

Delibera n. 92/2020

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 7 maggio 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;
- VISTO** in particolare l’articolo 16 (“Rimborso e itinerari alternativi”), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale: *“Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:*
- a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all’articolo 17; oppure”*
 - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure*

c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero”;

VISTO l'articolo 14 (*“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”*), comma 2, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: *“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”;*

VISTO l'articolo 18 (*“Assistenza”*), paragrafo 2, lett. a) e paragrafo 3 del Regolamento, secondo il quale:
“2. In 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;
(...)
3. Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri”;

VISTO l'articolo 15 (*“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”*), del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: *“1. Salvo 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. In caso di inosservanza dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi”;

VISTO il reclamo presentato a Trenord S.r.l. dal sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) l'8 agosto 2019, con il quale lo stesso riportava alcuni disservizi con riguardo al treno n. 10734 che, in data 7 agosto 2019, partiva da Brescia in orario. Alle ore 18 circa presso la stazione di Chiari, a seguito di una sosta di circa 20 minuti, il capotreno avvisava i passeggeri che il treno avrebbe subito un ritardo a causa di un danno dovuto al maltempo (rami sui binari). Il treno ha poi proseguito la corsa a velocità ridotta fino a giungere nei pressi (*“circa un chilometro prima”*) della stazione di Calcio e lì fermare la corsa. Secondo quanto riportato, la sosta si sarebbe protratta *“per circa un'ora e mezza, fino a circa le 19:50, quando il treno avrebbe effettuato una retromarcia, sempre a ridotta velocità, fino a giungere di nuovo a Chiari circa due ore dopo il primo arrivo, ossia alle ore 20:00”*. Durante la fase di riavvicinamento alla stazione di Chiari, il capotreno avrebbe provveduto a

informare i passeggeri circa l'indisponibilità per gli stessi di un servizio sostitutivo *"in prosecuzione per Milano"*, costringendo così i viaggiatori ad organizzarsi autonomamente. In relazione all'accaduto il reclamante rilevava che un eventuale rimborso del 50% del titolo di viaggio non sarebbe stato sufficiente a risarcirlo e imputava a Trenord S.r.l. la mancata attivazione dell'assistenza materiale nonché di un trasporto alternativo a quello soppresso;

VISTA la nota di risposta di Trenord S.r.l. del 27 agosto 2019 al reclamo di prima istanza, con la quale, oltre ad una descrizione dei fatti, viene, tra l'altro, comunicato al reclamante che *"[i]n questi casi, non preventivabili e dovuti a cause di forza maggiore, non è sempre possibile predisporre un servizio sostitutivo su gomma in tempi utili, poiché gli autobus vengono richiesti alle società di trasporto convenzionante, che, a seconda della disponibilità del momento, li inviano nelle località dove è richiesto"*;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità dal reclamante, in data 13 settembre 2019, prot. ART 10713/2019, con cui, allegando la copia del biglietto ferroviario da Brescia a Romano, lo stesso ribadisce quanto segnalato nel già citato reclamo di prima istanza, lamentando, tra l'altro, sia la mancata predisposizione di un trasporto alternativo sia la mancata erogazione da parte di Trenord S.r.l. dell'assistenza materiale in favore dei passeggeri;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 11607/2019 del 1° ottobre 2019, con cui sono state chieste a Trenord S.r.l. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta di Trenord S.r.l., prot. ART 12687/2019 del 17 ottobre 2019, da cui è emerso, tra l'altro, che:

- a) nella zona est della Lombardia il 7 agosto 2019 si è verificato un forte nubifragio le cui dimensioni hanno determinato l'interruzione di più linee ferroviarie ed in particolare ha causato il blocco di tutti i treni in circolazione sulla linea Milano – Brescia – Verona. In particolare, i danni sono stati la conseguenza della caduta sull'infrastruttura ferroviaria di piante, rami e lamiere;
- b) il treno n. 10734 ha arrestato la propria corsa prima di giungere alla stazione di Calcio a causa della mancanza di alimentazione elettrica alla linea di contatto. Solamente dopo l'intervento da parte di R.F.I. S.p.A. è stato possibile rendere tensione alla linea nella tratta non danneggiata e conseguentemente far retrocedere il treno in questione a Chiari;
- c) immediatamente è stata inoltrata la richiesta di intervento alle aziende fornitrici di servizi sostitutivi, la cui attivazione però non è stata possibile. A tal riguardo il vettore ha rilevato che in quei momenti vi erano più treni fermi nelle stazioni in linea ed alcuni irraggiungibili e che *"nel mese di agosto le ditte che forniscono i servizi bus sostitutivi, molte delle quali effettuano anche*

i servizi di linea del TPL, hanno gli autisti in ferie e quindi sono in grado di garantire solamente un numero limitato di mezzi”;

