

Delibera n. 178/2019

**Procedimento avviato con delibera n. 103/2019, 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 19 dicembre 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 (CE) n. 1371/2007);
- 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 (di seguito anche: d.lgs. 70/2014);
- 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);
- 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 nota pervenuta all'Autorità in data 5 marzo 2019 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 2201/2019) dalla Polizia di Stato – Compartimento Polizia Ferroviaria per il Lazio, relativamente al treno ICN n. 1956 di Trenitalia S.p.A. del 23 febbraio 2019 (con partenza prevista da Siracusa alle ore 19:10 del 23 febbraio 2019 e arrivo previsto a Roma Termini alle ore 7:13 del 24 febbraio 2019), con riguardo alla mancata assistenza materiale nei confronti di 110 passeggeri;
- VISTA** la delibera n. 103/2019 del 31 luglio 2019 (notificata, in pari data, con nota prot. ART 9085/2019), con la quale è stato avviato d'ufficio un procedimento per l'eventuale adozione, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito, anche: "Trenitalia" o "Impresa ferroviaria"), di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la nota di Trenitalia del 9 agosto 2019 (acquisita al prot. ART n. 9474/2019, in pari data), con la quale è stata richiesta una proroga del termine per la trasmissione di memorie difensive;

- VISTA** la nota dell’Autorità del 13 agosto 2019 (prot. ART n. 9686/2019), di riscontro alla suddetta istanza;
- VISTA** la memoria difensiva di Trenitalia del 29 agosto 2019 (acquisita al prot. ART n. 10112/2019, in pari data), con la quale l’impresa ferroviaria, nel richiamare quanto esposto in note trasmesse all’Autorità prima dell’avvio del presente procedimento (note acquisite, rispettivamente, al prot. ART n. 3952/2019 e n. 7665/2019), ha chiesto all’Autorità di *“voler riconsiderare la posizione espressa [nella delibera n. 103/2019] in merito alla insussistenza dei presupposti di cui all’art. 8 bis della legge n. 689/81, per la concessione del beneficio in misura ridotta di cui all’art. 16 della medesima legge”*, anche in considerazione del fatto che avverso il provvedimento conclusivo del procedimento avviato con delibera dell’Autorità n. 49/2016 pende ricorso dinanzi al giudice amministrativo competente, *“sicchè la violazione non può dirsi definitivamente accertata”*;
- VISTA** la nota del 1°ottobre 2019 (prot. ART 11600/2019), con cui Trenitalia è stata invitata a fornire ulteriori chiarimenti, supportati da documentazione, in merito ai fatti oggetto di procedimento;
- VISTA** la relativa nota di riscontro del 15 ottobre 2019 (acquisita al prot. ART n. 12599/2019, in data 16 ottobre 2019), con la quale l’Impresa ferroviaria ha:
- fornito l’elenco delle fermate commerciali effettuate lungo la tratta Siracusa-Roma Termini, precisando che il treno era composto solo da vetture letti e cuccette, e informazioni sul numero di passeggeri saliti e discesi lungo il tragitto;
  - indicato il numero di passeggeri (n. 69) a bordo del treno ICN 1956, all’arrivo a Roma Termini, *“poiché, come chiarito nella nostra precedente nota del 19 aprile 2019, per 35 passeggeri è stato disposto un primo pullman sostitutivo che ha portato il gruppo via strada dalla stazione di Sarno fino a Genova”*;
  - affermato che *“tutti i passeggeri hanno ricevuto gratuitamente i generi di conforto disponibili a bordo secondo quanto previsto dall’offerta commerciale acquistata. Non è possibile stabilire gli orari e la frequenza di somministrazione”*, e riferito che tale somministrazione sarebbe avvenuta *“durante l’arco della mattina”*;
  - rappresentato che, in caso di anomalie di esercizio, perturbazioni della circolazione ed eventi critici che coinvolgono la clientela, l’Impresa ferroviaria adotta delle *“Istruzioni”*, rivolte al proprio personale, definendo *“nel dettaglio ruoli, responsabilità e modalità operative delle diverse strutture aziendali e del personale coinvolto”*. Valutata caso per caso ogni situazione - in assenza di servizio di ristorazione/bar, carrellino *“Welcome drink”* a bordo o di presidio di stazione - l’Impresa ferroviaria *“organizza ove possibile, la distribuzione di generi di conforto presso la prima stazione utile individuando un fornitore in loco avvalendosi della collaborazione del personale Trenitalia presente in stazione”*. In proposito, Trenitalia ha depositato un estratto con *omissis*, rispettivamente, della *“Istruzione di lavoro Modalità di Gestione Operativa delle attività di ASOP [Assistenza in Sala Operativa]”*, del 23 novembre 2015, e della *“Istruzione Operativa Servizio Assistenza Clienti: gestione criticità”*, del 23 ottobre 2017;
- VISTA** la nota del 17 ottobre 2019 (prot. ART 12704/2019), con la quale è stato richiesto a Trenitalia di fornire ulteriori chiarimenti su alcune delle informazioni e dei documenti forniti con la menzionata nota prot. ART 12599/2019, e in particolare: sul numero di passeggeri scesi in ognuna delle fermate/stazioni del treno ICN n. 1956 in questione; sull’affermazione *“secondo quanto previsto dall’offerta commerciale acquistata”*; nonché

