

Delibera n. 146/2019

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 20 novembre 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;
- 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 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014;
- VISTO** l’articolo 17 (*“Indennizzo per il prezzo del biglietto”*), paragrafi 1 e 2, del Regolamento, il quale prevede, tra l’altro, che:
- “1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all’impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell’articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:*
- (...)*
- b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti;*
- VISTO** l’articolo 14 (*“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”*), comma 2, del d.lgs. 70/2014, il quale dispone che: *“2. Per ogni singolo evento con riferimento al quale l’impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi, coincidenze perse o soppressioni, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro”;*

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità in data 30 luglio 2019, prot. ART 8860/2019, con il quale il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante), titolare del biglietto HYGUW per il treno n. 9996, con riferimento al viaggio del 4 giugno 2019 da Roma Tiburtina a Milano Rogoredo effettuato con l’impresa ferroviaria Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo), ha rappresentato, tra l’altro, che: (i) avuta contezza del ritardo di oltre 60 minuti maturato dal treno “numero 9996”, si era rivolto al personale “presso il punto informativo Italo” della stazione di Roma Tiburtina, il quale, dopo averlo informato che, a causa di problemi tecnici, non era possibile determinare il ritardo complessivo, gli aveva “concesso, così come a tutti gli altri passeggeri”, quale soluzione per raggiungere Milano, l’utilizzo del treno Italo n. 9960, giunto alla stazione di Milano Rogoredo alle ore 00:02, con “più di 120 minuti di ritardo rispetto all’orario di arrivo inizialmente previsto”; (ii) il reclamo di prima istanza presentato a Italo in ordine alla compensazione economica per il ritardo era stato rigettato con una mera risposta telefonica da parte dell’impresa ferroviaria, che terminava la lavorazione del medesimo reclamo informandolo che, salendo sul treno successivo, aveva “accettato il nuovo orario di arrivo riferito al treno da ultimo preso per viaggiare”; (iii) in presenza di un ritardo di “più di 120 minuti rispetto alla mio orario di arrivo programmato” riteneva di avere diritto all’indennizzo previsto dal Regolamento;

VISTA

la nota dell’Autorità prot. 10412/2019 del 5 settembre 2019, con cui è stato richiesto a Italo di fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, sui fatti segnalati dal reclamante, in relazione al citato viaggio Roma Tiburtina-Milano Rogoredo;

VISTA

la nota di risposta prot. ART 11460/2019 del 30 settembre 2019, con cui Italo:

- con riguardo alla mancata erogazione dell’indennizzo per il ritardo, ha sostenuto l’alternatività fra la previsione di cui all’articolo 16 del Regolamento (che riconosce al passeggero, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti, l’opzione tra rimborso e itinerari alternativi) e la previsione dell’indennizzo di cui all’articolo 17 del Regolamento, applicabile “qualora il cliente non abbia ottenuto le tutele di cui all’articolo 16”, richiamando, a supporto di tale ricostruzione, la lettera c) dell’articolo 16, che prevede la facoltà di optare per una nuova data di viaggio: se gli articoli 16 e 17 fossero perfettamente cumulabili, il passeggero “arriverebbe per definizione in ritardo”, anche se decidesse di scegliere tale opzione;
- con riguardo alla risposta al reclamo di prima istanza del passeggero ha precisato che “l’articolo 27 del Regolamento non impone una precisa modalità di risposta, lasciando libertà di azione alle Imprese Ferroviarie; pertanto ITALO, in occasione del reclamo (...), ha fornito in data 26 luglio 2019 riscontro telefonico (...) chiarendo le motivazioni del mancato indennizzo a seguito dell’accettazione dell’orario della riprotezione a bordo di Italo 9960”, allegando la documentazione interna relativa all’interazione telefonica con l’utente;

RILEVATO

che la consultazione della piattaforma circolazione integrata (PIC *web*) del Gestore dell'infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), ha confermato il ritardo del treno Italo n. 9996 (indicato nel biglietto del reclamante) del 4 giugno 2019, partito dalla stazione di Roma Tiburtina solo alle ore 21:14, anziché all'orario programmato delle ore 19:16, con uno scostamento di 118 minuti, e arrivato alla stazione di Milano Rogoredo alle 23:57, anziché alle 21:57, con un ritardo di 120 minuti;

CONSIDERATO

che:

- in base all'articolo 3 (*"Definizioni"*) numero 12) del Regolamento per *"ritardo"* s'intende *"la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto"*;
- l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento prevede l'indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione, facendo espresso riferimento a quanto indicato *"sul biglietto"* in possesso del passeggero;
- secondo le indicazioni della comunicazione della Commissione Europea (2015/C 220/01), recante gli orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007, *"[i]l ritardo (...) si riferisce sempre al ritardo del viaggio del passeggero e non al ritardo del treno. In pratica è l'orario di arrivo del treno alla destinazione finale indicata sul biglietto che sarà usato per calcolare la durata del ritardo"* (paragrafo 2.2);
- dal dato normativo, suffragato dagli orientamenti della Commissione Europea, emerge che per il riconoscimento della tutela indennitaria nel caso di specie, occorre fare riferimento al biglietto del reclamante e al viaggio, ivi indicato, del 4 giugno 2019 da Roma Tiburtina a Milano Rogoredo, con partenza prevista alle 19:16 e arrivo previsto alle 21:57, senza che, nel caso di specie, abbia rilievo la riprotezione effettuata su un treno diverso da quello indicato nel medesimo biglietto;
- poiché il reclamante ha raggiunto la destinazione di Milano Rogoredo alle ore 00:02 (anziché alle ore 21:57) con il treno 9960, il ritardo da prendere in considerazione ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, rispetto all'orario di arrivo previsto, quale risulta dal titolo di viaggio, è pari a 125 minuti, con conseguente maturazione del diritto all'indennizzo di cui alla lettera b) della disposizione in parola;
- inoltre, non si sono verificate le circostanze di cui all'articolo 17, paragrafo 4, del Regolamento, in quanto: (i) non risulta che il reclamante sia stato *"informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto"*, avvenuto il 30 maggio 2019; (ii) il ritardo rispetto all'ora di arrivo prevista nel biglietto, *"proseguendo il viaggio su un servizio diverso"*, non è rimasto inferiore a 60 minuti;

OSSERVATO

altresì che:

- non si rinviene l'alternatività fra le previsioni di cui agli articoli 16 e 17 del Regolamento, asserita da Italo, in quanto, ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, rimane espressamente *"fermo (...) il diritto al trasporto"* per il passeggero che richieda l'indennizzo *"in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di"*

destinazione indicati sul biglietto” e non opti per rimborso del prezzo del biglietto, di cui all’articolo 16, lettera a), rinunciando al viaggio, risultato non più utile ai fini del suo programma originario;

- ad ogni modo, non è pertinente al caso di specie il richiamo alla lettera c) dell’articolo 16 del Regolamento, riguardante la facoltà di optare per una nuova data di viaggio *“a discrezione del passeggero”*, poiché il passeggero si è avvalso dell’opzione di cui alla lettera b), continuando il viaggio nella giornata prevista *“non appena possibile”*;

CONSIDERATO

che, nel caso di specie, il reclamante è giunto a destinazione, nella tratta Roma Tiburtina-Milano Rogoredo, alle ore 00:02, anziché all’orario di arrivo previsto per le ore 21:57, con un ritardo di 125 minuti e con il conseguente obbligo per l’impresa di riconoscere l’indennizzo di cui all’articolo 17, paragrafo 1, lettera b), del Regolamento, pari al 50% del prezzo del biglietto;

RITENUTO

che, per le ragioni illustrate, sussistono, limitatamente all’omesso riconoscimento dell’indennizzo per il ritardato arrivo alla destinazione di Milano Rogoredo, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Italo, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell’obbligo di cui all’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento;

RITENUTO

sulla base della documentazione agli atti, che la doglianza relativa alla mancata risposta scritta al reclamo di prima istanza non reca, nel caso di specie, i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto, sebbene la mera risposta telefonica non registrata non consenta, di per sé, di dimostrare che l’impresa ha effettivamente fornito, entro i termini prescritti, una risposta motivata, come richiesto dal Regolamento, nel caso di specie il passeggero stesso ha confermato di aver ricevuto telefonicamente le motivazioni del rigetto del reclamo di prima istanza ed ha potuto riportarle nel reclamo all’Autorità;

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 17, paragrafo 1, 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 di cui al punto 1, 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 14, 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 euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatré/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 146/2019”*. 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 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. tenuto conto che la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 è ancora in atto, si intima a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, provvedendo a corrispondere al reclamante l'indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto e dandone contestuale riscontro all'Autorità;
11. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.

Torino, 20 novembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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