- d) in relazione al viaggio oggetto del reclamo, non sono pervenute da parte di altri passeggeri richieste di rimborso né domande di accesso alla procedura di Conciliazione;

VISTE

la nota dell’Autorità, prot. 14741/2019 del 14 novembre 2019, con cui sono state chieste a Trenord S.r.l. ulteriori informazioni e precisazioni corredate della relativa documentazione, e la nota di risposta prot. ART 15505/2020 del 28 novembre 2019, con la quale la società ha, tra l’altro, precisato che il treno oggetto del reclamo era arrivato in orario nella stazione di Chiari ed era ripartito con 25 minuti di ritardo, subendo poi inevitabilmente, una volta inoltrato verso Treviglio, ulteriori ritardi tra Calcio e Romano;

VISTE

le note dell’Autorità, prot. 16846/2019 del 27 dicembre 2019 e prot. 2000/2020 del 4 febbraio 2020, con cui sono state chieste a Trenord S.r.l., ulteriori delucidazioni, corredate dalla relativa documentazione, con particolare riguardo, tra l’altro, alle attività poste in essere al fine di ottemperare agli obblighi di cui agli articoli 16 e 18, paragrafo 2, lett. a) e paragrafo 3 del Regolamento;

VISTI

i riscontri forniti da Trenord S.r.l., con cui la società, rispettivamente:

- con nota prot. ART 1566/2020 del 28 gennaio 2020, ha nuovamente riportato informazioni già rese in precedenza, senza produrre ulteriore documentazione e senza fornire alcun tipo di riscontro in merito all’assistenza materiale, e si è resa disponibile al rimborso integrale del titolo di viaggio al reclamante;
- con nota prot. ART 3093/2020 del 26 febbraio 2020, nel confermare di aver provveduto al tentativo di attivazione del servizio autobus sostitutivo, senza peraltro produrre alcuna prova documentale al riguardo, ha rappresentato che:
 - a) *“in conformità con quanto previsto dalle apposite procedure, in caso di soppressione di treni e qualora non sia concretamente possibile attivare i servizi sostitutivo con autobus, l’utilizzo dei taxi è consentito solamente a seguito di autorizzazione esplicita del Reperibile di Direzione operativo – Livello decisionale, chiamato dal Capoturno” (...)* *“la struttura “Servizi sostitutivi”, posta all’interno della sala Operativa è la struttura competente per gestire situazioni aventi ad oggetto episodi simili a quello verificatosi in occasione del viaggio del sig. (...);*
 - b) l’ufficio Rimborsi del vettore, in data 29 gennaio u.s., ha contattato il reclamante comunicando allo stesso la possibilità di effettuare il rimborso del biglietto a fronte della compilazione di un modulo di richiesta con cui indicare le modalità per il versamento di quanto dovuto;

CONSIDERATO

che, con riguardo al diritto del passeggero di scegliere immediatamente tra (i) il rimborso del prezzo del biglietto, oltre alla possibilità, se del caso, di tornare al punto di partenza non appena possibile, e (ii) la prosecuzione del viaggio o la fruizione di un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in data successiva a discrezione del passeggero, come previsto all'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, alla luce delle evidenze agli atti, Trenord S.r.l. non risulta aver garantito tale diritto, in quanto:

- a) non ha proposto un servizio alternativo per garantire ai passeggeri il raggiungimento delle rispettive destinazioni finali non appena possibile;
- b) soltanto a seguito dell'intervento dell'Autorità ha provveduto ad indicare al reclamante quantomeno le modalità con cui richiedere il rimborso del biglietto;

CONSIDERATO

con riguardo all'assistenza materiale ai passeggeri, che, in base alla 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)”*, paragrafo 4.4 (*“Assistenza”*), *“laddove vi sia un ritardo superiore a 60 minuti, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire pasti e bevande, in «quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa», se disponibili (in quantità sufficiente) sul treno o in stazione. Se non sono disponibili (o la quantità è insufficiente) a bordo o in stazione, l'obbligo dell'impresa ferroviaria è condizionato alla possibilità che questi possano essere ragionevolmente forniti. L'impresa ferroviaria deve valutare se la fornitura di pasti e bevande è «ragionevole», tenendo conto di criteri quali la distanza dal luogo di consegna, i tempi e la facilità di consegna e il costo. L'impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall'obbligo di valutare ogni situazione caso per caso”*;

