

Delibera n. 54/2019

**Procedimento avviato con delibera n. 138/2018 nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.**

L'Autorità, nella sua riunione del 23 maggio 2019

- 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);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- 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 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;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014 (di seguito: "regolamento sanzionatorio");
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017 del 6 aprile 2017;
- 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) e, in particolare, il punto 4.4.;
- VISTA** la nota inviata all'Autorità in data 14 settembre 2018 (prot. ART 7519/2018) dalla Polizia di Stato – Compartimento Polizia Ferroviaria per il Lazio, relativamente al treno Trenitalia S.p.A. ICN n. 35926 Siracusa-Milano Centrale del 27 agosto 2018 (con partenza prevista da Siracusa alle ore 13:35 del 27 agosto 2018 e arrivo previsto a Milano Centrale alle ore 10:50 del 28 agosto 2018), con riguardo alla mancata assistenza materiale nei confronti di 336 passeggeri;
- VISTA** la delibera n. 138/2018 del 19 dicembre 2018 (notificata con nota prot. ART 11014/2018, del 20 dicembre 2018), con la quale è stato avviato d'ufficio un procedimento per l'eventuale adozione, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la memoria difensiva di Trenitalia del 21 gennaio 2019 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 529/2019 del 22 gennaio 2019), con la quale l'Impresa ferroviaria: anzitutto, argomentando che l'oggetto del procedimento insisterebbe sull'*"inadeguatezza della modalità"* con cui, nel caso di specie, è stata prestata assistenza materiale ai passeggeri,

ha eccepito che la relativa determinazione sarebbe rimessa alle decisioni delle imprese ferroviarie, posto che, in linea generale, l'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento *“non definisce nel dettaglio i termini delle iniziative cui le imprese ferroviarie sono tenute, demandando al loro apprezzamento discrezionale – nel rispetto dei canoni di diligenza imposti all'operatore specializzato - la concreta definizione delle modalità di intervento ritenute maggiormente idonee a soddisfare le esigenze della clientela”* e tali modalità sarebbero sindacabili *“unicamente sotto il profilo della manifesta irragionevolezza”*.

Inoltre, con riguardo alla fattispecie oggetto del procedimento, l'Impresa ferroviaria ha osservato:

- di non potere prescindere, per acquistare pasti e bevande da destinare ai passeggeri, dall'adozione di procedure che inevitabilmente incidono sui tempi di decisione e di esecuzione;
- che il treno ICN n. 35926 Siracusa-Milano Centrale avrebbe dovuto sostare nella stazione di Roma Ostiense al solo fine di consentire lo “sgancio” della locomotiva di soccorso diesel e l'aggancio del locomotore elettrico inviato da Roma Termini;
- che Roma Ostiense sarebbe una stazione a *“gestione regionale”*, nella quale l'intervento per l'erogazione di generi di conforto presupporrebbe un preavviso di almeno un'ora. Presso tale stazione, prosegue Trenitalia, risultava prevista una fermata di servizio, senza il servizio di salita e discesa dei passeggeri;
- che i tempi di permanenza del treno presso la stazione di Roma Ostiense non sarebbero stati tali da programmare – o rendere comunque possibile – l'acquisto di pasti e bevande, anche in considerazione dell'ora (7:21) e, più in generale, delle circostanze logistiche e temporali e della procedura necessaria per l'approvvigionamento;
- che l'ulteriore ritardo alla partenza – asseritamente non prevedibile e non evitabile – sarebbe stato dettato anche dalla fascia oraria mattutina, particolarmente affollata;
- di avere comunque prestato assistenza materiale a bordo del treno presso la stazione di Pisa Centrale, prima stazione in cui sarebbe presente un *“presidio per il rifornimento di scorte alimentari”*, fornendo kit di generi di conforto a tutti i viaggiatori presenti sul treno. Un'ulteriore erogazione di kit di generi di conforto è stata effettuata presso la stazione di Genova Piazza Principe;

**VISTA** la nota prot. ART 1660/2019 del 18 febbraio 2019, con la quale sono state richieste informazioni, corredate da documentazione, al Gestore dell'Infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), con particolare riguardo al guasto occorso al locomotore del menzionato treno di Trenitalia e alle successive operazioni di soccorso;

**VISTA** la nota di riscontro del 28 febbraio 2019 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 2089/2109 del 1° marzo 2019), con cui RFI ha affermato, tra l'altro, che:

- il treno veniva segnalato fermo in linea sulla tratta Priverno-Fossanova-Sezze Romano alle ore 01:55 del 28 agosto 2018;
- alle ore 2:00 l'Agente di condotta del treno comunicava a RFI la necessità di interventi tecnici per ripartire;
- alle ore 5:48, terminate le operazioni di aggancio della locomotiva diesel di soccorso, il treno riprendeva la marcia;

- alle ore 7:01 veniva pubblicata la traccia richiesta da Trenitalia per l'invio della nuova locomotiva elettrica da mettere in composizione al treno in luogo di quella diesel di soccorso;
- alle ore 7:21 il treno giungeva a Roma Ostiense dove, alle ore 8:10, iniziavano le operazioni di aggancio della nuova locomotiva, che terminavano alle ore 8:16;
- alle ore 8:48 il treno ripartiva da Roma Ostiense (con 360 minuti di ritardo);
- in generale, in tutti i casi in cui si renda necessario un cambio di materiale, i tempi tecnici per eseguire le operazioni sono di circa 60 minuti;
- nel caso di specie, il maggior ritardo in partenza di circa 30 minuti da Roma Ostiense sarebbe dovuto "allo svolgersi delle operazioni durante la fascia pendolare";

**VISTA** la nota del 6 marzo 2019 (prot. ART 2241/2019), con la quale sono state richieste a Trenitalia ulteriori informazioni, corredate da documentazione;

**VISTA** la nota del 20 marzo 2019 (prot. ART 2649/2019), con cui è stata accolta la richiesta dell'Impresa ferroviaria, del 14 marzo 2019, di prorogare il termine per la trasmissione delle informazioni richieste (prot. ART 2495/2019);

**VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia del 29 marzo 2019 (acquisita agli atti con prot. ART 2968/2019) alla sopracitata richiesta di informazioni e documentazione, con la quale l'Impresa ferroviaria, in relazione al profilo dell'assistenza materiale fornita ai passeggeri, tra l'altro:

- ha rappresentato di non disporre della documentazione da cui risultano le valutazioni da Essa compiute in merito all'eventuale approvvigionamento e distribuzione di generi di conforto presso la stazione di Roma Ostiense, in quanto svolte in "gestione operativa", al momento del verificarsi del disservizio, senza tracciabilità delle stesse;
- con riferimento alla richiesta di documentazione su procedure e organizzazione relative al generale assolvimento dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento, ha fornito un estratto del documento "Istruzione operativa – Servizio assistenza clienti: gestione criticità" del 23.10.2017; ha allegato, inoltre, due note contenenti informazioni su magazzini assistenza e tempistiche distribuzione di generi di conforto (secondo quanto rappresentato nella nota di Trenitalia: da parte della ditta incaricata) in stazioni di fascia A, B e C;

**VISTA** la nota dell'8 aprile 2019 (prot. ART 3326/2019), con cui Trenitalia è stata invitata a fornire chiarimenti su talune delle informazioni rese con la nota prot. ART 2968/2019 menzionata;

**VISTO** il riscontro pervenuto da Trenitalia in data 15 aprile 2019 (con nota acquisita agli atti con prot. ART 3638/2019), con particolare riguardo al numero di passeggeri saliti e discesi dal treno ICN n. 35926, lungo la tratta Siracusa-Milano Centrale, da cui risulta, in particolare, che n. 2 passeggeri sono scesi dal treno alla stazione di Livorno Centrale;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione dell'articolo 18 ("Assistenza"), paragrafo 2, lettera a), del Regolamento, ed in particolare che:

1. l'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento stabilisce che: "*[I]n 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*". La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 15 ("*Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore*"), comma 1, del d.lgs. 70/2014, prevede che

