

Delibera n. 33/2020

**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 12 febbraio 2020

- 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 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, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014, in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** in particolare l’articolo 8 (“*Informazioni di viaggio*”), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale: “[l]e imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all’allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l’impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto”;
- VISTO** l’articolo 9 (“*Informazioni relative al viaggio*”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: “[i]n caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di trasporto di cui all’allegato II, parte I, del regolamento, ai sensi dell’articolo 8, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di

*una o più imprese ferroviarie sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;*

**VISTO** l’articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il quale: “[i] *passengeri possono presentare un reclamo a 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*”;

**VISTO** l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: “[p]er ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall’articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”;

**VISTO** il reclamo presentato a Trenitalia S.p.A. dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: il reclamante) il 16 agosto 2019, con il quale, rilevando di non aver rinvenuto relativamente al treno regionale veloce n. 2338 del 15 agosto 2019 alcuna carrozza adibita al servizio di prima classe, previsto e regolarmente segnalato sui biglietti acquistati *on line*, il reclamante ha richiesto il rimborso della differenza fra quanto pagato per due biglietti di prima classe e il costo di due biglietti di seconda classe;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, in data 23 ottobre 2019, prot. ART 13198/2019, con cui il reclamante segnala che, pur avendo acquistato online due biglietti di prima classe per il treno regionale veloce n. 2338 validi per viaggiare da Roma San Pietro a Santa Marinella nella giornata del 15 agosto 2019, il giorno della partenza la “*ricerca della carrozza di prima classe è risultata del tutto infruttuosa, poiché il treno era composto esclusivamente da carrozze di seconda*” e ha pertanto dovuto necessariamente viaggiare in seconda classe; tra i motivi di reclamo nell’apposito modulo il segnalante indicava, in particolare, la voce “*informazioni di viaggio e di prenotazione*”;

**VISTA** la mancata risposta da parte di Trenitalia S.p.A. al reclamo di prima istanza presentato dal reclamante in data 16 agosto 2019, evidenziata nel modulo di reclamo all’Autorità;

**VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 15015/2019 del 20 novembre 2019, con cui sono state chieste a Trenitalia S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA** la nota di risposta di Trenitalia S.p.A., prot. ART 16070/2019 dell’11 dicembre 2019, da cui è emerso, tra l’altro, che:

- a) a seguito del reclamo presentato dalla Sig.ra [...omissis...], Trenitalia – senza preliminarmente fornire riscontro – ha riconosciuto alla passeggera, in data

29 ottobre 2019, il rimborso di 4,60 euro, quale differenza di prezzo tra la prima e la seconda classe dei due biglietti acquistati per la tratta Roma San Pietro – Santa Marinella, mediante accredito sul conto corrente fornito;

- b) con riguardo alle modalità con cui i passeggeri sono stati resi edotti delle variazioni delle classi di viaggio, il vettore ha reso noto di aver adempiuto a tale obbligo in quanto il Capotreno in servizio sul treno regionale n. 2338 ha fornito ai passeggeri ogni utile informazione circa la soppressione delle vetture, ammettendo quelli intenzionati ad effettuare il viaggio alla seconda classe e nel contempo informandoli della possibilità di richiedere il rimborso per il cambio di classe attraverso gli appositi canali di Trenitalia;

**CONSIDERATO**

che, alla luce delle evidenze agli atti, Trenitalia S.p.A. non risulta aver fornito tutte le informazioni minime di cui all'allegato II, parte I, del Regolamento in relazione ai viaggi per i quali offriva un contratto di trasporto, richieste dal reclamante (disponibilità di posti in prima classe), ed in particolare, da un lato, il reclamante, dopo aver acquistato il biglietto di prima classe tramite consultazione del sito *web* di Trenitalia S.p.A., afferma di aver infruttuosamente cercato, all'inizio del viaggio, le carrozze di prima classe, dall'altro l'impresa ferroviaria ha dichiarato di aver provveduto ad informare i passeggeri in merito alla variazione delle classi di viaggio unicamente tramite il Capotreno in servizio sul treno;

**CONSIDERATO**

altresì che, alla luce delle evidenze agli atti, Trenitalia S.p.A. per sua esplicita ammissione non risulta aver fornito, entro un mese dalla presentazione del reclamo di prima istanza una risposta motivata, né aver informato il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale poteva aspettarsi una risposta;

**RITENUTO**

pertanto che, per le ragioni illustrate sussistono, in relazione al profilo delle omesse informazioni sulla *“Disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette”* e dell'omessa risposta motivata al reclamo di prima istanza, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 1 e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, all'articolo 8, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento;

**CONSIDERATO**

che, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 70/2014, l'Autorità *“determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione (...) nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità”* ed in funzione, tra l'altro, della reiterazione della violazione (lettera b), e che l'articolo 5, comma 1, del d.lgs. 70/2014 prevede che per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell'Autorità si osservano le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 689/1981 *“in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo”*;

**OSSERVATO** che la possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta anche in caso di reiterazione da parte dello stesso operatore della medesima violazione amministrativa accertata con provvedimento esecutivo pregiudica l'effettività e la proporzionalità del sistema di *enforcement* dei diritti dei passeggeri, come peraltro già evidenziato dall'Autorità nell'Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo in materia di *"Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria"*, pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità in data 5 dicembre 2018;

**RILEVATO** che nei confronti di Trenitalia è stato già avviato dall'Autorità, con delibera n. 70/2015 del 10 settembre 2015, un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento, relativamente ad un viaggio del 31 agosto 2014, concluso con delibera n. 114/2015 del 17 dicembre 2015, con l'irrogazione della sanzione;

**RITENUTO** pertanto nel caso di specie incompatibile, per la violazione della disposizione di cui all'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento, il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia 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:
  - a) dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - b) dell'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00) ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014 e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00) ai sensi dell'articolo 18, 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](mailto: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 di cui all'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014 ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di 333,33 euro (trecentotrentatrè/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 33/2020". 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 dalla comunicazione 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. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 12 febbraio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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