

Delibera n. 129/2019

**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 26 settembre 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** 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: *“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 all’Autorità, in data 18 marzo 2019, prot. ART 2576/2019, con cui il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) ha segnalato:

- di non aver ricevuto riscontro da parte dell’impresa ferroviaria Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito: EAV S.r.l.) ai due reclami di prima istanza aventi il medesimo oggetto e inviati rispettivamente in data 21 dicembre 2018 (a mezzo modulo *on line*) e in data 2 gennaio 2019 (a mezzo posta elettronica certificata);
- il ritardo di circa un’ora, nella giornata del 21 dicembre 2018, maturato dal treno regionale n. 3417, operante sulla tratta Benevento – Napoli C.le, con partenza alle ore 14:19 e arrivo programmato a destinazione previsto per le ore 16:14;
- di non aver ricevuto il rimborso del biglietto Trenitalia precedentemente acquistato per un treno operante sulla tratta Napoli C.le – Bologna C.le, la cui partenza da Napoli era prevista per le ore 17:10, né per l’ulteriore titolo di viaggio valido per la medesima tratta che era stato conseguentemente costretto ad acquistare;

**VISTA**

la nota dell’Autorità, prot. 3093/2019 del 2 aprile 2019, 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 3572/2019 del 12 aprile 2019 e i relativi allegati, con cui l’impresa ferroviaria ha fornito le seguenti informazioni:

- a) in merito al ritardo del treno n. 3417 delle ore 14:19, l’impresa ferroviaria ha reso noto, anche attraverso l’invio di un estratto del sistema di R.F.I. – *“Piattaforma Integrata Circolazione”* (c.d. *PIC-WEB*), che il treno è giunto a destinazione (Napoli C.le) alle ore 17:12 del 21 dicembre 2018, con un ritardo di 57 minuti;
- b) in merito alla presunta mancata risposta ai reclami, ha rappresentato di aver provveduto, nella medesima giornata in cui il reclamante ha presentato il proprio reclamo (21 dicembre 2018), ad inviare una risposta interlocutoria (che recita *“un cliente ha sottomesso un modulo di contatto all’URP”*) e successivamente, in data 15 febbraio 2019, di aver inviato un riscontro definitivo con cui rifiutava la richiesta di rimborso avanzata dal reclamante;

**VISTA**

la nota dell’Autorità, prot. 5467/2019 del 24 maggio 2019 (sollecitata con nota prot. 8009/19 del 17 luglio 2019), 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 8124/2019 del 17 luglio 2019 e i relativi allegati, con cui l’impresa ferroviaria ha comunicato, tra l’altro, di aver provveduto a modificare il messaggio di risposta interlocutoria ai reclami di prima istanza come segue: *“La ringraziamo per la Sua segnalazione che inoltreremo al Servizio*

*preposto. Qualora le verifiche necessarie per fornirLe un riscontro esaustivo non ci consentissero di rispettare i termini previsti dalla normativa in vigore – 30 giorni, provvederemo a risponderLe entro un periodo inferiore a tre mesi dalla data del Suo reclamo”;*

**CONSIDERATO**

che, per quanto riguarda i reclami di prima istanza presentati dal reclamante (soltanto il primo dei quali tramite il canale a ciò preposto), EAV S.r.l. ha fornito, nella medesima giornata di presentazione (21 dicembre 2018) unicamente una risposta interlocutoria recante il seguente testo: *“Un cliente ha sottomesso un modulo di contatto all’URP”,* priva pertanto di motivazioni e 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 15 febbraio 2019;

**RITENUTO**

che, in base alla documentazione agli atti, le doglianze evidenziate dal reclamante, recanti la richiesta di rimborso di tutti i titoli di viaggio (inclusi i titoli relativi a viaggi successivi a quello oggetto del reclamo) non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto:

- il ritardo del treno regionale n. 3417 risulta inferiore ai sessanta minuti;
- i biglietti acquistati dal reclamante non costituiscono un c.d. *“biglietto globale”,* ovvero, ai sensi dell’articolo 3, n. 10, del Regolamento *“uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie”;*

**RITENUTO**

che, limitatamente alla tardiva risposta al reclamo di prima istanza del 21 dicembre 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 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione dell’obbligo di cui all’articolo 27, 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 EAV S.r.l. è già stato avviato dall’Autorità - con delibera n. 4/2019 del 17 gennaio 2019, un procedimento sanzionatorio relativamente alla violazione della medesima disposizione, concluso con delibera n. 55/2019 del 23 maggio 2019, 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 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 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, per la violazione 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](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 Ente Autonomo Volturno S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 26 settembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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