

Delibera n. 32/2020

**Procedimento avviato con delibera n. 135/2019, nei confronti di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.**

**– Adozione del provvedimento sanzionatorio per 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 12 febbraio 2020

- 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" 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, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: "d.lgs. 70/2014");
- VISTA** la Comunicazione della Commissione Europea, recante *"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, di seguito: "Comunicazione");
- 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;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 31 maggio 2019 (prot. ART 5745/2019), con cui il passeggero (di seguito anche: "reclamante") lamentava, tra l'altro, il mancato riconoscimento, da parte di Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: "Italo", "Impresa ferroviaria" o "Società"), di un indennizzo per il ritardo del treno n. 9994, Roma Termini – Milano Centrale, del 5 aprile 2019 (con previsti orari di partenza alle 18:10 e di

arrivo alle ore 21:09), che aveva aperto le porte a Milano Centrale alle ore 22:11, con un ritardo di 61 minuti;

**VISTA** la delibera n. 135/2019 del 24 ottobre 2019 (notificata, in pari data, con nota prot. ART 13367/2019), con la quale si avviava un procedimento, ai sensi del d.lgs. n. 70/2014, per l'eventuale adozione, nei confronti di Italo, di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'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. Con la suddetta delibera (punto n. 10 del dispositivo), inoltre, poiché la contestata violazione dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 risultava ancora in atto, si intimava a Italo di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della delibera stessa;

**VISTA** la memoria difensiva del 22 novembre 2019 (acquisita agli atti, in pari data, con prot. ART 15221/2019), con la quale la Società, tra l'altro:

- affermava la non configurabilità della violazione dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e l'inapplicabilità del relativo regime sanzionatorio con riguardo al mancato indennizzo corrisposto al richiedente. Italo contestava, in particolare, la rilevazione del ritardo ancorata all'apertura delle porte del treno nella stazione di arrivo, in quanto, in base al quadro normativo vigente (articoli 11, *"Principi"*, comma 1, e 13, *"Condizioni di accesso ai servizi"*, del d.lgs. n. 112/2015; Allegato 6 del DM 43T/2000 e s.m.i., *"Informazioni di base ricomprese nel canone"*; c.d. *"Pacchetto Minimo di Accesso"* dettagliato nel Prospetto Informativo della Rete del Gestore dell'infrastruttura ferroviaria, Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. - di seguito: *"RFI"*), il compito di rilevazione dei dati relativi al traffico ferroviario e di comunicazione di ogni informazione relativa alla circolazione dei treni alle imprese ferroviarie risulterebbe attribuito esclusivamente al Gestore dell'infrastruttura, soggetto terzo ed indipendente;
- rilevava che, sulla base della citata normativa di settore, ai fini del calcolo del ritardo del treno oggetto di procedimento, conformemente alla prassi seguita da Italo sin dall'inizio della sua attività commerciale, era stato preso a riferimento il dato registrato dalla Piattaforma Integrata Circolazione (c.d. *"PIC WEB"*) di RFI (da cui risulta un ritardo del treno, all'arrivo alla stazione di Milano Centrale, pari a 59 minuti rispetto all'orario previsto). Dal legittimo affidamento della Società circa la correttezza del proprio agire, in quanto conforme alla normativa di settore, e *"rispetto alla quale l'Autorità non ha mai mosso contestazioni o rilievi"*, discende, quindi, la non punibilità della condotta in contestazione;
- chiedeva di essere sentita in audizione;

**VISTA** la nota trasmessa dal reclamante via e-mail, in data 25 novembre 2019 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. ART 15360/2019 del 26 novembre 2019) - con la quale lo stesso segnalava che, a detta data, Italo non aveva ancora provveduto all'accreditamento dell'indennizzo, di cui al menzionato punto 10 della delibera n. 135/2019, riscontrata con nota prot. ART 16486/2019 del 19 dicembre 2019;