sulle ragioni per le quali, tenuto conto del numero di passeggeri presenti a bordo del treno all'arrivo a Roma Termini, sono stati distribuiti "30 kit";

#### **VISTA**

la nota di riscontro del 25 ottobre 2019 (acquisita al prot. ART n. 13418, in pari data), con la quale Trenitalia ha:

- prodotto una tabella dettagliata sul numero dei passeggeri scesi in ciascuna delle fermate del treno, pari a 35 presso la fermata di Sarno (che, precisa l'Impresa ferroviaria, "non è fermata commerciale"), 69 presso la stazione di Roma Termini e nessuno presso le altre stazioni/fermate intermedie;
- informato che le offerte commerciali acquistate dai 104 passeggeri - cuccetta e vagone letto – prevedono l'"offerta" di bevande e snack; in particolare: (i) "Cuccetta C4 promiscuo/donna", che prevede che a ciascun passeggero siano offerti a bordo treno: acqua in bicchiere da 125 ml, succo di frutta da 250 ml, snack dolce (biscotto); (ii) "Compartimento 3 letti uomo/donna/promiscuo", "posto letto doppio compartimento intero", "posto letto singolo" che prevedono che a ciascun passeggero siano offerti a bordo treno: acqua da 0,50 lt., acqua in bicchiere da 125 ml, bevanda calda (caffè o the) o succo di frutta, snack dolce (cornetto o biscotti) o salato (taralli o cracker);
- in relazione al numero di kit distribuiti ai passeggeri presso la stazione di Roma Termini, affermato che "a causa di un errore è stato comunicato un numero di persone inferiore rispetto a quelle effettivamente presenti a bordo. In ogni caso, si osserva che tutti i passeggeri a bordo hanno ricevuto generi di conforto, secondo quanto previsto dall'offerta commerciale acquistata";

#### **CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria, ed in particolare che:

1. l'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007 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 (CE) n. 1371/2007, in quanto Trenitalia non risulta aver fornito alcuna assistenza materiale gratuita ai passeggeri del treno ICN 1956 in questione, fino alle ore 15:27 del 24 febbraio 2019, orario di arrivo del treno, con 494 minuti di ritardo, nella stazione di Roma Termini.
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 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 ai passeggeri. L'Impresa ferroviaria, che non aveva predisposto a bordo una dotazione

di generi di conforto per l'assistenza materiale in caso di eventuali disservizi, avendo consapevolezza del ritardo sin dalle prime ore della notte (quantomeno dall'arresto del treno presso la stazione di Lamezia Terme C.le, vista la sosta dalle ore 1:56 alle ore 5:47 del 24 febbraio 2019: cfr. nota Trenitalia prot. ART 3952/2019), avrebbe potuto programmare con anticipo il reperimento di generi di conforto nelle diverse stazioni presso le quali il treno è transitato, senza poter invocare, peraltro contemporaneamente, le proprie procedure interne e indimostrate (e non decisive) difficoltà logistiche per escludere la responsabilità amministrativa.

