

Delibera n. 4/2019

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 17 gennaio 2019

- 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 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** in particolare l’articolo 18 (“Assistenza”), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale: *“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”*;
- VISTO** l’articolo 15, comma 1 (“Informazioni relative al viaggio”), del d.lgs. 70/2014, che recita testualmente: *“1. 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”*;

- VISTO** l'articolo 27 (*"Reclam"*), 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 recita testualmente: *"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"*;
- VISTI** i reclami presentati all'Autorità, in data 21 maggio 2018, prot. ART 4208/2018, prot. ART 4209/2018 e prot. ART 4211/2018, con cui il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) ha segnalato sia di non aver ricevuto riscontro da parte dell'impresa ferroviaria ai propri reclami di prima istanza sia che nelle giornate del 12, 17 e 19 aprile 2018 Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito: EAV S.r.l.) non ha provveduto ad informare i passeggeri in merito ai ritardi maturati sulle seguenti tratte:
- a) 12 aprile 2018, Vico Equense – Napoli centro direzionale, delle ore 12:18 – ritardo all'arrivo di 22 minuti;
 - b) 17 aprile 2018, Moregine – Vico Equense, delle ore 12:18 – ritardo all'arrivo di 20 minuti;
 - c) 19 aprile 2018, Vico Equense – Napoli, delle ore 13:56 – ritardo all'arrivo di 25 minuti;
- VISTA** la comunicazione del reclamante, prot. ART. 5157/2018 del 18 giugno 2018, con cui lo stesso ha precisato di aver inoltrato i propri reclami di prima istanza all'impresa ferroviaria in data 12, 18 e 20 aprile 2018, tramite la piattaforma di EAV S.r.l. dedicata agli stessi, a fronte del rilascio del numero di reclamo;
- VISTO** in particolare l'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio, ai sensi del quale possono esser riunite le denunce suscettibili di essere verificate congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 5522/2018 del 28 giugno 2018, con la quale si chiedevano a EAV S.r.l. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di EAV S.r.l., prot. ART 5856/2018 del 10 luglio 2018 e i relativi allegati, con cui l'impresa ferroviaria ha fornito le seguenti informazioni:
- a) per ciascun reclamo è stata inviata, nello stesso giorno della ricezione, una risposta interlocutoria nella quale il passeggero veniva informato che la segnalazione sarebbe stata inoltrata al servizio preposto e che si

sarebbe provveduto a rispondere *“non appena in possesso dei dati relativi”*;

- b) ai tre reclami di prima istanza è stato dato riscontro rispettivamente, per due reclami, in data 7 maggio 2018 e in relazione al terzo in data 3 luglio 2018, comunicando le cause dei ritardi lamentati e le azioni adottate se previste;
- c) i ritardi sono annunciati in stazione unicamente qualora la loro entità sia superiore ai 10 minuti e che invece con riferimento agli annunci in treno, al momento, l'azienda non gestisce la comunicazione in tempo reale durante il viaggio;
- d) con riguardo ai ritardi segnalati dal reclamante risulta: (i) per il giorno 12 aprile 2018, treno DD14: arrivo con 9 minuti di ritardo alla stazione di Vico Equense, accumulando poi un ritardo di 25 minuti in arrivo alla stazione di Napoli Centro Direzionale; (ii) per il giorno 17 aprile 2018, treno 33: arrivo con 23 minuti di ritardo alla stazione di Moregine, accumulando poi un ritardo di 27 minuti in arrivo alla stazione di Sorrento; (iii) per il giorno 19 aprile 2018, treno 46: arrivo con 8 minuti di ritardo nella stazione di Vico Equense e di 15 minuti nella stazione di Napoli Garibaldi;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 7427/2018 dell'11 settembre 2018, con la quale si chiedevano a EAV S.r.l. ulteriori informazioni corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta di EAV S.r.l., prot. ART 7971/2018 del 27 settembre 2018, in cui l'Impresa ha specificato, tra l'altro, che:

- a) *“L’informativa nelle stazioni è gestita secondo la Procedura del sistema integrato Qualità e Ambiente PR54GTI [...]. Il principale obiettivo è quello di ridurre l’intervallo di tempo tra il verificarsi di una turbativa del servizio e la sua comunicazione ai Clienti.*

Per turbativa si intende:

- *ritardo oltre i 10'*
- *una soppressione*
- *una sospensione del servizio, estemporanea o programmata;*

- b) *A bordo, il Capo treno – che ha tra l’altro tra le sue mansioni anche l’informazione alla clientela – provvede alla diffusione delle informazioni relative alla regolarità del viaggio [...]. Sui treni sono installati monitor che danno l’indicazione ottica-acustica della prossima fermata. Per la tipologia di servizio e materiale rotabile non sono erogati altri servizi, eccetto quello di trasporto”*;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 9277/2018 del 31 ottobre 2018, con la quale si chiedevano a EAV S.r.l. chiarimenti in merito ad informazioni precedentemente fornite;

- VISTA** la nota di risposta di EAV S.r.l., prot. ART 9639/2018 del 12 novembre 2018, in cui l'impresa ferroviaria ha specificato, tra l'altro, che:
- a) *“nell’episodio lamentato dal sig. (omissis), relativo al giorno 17/04/2018 – RC 257/2018, in cui è stato registrato un ritardo di 23’, l’annuncio non è stato effettuato dal personale di stazione, che è stato richiamato”;*
 - b) *“la soglia di ritardo prevista è stata adottata ex art. 21 del Regolamento per la Circolazione dei Treni con Dirigente unico (...) La stessa soglia, inoltre, è utilizzata dal RFI, il maggiore gestore di stazioni sul territorio nazionale”;*
- CONSIDERATO** che l'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, prevede il diritto dei passeggeri a ricevere informazioni in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza non appena tale informazione è disponibile;
- OSSERVATO** che a fronte di tre episodi di ritardo non risulta, dalla documentazione agli atti, che EAV S.r.l. abbia provveduto a fornire le suddette informazioni né in stazione né a bordo dei treni;
- CONSIDERATO** che, per quanto riguarda i reclami di prima istanza, EAV S.r.l. ha fornito, per due di essi (del 12 e del 18 aprile 2018), copia della risposta inviata entro un mese dal ricevimento, come previsto dall'articolo 27 (*“Reclami”*), paragrafo 2, del Regolamento, mentre per il reclamo del passeggero del 20 aprile 2018, l'impresa ferroviaria si è limitata, il giorno stesso della ricezione, ad inviare una risposta interlocutoria recante l'indicazione generica della possibilità di un ritardo nella risposta, in relazione alle *“verifiche necessarie”* per fornire *“un riscontro esaustivo”* e priva dell'indicazione della *“data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”;* la risposta definitiva è stata inviata al passeggero il 3 luglio 2017;
- RITENUTO** che le doglianze lamentate dal reclamante con i reclami prot. ART 4208/2018 e prot. ART 4209/2018, relativamente alla mancata risposta ai reclami di prima istanza rispettivamente del 12 e 18 aprile 2018 non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che, anche sulla base delle sopra richiamate informazioni fornite dal vettore, la risposta motivata risulta inviata entro un mese;
- RITENUTO** che, limitatamente ai profili dei diritti all'assistenza informativa e alla risposta al reclamo di prima istanza del 20 aprile 2018, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di EAV S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 15, comma 1, e dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, nelle tre indicate occasioni, e all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti dell'Ente Autonomo Volturno S.r.l. 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, in tre occasioni;
 - 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per ciascun evento verificatosi, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 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 3.333,33 euro (tremilatrecentotrentatrè/33) per ogni evento verificatosi relativamente alla prima sanzione, e di 333,33 euro (trecentotrentatrè/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: IT03Y010050100400000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 4/2019". 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 Ente Autonomo Volturno S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 17 gennaio 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

*(documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)*