- VISTA** la nota dell'Autorità del 20 dicembre 2019 (prot. ART 16568/2019), con la quale la Società veniva invitata a fornire informazioni e veniva, inoltre, convocata in audizione;
- VISTA** la nota di riscontro del 7 gennaio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART 116/2020), con la quale la Società forniva le informazioni richieste, indicando il numero di passeggeri che hanno terminato il viaggio alla stazione di Milano C.le (n. passeggeri: 384);
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 9 gennaio 2020, nel corso della quale l'Impresa ferroviaria, nel richiamare la menzionata memoria difensiva prot. ART 15221/2019, ribadiva la propria posizione, invocando – a sostegno dell'attribuzione in via esclusiva al Gestore dell'infrastruttura del compito di rilevare eventuali ritardi del traffico ferroviario tramite "PIC WEB" e, dunque, della asserita non sanzionabilità della propria condotta – anche la Specifica tecnica di interoperabilità per il Sottosistema "*Esercizio e gestione del traffico*" del sistema ferroviario nell'Unione europea del 14 novembre 2012 (Decisione 2012/757/UE), paragrafo 4.2.3.4. "*Gestione del traffico*", e la Misura 6.3.4. di cui alla delibera dell'Autorità n. 130/2019. In proposito, la Società evidenziava, inoltre, che una diversa lettura della normativa di riferimento determinerebbe una oggettiva incoerenza di sistema, per la quale le imprese ferroviarie si troverebbero a dover indennizzare i passeggeri sulla base di tempistiche rilevate secondo parametri "*non ufficiali*" e non coerenti con quelli codificati dal Gestore al fine di determinare ritardi e soppressioni, da cui scaturisce l'applicazione del "*Performance regime*" e delle penali di circolazione. In conclusione, la Società rappresentava che, ove si intendesse modificare il sistema sancito dall'assetto normativo vigente e applicato da anni, occorrerebbe effettuare una revisione organica dell'intero sistema, al fine di garantire certezza e terzietà dei dati rilevati, a tutela dei passeggeri, delle imprese ferroviarie e dell'intero servizio;
- VISTA** la nota di Italo del 14 gennaio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART 430/2020), con la quale la Società, a correzione di quanto dalla stessa indicato nel corso della menzionata audizione del 9 gennaio 2020, precisava che il richiamo alla Misura 6.3.4. della delibera ART n. 130/2019 va riferito, in realtà, alla Misura 6.3.4. della delibera ART n. 140/2017, recante "*Indicazioni e prescrizioni relative al "Prospetto informativo della rete 2019", presentato dal gestore della rete ferroviaria nazionale, R.F.I. S.p.A., al "Prospetto informativo della rete 2018", nonché relative alla predisposizione del "Prospetto informativo della rete 2020"*";
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, ed in particolare che:
1. l'articolo 17 ("*Indennità per il prezzo del biglietto*") del Regolamento (CE) n. 1371/2007, ai paragrafi 1 e 2, dispone 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: 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. (...) 2. Il 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". Le corrispondenti norme sanzionatorie, contenute nell'articolo 14 ("Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni"), commi 2 e 3, del d.lgs. 70/2014, prevedono 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. 3. Per 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".*