RILEVATO

che Trenord S.r.l. non ha fornito alcun elemento che dimostri l'effettuazione di una valutazione specifica circa la possibilità di fornire assistenza materiale ai passeggeri;

OSSERVATO

in proposito, che, in assenza di elementi forniti dall'impresa ferroviaria, la stessa non risulta aver effettuato, nel caso in esame, valutazioni specifiche sulla possibilità di fornire la prevista assistenza materiale, mentre, allo stato delle informazioni disponibili, si può ragionevolmente presumere che, nella consapevolezza del ritardo subito dal treno n. 10734 del 7 agosto 2019 a seguito dell'interruzione della linea ferroviaria a causa di un nubifragio, avrebbe potuto attivarsi e di conseguenza programmare con anticipo il reperimento dei generi di conforto da distribuire quantomeno nella stazione di Chiari (nella quale il treno risulta essere giunto alle ore 20:00 dopo una sosta in linea di circa un'ora e trenta minuti);

- CONSIDERATO** che, con riguardo all'organizzazione quanto prima possibile di servizi di trasporto alternativi per i passeggeri, Trenord S.r.l., da un lato, non ha fornito alcun riscontro documentale che potesse provare l'effettivo esperimento del tentativo, non andato a buon fine, per garantire la prosecuzione del viaggio a mezzo autobus, e, dall'altro, con riguardo all'eventuale utilizzo di mezzi alternativi si è limitata ad informare che in base alla propria procedura interna *“qualora non sia concretamente possibile attivare i servizi sostitutivo con autobus, l'utilizzo dei taxi è consentito solamente a seguito di autorizzazione esplicita del Reperibile di Direzione operativo – Livello decisionale, chiamato dal Capoturno”*;
- RITENUTO** pertanto che, per le ragioni illustrate, sussistono, con riguardo all'obbligo di (i) garantire ai passeggeri la scelta tra ottenere il rimborso del prezzo del biglietto (e, se del caso, il ritorno al punto di partenza non appena possibile) e proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo non appena possibile o in data successiva, (ii) fornire assistenza materiale gratuita (spuntini, pasti o bevande), (iii) organizzare un trasporto alternativo nel caso in cui il servizio ferroviario non possa essere proseguito, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2, e 15, commi 1 e 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 2, lett. a) e paragrafo 3 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 l. 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 Trenord S.r.l. è stata già accertata dall'Autorità con delibera n. 108/2016 dell'8 settembre 2016 la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, lett.

a), del Regolamento, a seguito di procedimento avviato con delibera n. 58/2016 dell'11 maggio 2016, relativamente ad un viaggio del 15 novembre 2015;

RITENUTO pertanto, incompatibile, nel caso di specie, per la fattispecie di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della l. 689/1981;

VISTA la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, recante *“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità”*, ed in particolare il punto 2 del dispositivo, ai sensi del quale *“nei procedimenti che saranno avviati dalla data di pubblicazione della presente delibera sino alla cessazione dello stato di emergenza, l’Autorità stabilisce termini procedurali che tengono conto di detta situazione eccezionale”*;

RITENUTO conseguentemente congruo stabilire nella specie, in applicazione del citato punto 2 della delibera n. 69/2020, termini procedurali più ampi di 30 giorni rispetto a quelli ordinariamente previsti dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenord S.r.l. 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 16, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) dell'articolo 18, paragrafo 2, lett. a), del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - c) dell'articolo 18, paragrafo 3, 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00) ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 2000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00) ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, e per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 2000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00) ai sensi dell'articolo 15, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
3. è nominata responsabile del procedimento la dott.ssa Gabriella Delli Colli, quale funzionario dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-

- trasporti.it, tel. 011.19212.542, sino alla presa di servizio del dirigente responsabile del citato Ufficio che subentrerà nella funzione;
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 sessanta 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, 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 sessanta 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 ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatrè/33), per la prima sanzione e di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatrè/33), per la terza sanzione, 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: IT03Y010050100400000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 92/2020". 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 novanta 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 centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
 10. la presente delibera è notificata a Trenord S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 7 maggio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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