

Delibera n. 103/2019

**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 31 luglio 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;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II (di seguito: legge 689/1981);
- 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, in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** in particolare l’articolo 18 (“Assistenza”), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il quale: “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 (...);*
- VISTO** l’articolo 15 (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: “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.*”;

**VISTA**

la segnalazione inviata all’Autorità, in data 5 marzo 2019, prot. ART 2201/2019, dalla Polizia di Stato – Compartimento Polizia Ferroviaria per il Lazio, con cui è stata resa nota la mancanza di assistenza materiale ai passeggeri con riferimento al treno Intercity Notte (ICN) 1956 da Siracusa (partenza prevista alle ore 19:10) a Roma Termini (arrivo previsto alle 7:13) del 24 febbraio 2019, precisando:

- che il treno è giunto nella stazione di Latina alle 14:49 con un ritardo di 499,5 minuti (orario programmato 6:30) per ripartire alle 14:55 con un ritardo di 503,5 minuti (orario programmato 6:32);
- *“il convoglio (...) effettuava delle consistenti soste presso le stazioni di Lamezia Terme C. le, dalle ore 1.56 (+ 47,50 minuti di ritardo), alle successive ore 5.47 (+ 278 minuti di ritardo), e di Sarno, dalle ore 9.25 (+ 304 minuti), alle successive ore 11.54 (+ 453,50 minuti di ritardo)”*;
- tra i 110 viaggiatori a bordo c’era una scolaresca di 32 ragazzi minorenni accompagnati da 2 docenti, per i quali l’impresa ferroviaria ha messo a disposizione un autobus sostitutivo che alle ore 11.30 dalla stazione di Sarno li avrebbe condotti alla loro destinazione finale;
- per gli altri 76 viaggiatori rimasti a bordo, sebbene l’impresa ferroviaria avesse confermato che l’assistenza sarebbe stata fornita presso la stazione di Latina, sia il personale di Polizia che quello ferroviario hanno constatato l’assenza presso tale stazione degli addetti alla distribuzione dei generi di conforto e che l’assistenza è stata fornita solo alle 15.27 presso la stazione di fine corsa di Roma Termini, dove il treno è giunto con un ritardo complessivo di 494 minuti;

**VISTA**

la nota dell’Autorità, prot. 2774/2019 del 25 marzo 2019, con la quale è stata chiesta a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA**

la nota di risposta di Trenitalia, prot. ART 3952/2019 del 19 aprile 2019, con cui la stessa ha evidenziato tra le altre cose che:

- alle ore 01:56 il treno si è dovuto fermare presso la stazione di Lamezia Terme Centrale, a causa della presenza sui binari di cavi della linea di contatto, con conseguente mancanza di tensione; il treno ha potuto proseguire alle ore 05:47, con riduzione della velocità per maltempo, arrivando a Sarno alle ore 09:25; a causa di ulteriori guasti in linea il convoglio è ripartito soltanto alle 11:54;
- *“Trenitalia garantisce il servizio di distribuzione di generi di conforto sia nelle stazioni in cui sono presenti magazzini Trenitalia (...), già riforniti di scorte alimentari, sia nelle stazioni ove il reperimento e la distribuzione di generi di conforto avviene a seguito dell’individuazione di un fornitore in loco”*;
- *“il personale di accompagnamento del treno ha fornito ai passeggeri tutti i generi disponibili a bordo dell’Intercity Notte n. 1956, secondo quanto previsto dall’offerta commerciale acquistata. In particolare, sono stati complessivamente distribuiti 25 bottiglie di acqua 0,5 lt (tutti i viaggiatori*

*hanno ricevuto bicchieri d'acqua da 125 ml), 69 snack dolci, 5 caffè, 2 tè, e 62 succhi di frutta”;*

- *“durante la sosta notturna (dalle ore 1:56 alle ore 5:47) del treno presso la stazione di Lamezia Terme non è stata fornita assistenza materiale ai viaggiatori a causa della chiusura dell'esercizio commerciale dove poter reperire generi di conforto”;*
- *nella stazione di Salerno e Formia “non vi è stata la possibilità di fornire assistenza materiale per le difficoltà logistiche riscontrate da Trenitalia in ragione dell'assenza/mancato funzionamento degli ascensori necessari a portare i kit predisposti al binario in cui sostava il treno in questione”;*
- *nella stazione di Sarno Trenitalia ha predisposto un servizio di trasporto sostitutivo per una scolaresca;*
- *nella stazione di Latina, ove il reperimento dei generi di conforto avviene a seguito dell'individuazione di un fornitore in loco, “non è stato possibile effettuare l'assistenza materiale ai viaggiatori poiché l'esercizio commerciale da cui poter reperire generi di conforto era chiuso all'ora in cui il treno è arrivato presso la stazione (ore 14:49)”;*
- *nella stazione di Roma Termini sono stati distribuiti ai passeggeri 30 kit composti da uno snack dolce, uno snack salato, un succo di frutta brick di 200 ml e una bottiglia d'acqua da 0,50 litri;*

**VISTA** la nota di Trenitalia prot. ART 7665/2019 del 9 luglio 2019 con cui, in risposta ad un'ulteriore richiesta di informazioni dell'Autorità (prot. 7251/2019), l'impresa ferroviaria ha comunicato che nessun viaggiatore è sceso dal treno ICN n. 1956 tra le stazioni di Lamezia Terme C.le e Latina;