2. Dalla documentazione agli atti risulta che Italo ha violato l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, non avendo riconosciuto al reclamante alcun indennizzo, a fronte di un ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti. Infatti, il comando di apertura delle porte – che, come è evidente, consente ai passeggeri la discesa dal treno – è stato impartito alle ore 22:09:20, con un ritardo di 60 minuti e 20 secondi rispetto all'orario di arrivo previsto (cfr. nota di Italo prot. ART 9431/2019).
3. In proposito, non coglie nel segno la Società nel richiamare, a giustificazione della condotta oggetto di contestazione, la rilevazione dell'orario di arrivo registrata nel sistema PIC WEB di RFI (alle ore 22:08, momento in cui il treno, con il suo primo asse, ha occupato il primo circuito di binario di stazione: cfr. nota di RFI prot. ART 7287/2019) e la connessa normativa che regola il rapporto tra il Gestore dell'infrastruttura e le imprese ferroviarie (cfr. note di Italo prot. ART 8649/2019, prot. ART 9431/2019 e prot. ART 15221/2019). Infatti, queste ultime sono volte a garantire specifiche finalità nei rapporti tra le Imprese (inerenti, in particolare, alla gestione della circolazione, alla registrazione degli scostamenti di orario finalizzata alla allocazione delle relative cause tra Gestore dell'infrastruttura e impresa ferroviaria e, conseguentemente, alla amministrazione del c.d. "Performance Regime"), e non a garantire la tutela dei diritti dei passeggeri, con la corresponsione a questi ultimi degli indennizzi di cui al Regolamento (CE) n. 1371/2007. Ai sensi di tale ultimo plesso normativo, il "ritardo" (cfr. art. 3, paragrafo 12, del Regolamento (CE) n. 1371/2007) si riferisce sempre al ritardo del passeggero – e non del treno – il cui arrivo non può che coincidere, con concreto rilievo nei casi a ridosso delle soglie normativamente previste, col momento in cui lo stesso può effettivamente scendere dal convoglio e perseguire le proprie esigenze (e non nel momento in cui il treno raggiunge il primo tratto del binario della stazione: cfr. anche Tar Piemonte, sentenza n. 690/2019; in termini, la giurisprudenza dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea, causa C-452/2013; paragrafo 2.2 Comunicazione Commissione europea). Per gli argomenti esposti, il legittimo affidamento invocato dalla Società a sostegno della non sanzionabilità della propria condotta, sulla base della normativa che regola il rapporto Gestore dell'infrastruttura/imprese ferroviarie, appare privo di fondamento, così

come l'assenza di precedenti procedimenti sanzionatori, a seguito di reclamo, nei confronti della Società.

4. Risulta, altresì, violato da parte di Italo l'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in quanto la Società, per sua stessa ammissione (cfr. nota prot. ART 15221/2019), e come successivamente confermato dallo stesso reclamante (prot. ART 15360/2019), a tutt'oggi non risulta aver corrisposto l'indennizzo da quest'ultimo richiesto in data 5 maggio 2019 (cfr. reclamo prot. ART 5745/2019);

**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 all'irrogazione delle relative sanzioni previste, rispettivamente, dall'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), e dall'articolo 14, comma 3, del medesimo d.lgs. 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 a Italo per le violazioni accertate 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, e dell'articolo 5, comma 5, del regolamento sanzionatorio, 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, sotto il profilo della gravità, con riguardo alla prima violazione, la condotta è suscettibile di far percepire indebiti vantaggi economici alla Società, così come rileva l'assenza di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire future violazioni della stessa specie; per quanto concerne il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione, rispetto a quelli trasportati sulla tratta oggetto di reclamo, risultano un totale di 384 passeggeri a bordo con destinazione Milano Centrale (cfr. nota di Italo prot. ART 116/2020), 9 dei quali (incluso il reclamante) hanno presentato richiesta di indennizzo all'Impresa ferroviaria (cfr. nota di Italo prot. ART 9431/2019). Con riferimento alla seconda violazione, viene in rilievo la significativa durata della stessa;
3. sussiste la reiterazione, di cui alle delibere n. 7/2020, del 16 gennaio 2020, e n. 25/2020, del 30 gennaio 2020;
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. 135/2019;

5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per la reiterazione, nonché di euro 2.000,00 (duemila/00) per l'inottemperanza all'intimazione di cui al punto n. 10 del dispositivo della delibera n. 135/2019; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 8.000,00 (ottomila/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, la maggiorazione di euro 50,00 (cinquanta/00) per la reiterazione, nonché di euro 100,00 (cento/00) per l'inottemperanza all'intimazione di cui al punto n. 10 del dispositivo della delibera n. 135/2019; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 500,00 (cinquecento/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 17, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, e di euro 500,00 (cinquecento/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del medesimo Regolamento (CE) n. 1371/2007;

todo 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 8.000,00 (ottomila/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 n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 500,00 (cinquecento/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007;
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono 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. 32/2020";
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 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, 12 febbraio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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