del reclamante, secondo le modalità indicate nelle condizioni generali di trasporto e sul sito *web* del vettore;
- l’impresa non risulta essere stata a conoscenza, prima della partenza del treno, della presenza a bordo treno di persone con disabilità o a mobilità ridotta;

#### **RITENUTO**

che, limitatamente al profilo del diritto a ricevere una risposta motivata al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione degli obblighi di cui all’articolo 27, paragrafo 2 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l’avvio nei confronti di Italo - 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 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 potrebbe essere irrogata, ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento) ed euro 1.000,00 (mille);
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](mailto: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](mailto: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 333,33 euro (trecentotrentatrè/33), 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 19/2018". 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 Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 22 febbraio 2018

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