**RILEVATO** che il treno ICN n. 1956 del 24 febbraio 2019 risulta soppresso per l'intero percorso e che dall'interrogazione della piattaforma integrata circolazione di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., nonché dalla risposta di Trenitalia alla richiesta di informazioni dell'Autorità emerge che il treno effettivamente oggetto della segnalazione sia quello del 23 febbraio 2019;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento, in caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono gratuitamente 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;

**OSSERVATO** in relazione a quanto riportato dall'impresa ferroviaria circa l'avvenuta distribuzione di tutti i generi di conforto disponibili a bordo *“secondo quanto previsto dall'offerta commerciale acquistata”* che:

- della distribuzione in parola non vi è traccia nella segnalazione della Polizia di Stato;
- Trenitalia non ha fornito alcun dettaglio circa le relative tempistiche;
- tale distribuzione appare riconducibile al servizio acquistato dai passeggeri e non può pertanto considerarsi gratuita, come richiesto dalla norma europea;

- i cibi e le bevande distribuiti appaiono comunque insufficienti rispetto al numero dei passeggeri a bordo del treno (110), nonché alla durata complessiva del viaggio e all'entità del ritardo;

#### **CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti risulta che Trenitalia non ha fornito assistenza materiale sul citato treno tra le ore 01:56, orario di fermata dello stesso presso la stazione di Lamezia Terme C.le, e le ore 15:27, orario in cui il treno è arrivato a Roma Termini (destinazione finale del convoglio), dove Trenitalia ha fornito effettivamente assistenza. In particolare:

- nella stazione di Lamezia Terme (dalle ore 1:56 alle ore 5:47) non è stata fornita assistenza materiale ai viaggiatori a causa della chiusura dell'esercizio commerciale dove poter reperire generi di conforto;
- nella stazione di Sarno (dalle ore 9.25 alle ore 11.54), a parte un servizio di trasporto sostitutivo per una scolaresca, non risulta fornita assistenza materiale ai passeggeri;
- nella stazione di Salerno e Formia non risulta fornita assistenza materiale per le difficoltà logistiche riscontrate in ragione dell'assenza/mancato funzionamento degli ascensori necessari a portare i kit predisposti al binario del treno;
- nella stazione di Latina, come emerge dalla segnalazione della Polizia di Stato, era stata promessa l'assistenza;

#### **OSSERVATO**

con specifico riferimento a quanto segnalato da Polfer, che Trenitalia avrebbe comunque dovuto offrire assistenza attivamente quantomeno presso la stazione di Latina in cui il treno è giunto alle 14:49, con un ritardo di 499,50 minuti, per ripartire alle 14:55, con un ritardo di 505,50 minuti; in effetti, a parte la sussistenza del requisito temporale del ritardo di oltre 60 minuti, è ragionevole ritenere che fosse possibile trovare a quell'ora pasti e bevande in quantità sufficiente in stazione o in altro luogo della città, anche considerato che Trenitalia era a conoscenza della situazione già dalla stazione di Lamezia Terme C.le dalla quale il treno è ripartito alle ore 5.47 (con 278 minuti di ritardo);

#### **RILEVATO**

che, avendo consapevolezza del ritardo sin dalle prime ore del mattino e alla luce delle criticità organizzative verificatesi nelle stazioni di Salerno e Formia, il vettore ben avrebbe potuto programmare con anticipo il reperimento dei generi di conforto quantomeno nella citata stazione di Latina (nella quale il treno è giunto alle ore 14:49); in particolare, sulla base delle informazioni e della documentazione trasmesse dalla stessa Trenitalia, la stazione di Latina risulta essere una stazione di tipo "3" in cui la distribuzione di generi di conforto può avvenire, dalle 7:00 alle 22:00, entro 90 minuti;

#### **RITENUTO**

pertanto che sussistano, per le ragioni illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.A., 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 2, del Regolamento;

**CONSIDERATO** che ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 70/2014 l'Autorità "*determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione (...) nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità*" ed in funzione, tra l'altro, della reiterazione della violazione (lettera b) e che l'articolo 5, comma 1, del d.lgs. 70/2014 prevede che per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell'Autorità si osservano le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 689/1981 "*in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo*";

**OSSERVATO** che la possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta, anche in caso di reiterazione della medesima violazione da parte dello stesso operatore, pregiudica l'effettività e la proporzionalità del sistema di *enforcement* dei diritti dei passeggeri, come peraltro già evidenziato dall'Autorità nell'Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo in materia di "*Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria*", pubblicato nel sito web istituzionale dell'Autorità in data 5 dicembre 2018;

**RILEVATO** che nei confronti di Trenitalia sono già stati avviati dall'Autorità - con delibera n. 49/2016 del 21 aprile 2016, relativamente ad un viaggio del 6 dicembre 2015 e con delibera n. 138/2018 del 20 dicembre 2018, relativamente ad un viaggio del 28 agosto 2018 - due procedimenti sanzionatori relativamente alla violazione della medesima disposizione, entrambi conclusi con l'irrogazione della sanzione;

**RITENUTO** pertanto, incompatibile, nel caso di specie, il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;

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 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 potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00);
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. 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;
7. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
8. in ragione di quanto espresso in motivazione, risulta incompatibile, nel caso di specie, il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;
9. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 31 luglio 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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