4. Ad ogni modo, anche a voler prendere in buona considerazione l'organizzazione predisposta da Trenitalia e le asserite difficoltà logistiche riscontrate in talune stazioni di transito (cfr. nota Trenitalia prot. ART 3952/2019), l'assistenza non è stata attrezzata neppure presso la stazione di Latina – nella quale il treno in questione è giunto alle ore 14:49 del 24 febbraio 2019, con un ritardo di 499,50 minuti, per ripartire alle ore 14:55, con un ritardo di 505,50 minuti – dove l'Impresa ferroviaria avrebbe ben potuto caricare i generi di conforto, reperendoli presso l'apposito fornitore in loco (secondo la menzionata organizzazione, Latina rientra tra le stazioni di fascia "C", in cui la distribuzione di generi di conforto può avvenire, dalle 7:00 alle 22:00, entro 90 minuti, per mezzo di un fornitore in loco, cfr. nota prot. ART 3952/2019), o avvalendosi degli esercizi commerciali della città (anche precedentemente al transito del treno), in considerazione della menzionata circostanza che Trenitalia era a conoscenza della situazione di ritardo sin dalle prime ore del mattino.
5. Del tutto inconferente risulta, peraltro, quanto osservato dall'Impresa ferroviaria circa il fatto che tutti i passeggeri sul treno avrebbero ricevuto *"gratuitamente i generi di conforto disponibili a bordo secondo quanto previsto dall'offerta commerciale acquistata"*, posto che: (i) Trenitalia non è stata in grado di fornire alcuna documentazione a sostegno di detta affermazione, né di stabilire gli orari e la frequenza di somministrazione (cfr. nota prot. 12599/2019), che l'Impresa riporta genericamente alla mattinata del 24 febbraio 2019, (ii) tale distribuzione, qualora svolta, risulta comunque riconducibile al servizio di trasporto acquistato dai passeggeri (cfr. nota di Trenitalia prot. ART 13418/2019) e non può pertanto considerarsi gratuita (e non ordinaria), come invece è richiesto dalla norma europea in caso di ritardi superiori ai 60 minuti, (iii) a tutto concedere, i cibi e le bevande in questione appaiono comunque insufficienti rispetto alla durata complessiva del viaggio e all'entità del ritardo (cfr. note di Trenitalia prot. ART 3952/2019 e prot. ART 13418/2019), essendo trascorso un considerevole lasso di tempo dall'asserita distribuzione mattutina all'arrivo del treno a destinazione finale. Per le medesime motivazioni, a maggior ragione, l'obbligo di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, non può considerarsi adempiuto all'arrivo del treno presso la stazione di Roma Termini.
6. 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 i 35 passeggeri scesi alla stazione di Sarno (cfr. note di Trenitalia prot. 3952/2019 e prot. ART 12599/2019), ove il treno è arrivato alle ore 9:25, con 304 minuti di ritardo, ed è ripartito alle ore 11:54, con 543,5 minuti di ritardo (cfr. nota Trenitalia prot. ART 3952/2019), oltre che per una parte dei passeggeri a bordo del treno all'arrivo della stazione di Roma Termini, dove sono stati erogati 30 kit a fronte dei 69 passeggeri presenti (cfr. note Trenitalia prot. ART 3952/2019 e prot. ART 13418/2019).

7. Infine, il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta è stato escluso dalla delibera n. 103/2019, in considerazione della presenza di due provvedimenti sanzionatori, a carico di Trenitalia, per la violazione della medesima disposizione oggetto del procedimento in oggetto.

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, 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 delle sanzioni 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;
3. per quanto attiene alla reiterazione della infrazione, a carico di Trenitalia risultano, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, i provvedimenti sanzionatori adottati con delibere nn. 107/2016 dell'8 settembre 2016, 54/2019 del 23 maggio 2019 e 155/2019 del 5 dicembre 2019;
4. in merito ad azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, l'Impresa ferroviaria si è attivata per alleviare il disagio occorso ad alcuni dei passeggeri (distribuendo 30 kit, a fronte dei 69 passeggeri presenti a bordo), pur se soltanto all'arrivo alla stazione di Roma Termini;
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 6.000,00 (seimila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare, sul predetto importo base, la diminuzione di euro 500,00 (cinquecento/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 8.000,00 (ottomila/00);

**RITENUTO**

pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 8.000,00 (ottomila/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 amministrativa pecuniaria pari ad un importo di euro 8.000,00 (ottomila/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. 178/2019";
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, 19 dicembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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