

Delibera n. 8/2020

Procedimento avviato con delibera n. 129/2019 nei confronti di Ente Autonomo Volturmo S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 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 (di seguito: Regolamento (CE) n. 1371/2007);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- 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 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;
- 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 delibera dell'Autorità n. 129/2019, del 26 settembre 2019, notificata con nota prot. ART n. 11374/2019, di pari data, a Ente Autonomo Volturmo S.r.l. (di seguito: "EAV" o "Società"), con la quale si avviava un procedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014 in relazione ai fatti esposti nel reclamo presentato all'Autorità in data 18 marzo 2019 (prot. ART n. 2576/2019, di pari data), per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la memoria difensiva del 27 settembre 2019 (prot. ART n. 11429/2019, di pari data), nella quale EAV, in relazione alla ascritta violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, dichiarava di aver provveduto, nella medesima giornata in cui il reclamante ha presentato il proprio reclamo (21 dicembre 2018), ad inviare una risposta interlocutoria "*che lo informava della possibilità di non ricevere una risposta nei 30 giorni previsti dalla normativa*", e successivamente, in data 15 febbraio 2019, di aver inviato un riscontro definitivo;

- VISTA** la nota del 27 settembre 2019 (prot. ART n. 11428/2019, di pari data) con la quale il reclamante ribadiva che *“nessuna risposta è mai pervenuta allo scrivente, sia via mail che via PEC, all'indirizzo di residenza o telefonicamente”*;
- VISTA** la successiva nota inviata a EAV (prot. ART 15669/2019, del 3 dicembre 2019), con la quale si chiedeva la trasmissione, *inter alia*, della copia della risposta asseritamente fornita al reclamo presentato in data 21 dicembre 2018;
- VISTA** la nota di EAV (prot. ART 15820/2019, del 6 dicembre 2019), con la quale la Società, relativamente alla risposta del 21 dicembre 2018, rappresentava *“di non disporre della copia della stessa in quanto inviata in automatico dal sistema e non più reperibile nei server. Tale problematica è stata risolta di recente apportando le necessarie modifiche tecniche alla procedura”*;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria, con riferimento alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 ed in particolare che:
1. la menzionata disposizione (*“Reclami”*) dispone che: *“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”*.
 2. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014 (*“Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori”*), prevede che, *“per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento [(CE) n. 1371/2007], le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”*.
 3. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione della summenzionata norma da parte della Società, la quale, interrogata dall'Autorità (prot. ART 15669/2019, del 3 dicembre 2019), con specifico riferimento alla doglianza del passeggero sulla mancata risposta al reclamo di prima istanza del 21 dicembre 2018, non ha prodotto alcuna evidenza della risposta motivata al reclamo in questione, né dell'informativa *“della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale [il passeggero] può aspettarsi una risposta”*; peraltro, a tal riguardo, la Società non ha indicato circostanze eccezionali e imprevedibili ostative alla produzione della risposta al summenzionato reclamo (prot. ART n. 3572/2019, del 12 aprile 2019 e n. 15820/2019, del 6 dicembre 2019);
- RITENUTO** pertanto di accertare la violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1371/2007, nei confronti di EAV e di procedere all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo 70/2011, per un importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00);
- CONSIDERATO** altresì, quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a EAV 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”*, nonché delle 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, rileva l'assenza di modelli di organizzazione o di gestione idonei a prevenire la violazione in questione (prot. ART n. 15820/2019, del 6 dicembre 2019);
3. sussiste la reiterazione, in presenza di un'altra violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 55/2019, del 23 maggio 2019;
4. non risultano poste in essere azioni per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione;
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 500,00 (cinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, l'incremento di euro 150,00 (centocinquanta/00); (iii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna riduzione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 650,00 (seicentocinquanta/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 650,00 (seicentocinquanta/00) per la violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1371/2007;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. è irrogata, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo 70/2011, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 650,00 (seicentocinquanta/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. 8/2020”*;
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 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 Ente Autonomo Volturno S.r.l. e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte entro sessanta giorni, ovvero ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro centoventi giorni.

Torino, 16 gennaio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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