*“[s]alvo 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”.*

2. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione del menzionato articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento, in quanto Trenitalia non risulta aver fornito, nei confronti di nessuno dei passeggeri a bordo del treno, alcuna assistenza materiale (neanche con acqua e/o bevande) fino alle ore 12:52 del 28 agosto 2018, orario di arrivo, con 415,5 minuti di ritardo, nella stazione di Pisa Centrale.
3. Infatti, pur nell'ambito dei margini di autonomia lasciati alle imprese ferroviarie dal dettato normativo – che non escludono, in astratto, ma senza pregiudizio del rispetto del principio di ragionevolezza, una varietà di assetti organizzativi e/o procedurali, anche in relazione alla decisione di disporre di generi di conforto sul treno, o di reperirli all'esterno dello stesso, così come non pongono vincoli preventivi su quantità e qualità dell'assistenza in questione - il rilevante ritardo occorso nel caso di specie, anche in considerazione della fascia oraria e stagionale nel quale lo stesso si è realizzato, e le altre specificità della fattispecie concreta oggetto del presente procedimento, non permettono di esonerare Trenitalia dall'assolvimento dell'obbligo di ragionevole assistenza materiale. Il Vettore, tra l'altro, che aveva optato per non trasportare generi di conforto a bordo (pur se trattandosi di un treno con partenza programmata a Siracusa alle ore 13:35 e arrivo programmato a Milano Centrale alle ore 10:50 del giorno successivo), avendo consapevolezza del ritardo sin dalle prime ore della notte, ben avrebbe – persino compatibilmente con le sue asserite procedure a tal fine predisposte - potuto programmare con anticipo il relativo reperimento nelle diverse stazioni presso le quali è transitata e, in particolare, nella stazione di Roma Ostiense. Nella stazione capitolina, infatti, dotata di esercizi commerciali all'interno della stazione e nelle immediate vicinanze, Trenitalia si è arrestata per la sostituzione del locomotore dalle ore 7:21 alle ore 8:48; tale operazione - che era stata programmata a seguito del guasto occorso alle ore 01:55 sulla linea tra Priverno Fossanova e Sezze Romano - comporta tempi di sosta medi pari a 60 minuti (nota RFI prot. ART 2089/2019). Al riguardo, peraltro, del tutto inconferente, rispetto al reperimento di generi di conforto, appare la circostanza - eccepita dall'Impresa ferroviaria - secondo la quale in detta stazione non fosse prevista la salita/discesa di passeggeri, non essendo, ai fini dell'assistenza, necessaria né l'una né l'altra cosa; il che risulta confermato dalla circostanza che - come emerge dalla documentazione prodotta dalla stessa Trenitalia con la nota prot. ART 3638/2019 - non risulta che siano saliti/scesi passeggeri presso la stazione di Pisa Centrale, ove sono stati erogati 336 “kit” di conforto ai viaggiatori a bordo.
4. Ad ogni modo, anche nella denegata ipotesi di voler riconoscere una incondizionata e totale autonomia alle imprese ferroviarie nella determinazione delle tempistiche e modalità dell'assistenza materiale di cui all'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento, nella fattispecie oggetto di procedimento tale assistenza è del tutto mancata per almeno due passeggeri (nota prot. ART 3638/2019), scesi alla stazione di Livorno Centrale (con un ritardo di 416,5 minuti), prima dell'erogazione dei kit di conforto avvenuta nella successiva fermata di Pisa Centrale.

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione di cui all'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento, nei confronti di Trenitalia e di procedere all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per un importo compreso tra 2.000,00 (duemila/00) euro e 10.000,00 (diecimila/00) euro per ogni evento verificatosi;

**CONSIDERATO** altresì, quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a Trenitalia per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. n. 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”*, nonché delle menzionate linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017 del 6 aprile 2017;
2. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base, viene in rilievo la significativa durata della violazione e la mancata erogazione finanche di bevande; la violazione, inoltre, ha coinvolto tutti i passeggeri a bordo del treno;
3. per quanto attiene alla reiterazione della infrazione, a carico di Trenitalia risulta un precedente provvedimento sanzionatorio dell'Autorità (Delibera n. 107/2016 dell'8 settembre 2016), per violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
4. in merito ad azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, il Vettore si è attivato per alleviare il disagio occorso, prestando assistenza materiale ai passeggeri all'arrivo alla stazione di Pisa Centrale e poi, nuovamente, presso la stazione di Genova Piazza Principe;
5. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida adottate con delibera n. 49/2017, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 6.500,00 (seimilacinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 2.000,00 (duemila/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare, sul predetto importo base, la diminuzione di euro 1.000,00 (mille/00), per l'azione posta in essere da Trenitalia per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00);

**RITENUTO** pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

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 Trenitalia S.p.A., dell'articolo 18, 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, è irrogata, nei termini di cui in motivazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., una sanzione pecuniaria amministrativa pari ad un importo di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00);
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata 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. 54/2019”*;

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 Trenitalia S.p.A. 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, 23 maggio 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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