

Delibera n. 7/2020

**Procedimento avviato con delibera n. 128/2019 nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.  
– Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.**

L'Autorità, nella sua riunione del 16 gennaio 2020

- 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;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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 o ART);
- 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, 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"*;
- 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 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;
- 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;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 21 novembre 2018 (prot. ART n. 10036/2018), nel quale, con riferimento al viaggio del 29 ottobre 2018 da Roma Termini a Firenze Santa Maria Novella (biglietto V9BTRM, riferito a 7 passeggeri), effettuato con l'impresa ferroviaria Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo o Società), si lamentava la mancata erogazione dell'indennizzo previsto in caso di ritardo all'arrivo;
- VISTA** la delibera n. 128/2019 del 26 settembre 2019 (notificata in pari data con nota prot. ART n. 11372/2019), con la quale si avviava, nei confronti di Italo, un procedimento

per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli obblighi di cui all'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e conseguente irrogazione delle sanzioni di cui all'articolo 14, commi 2 e 3, del decreto legislativo n. 70 del 2014; tenuto conto che la violazione contestata era ancora in atto, si intimava, altresì, ad Italo di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della delibera stessa;

**VISTA** la memoria difensiva di Italo, acquisita al prot. ART n. 13406/2019, del 25 ottobre 2019, nella quale la Società:

- contestava che al reclamante spettasse l'indennizzo di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, perché “[i] Passeggeri optando per la riprotezione su un altro treno del tragitto Firenze Santa Maria Novella – Roma Termini, hanno quindi ottenuto ed accettato la modifica del biglietto n. V9BTRM, riportante, a seguito della modifica stessa, il numero del treno Italo 8925 [...] Questi ultimi, di conseguenza, optando per la riprotezione del treno in questione ne hanno accettato anche le condizioni di viaggio (i.e. orario di partenza). [...] In definitiva, il treno sul quale è avvenuta la riprotezione ha riportato un ritardo inferiore ai 60 minuti e, quindi, alla soglia che ai sensi della normativa legittima l'esercizio del diritto ad un indennizzo”;
- osservava come l'articolo 16, lettera c), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, “prevede come misura alternativa di tutela del passeggero la facoltà di optare per una nuova data di viaggio. Ne deriva il carattere necessariamente alternativo delle misure previste dall'art. 16 e dall'art. 17 del Regolamento. Se così non fosse [...], il passeggero [...] per definizione arriverebbe sempre e inevitabilmente in ritardo, con conseguente obbligo dell'impresa ferroviaria di erogare in ogni caso l'indennizzo previsto [...], oltre all'irragionevole conseguenza dell'occupazione di due posti treno da parte di un singolo passeggero”;
- richiamava il punto 4.2.1 degli *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*, laddove si indica che “[i] passeggeri hanno diritto a rimborso e a itinerari alternativi (articolo 16) o a un indennizzo in caso di ritardo in percentuale rispetto al prezzo del biglietto, compresi tutti i supplementi (articolo 17) solo se vi è un ritardo superiore a 60 minuti alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto” (enfasi aggiunta da Italo);
- affermava che “l'opzione del passeggero per la riprotezione su un altro treno, espressione di autonoma volontà contrattuale del passeggero stesso, determina una novazione dell'originario contratto di trasporto e l'accettazione dei relativi effetti”;
- faceva richiesta di audizione;

**VISTA** la convocazione in audizione di Italo, disposta con nota prot. ART n. 15339/2019, del 25 novembre 2019;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, svoltasi presso l’Autorità in data 9 dicembre 2019, nel corso della quale Italo, con riferimento alle violazioni contestate, rinnovava le difese già spiegate nella propria memoria e confermava, *“coerentemente alla propria interpretazione”*, di non aver erogato al reclamante l’indennizzo previsto dall’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007; in particolar modo, la Società aggiungeva che:

- l’interpretazione prospettata dall’Autorità, nella delibera di avvio del procedimento, *“determinerebbe altresì un oggettivo documento per i passeggeri di Italo nella misura in cui Italo non potrebbe più erogare indennizzi in automatico ma, al contrario, dovrebbe effettuare un’attenta analisi caso per caso del ritardo cumulato tra il treno originario e quello in cui il cliente è stato riprotetto e, pertanto, l’erogazione degli indennizzi avverrebbe solo su richiesta”*;
- *“l’interpretazione adottata sino ad oggi non è mai stata contestata ad Italo dal 2012”*;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria e, in particolare, che:

1. l’articolo 17, paragrafo 1 (*“Indennità per il prezzo del biglietto”*), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che *“[f]ermo 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: a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti”*. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 14, comma 2 (*“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”*), del decreto legislativo n. 70 del 2014, prevede che *“[p]er 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”*;
2. l’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che *“[i]l risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero”*. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 14, comma 3, del decreto legislativo n. 70 del 2014, prevede che *“[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”*;
3. dalla documentazione in atti risulta la violazione dell’articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in quanto Italo, con riferimento al viaggio

per cui è procedimento, non ha a tutt'oggi corrisposto, nei confronti dei passeggeri di cui al reclamo, come esplicitamente ammesso dalla Società stessa, alcun indennizzo (nota prot. ART n. 7727/2019 del 10 luglio 2019 e verbale dell'audizione del 9 dicembre 2019);

4. in tale ambito, non rilevano le argomentazioni difensive della Società, volte a qualificare la corresponsione dell'indennizzo, di cui all'articolo 17 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, come alternativa alla riprotezione, ai sensi dell'articolo 16, lettera b), del medesimo Regolamento. Infatti, dal tenore testuale della norma, appare chiaro come il legislatore europeo, tenuto fermo il diritto al trasporto, abbia voluto escludere il diritto all'indennità nel solo caso in cui al passeggero sia stato *"rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16"* (cfr. il menzionato articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007). Inoltre, l'articolo 17, paragrafo 4, del medesimo Regolamento (CE) n. 1371/2007, esclude il diritto all'indennizzo *"se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso [...] rimane inferiore a 60 minuti"*, sicché, l'indennizzo è dovuto, *a contrario*, quando il ritardo superi tale soglia;
5. a tutto voler concedere, peraltro, il riferimento della Società alla lettera c) dell'articolo 16 del Regolamento, riguardante la facoltà di optare per una nuova data di viaggio *"a discrezione del passeggero"*, non rileva ai fini del presente procedimento, poiché i passeggeri si sono avvalsi dell'opzione di cui alla lettera b), continuando il viaggio nella giornata prevista *"non appena possibile"*;
6. anche il richiamo al punto 4.2.1 degli *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* non appare persuasivo, perché, da un lato, la Commissione ivi tratta dei problemi che possono sorgere con riferimento ai viaggi con più tratte e non già del rapporto fra gli articoli 16 e 17 del Regolamento e, dall'altro, perché, in ogni caso, i detti "orientamenti" non possono condurre ad interpretazioni in contrasto con il tenore letterale delle disposizioni regolamentari;
7. neppure, infine, ai fini della configurabilità dell'illecito, rilevano le argomentazioni riguardanti asserite possibili difficoltà organizzative della Società nell'erogazione dell'indennizzo, così come l'assenza di precedenti procedimenti sanzionatori, col medesimo oggetto, nei confronti della stessa;

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di Italo, e di procedere, rispettivamente, all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), e della sanzione di cui all'articolo 14, comma 3, del medesimo decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00);

**CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare ad Italo per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70 del 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”*, delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017, e dell'articolo 5, comma 5, del 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, ai sensi del quale *“l'ottemperanza all'intimazione o la sua inosservanza sono comunque valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio da irrogare alla conclusione del procedimento”*;
2. per quanto attiene alla determinazione dell'importo base, con riferimento alla prima violazione rileva l'assenza di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire violazioni della stessa specie, considerando che la violazione è frutto della non condivisibile interpretazione sistematica data dalla Società al dettato normativo; con riferimento alla seconda violazione, viene in rilievo la significativa durata della violazione;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico di Italo;
4. con riguardo alle azioni specifiche per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione accertata, rileva l'inottemperanza all'intimazione di cui al punto n. 10 del dispositivo della delibera n. 128/2019;
5. per le considerazioni su esposte risulta congruo, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00); (b) applicare, sul predetto importo base, un aumento pari ad euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00);
6. per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, risulta congruo: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 350,00 (trecentocinquanta/00); (b) applicare, sul predetto importo base, un aumento pari ad euro 100,00 (cento/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00);

**RITENUTO**

pertanto, di procedere all'irrogazione delle sanzioni nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del medesimo Regolamento;

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
2. sono irrogate, nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nonché, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del medesimo decreto legislativo 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007;
3. le sanzioni di cui al punto 2 debbono essere pagate 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. 7/2020";
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 le sanzioni irrogate 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 Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 16 gennaio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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