

Delibera n. 149/2020

Procedimento avviato con delibera n. 33/2020 nei confronti di Trenitalia S.p.A. – Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione dell’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

L’Autorità, nella sua riunione del 6 agosto 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 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”*;

RILEVATA 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 delibera n. 33/2020, del 12 febbraio 2020 (notificata, in pari data, con nota prot. ART 2354/2020), con la quale l’Autorità ha avviato, nei confronti di Trenitalia S.p.A. un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, e dell’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, con la precisazione che all’esito del procedimento avrebbero potuto essere irrogate, per la prima violazione 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 seconda violazione una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00) ai sensi dell’articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014; nella delibera si dava atto altresì che, con riferimento alla contestazione della violazione dell’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, era ammesso il pagamento della sanzione in misura ridotta ai sensi dell’articolo 16 della citata legge n. 689 del 1981;

VISTE la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, avente ad oggetto: *“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità”*, e la successiva delibera di proroga n. 83/2020, del 23 aprile 2020, con le quali - tenuto conto di quanto disposto in materia di sospensione dei termini nei procedimenti amministrativi dall’articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *«Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19»* - è stato disposto che, ai fini del computo dei termini relativi ai procedimenti dell’Autorità, non si

tiene conto del periodo compreso tra la data del 23 febbraio 2020 e quella del 15 maggio 2020;

VISTA la delibera n. 95/2020, del 7 maggio 2020, recante *“Nomina dei responsabili dei procedimenti in corso, di competenza dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità”*, comunicata, in data 8 maggio 2020, rispettivamente, alla Società (prot. 6844/2020) e al reclamante (prot. 6845/2020);

VISTE le note con le quali, in data 3 giugno 2020, è stato comunicato, rispettivamente, alla Società (prot. 7993/2020) e al reclamante (prot. 7994/2020) che, a seguito dell’immissione in servizio, in pari data, del dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità, lo stesso è subentrato nelle funzioni di responsabile del presente procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della succitata delibera n. 95/2020;

RILEVATO che la Società, entro i prescritti termini, che tengono conto dal periodo di sospensione di cui alle sopra richiamate delibere n. 69/2020, n. 83/2020 e n. 92/2020, ha presentato memoria difensiva, acquisita al prot. ART 8016/2020, del 4 giugno 2020, rinunciando a richiedere audizione, e ha provveduto al pagamento in misura ridotta della sanzione per la violazione di cui all’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

CONSIDERATO che l’intervenuto pagamento in misura ridotta della sanzione per la violazione di cui all’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 comporta l’estinzione del procedimento sanzionatorio, avviato con la delibera n. 33/2020, limitatamente a detta violazione;

CONSIDERATO che, in relazione alla residua contestazione della violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nella propria memoria Trenitalia, nel confermare che il treno regionale veloce n. 2338 del giorno 15 agosto 2019 prevedeva una composizione di otto vetture, di cui sette di seconda classe e una di prima classe e che sono stati venduti titoli di viaggio relativi alle differenti classi, ha riferito, tra l’altro, che è stato necessario effettuare la tratta Roma Termini – Pisa Centrale con le sole vetture di seconda classe, dal momento che *“Nelle prime ore della mattina del 15 agosto 2019, a seguito dei controlli effettuati in gestione operativa sono stati riscontrati dei problemi su alcuni dei rotabili in composizione al treno”* relativi al *“non funzionamento della climatizzazione”* al *“segnale di guasto al rilevatore di correnti armoniche, necessario per monitorare e prevenire potenziali problemi ai sistemi di trazione, di comando delle porte e di segnalamento riconducibili a variazioni di corrente durante la corsa del treno.”* Pertanto *“al fine di mitigare il rischio di ben più gravi disagi per i passeggeri, il personale del turno di notte presso la Sala Operativa Regionale ha valutato opportuno procedere immediatamente alla sostituzione del materiale rotabile per tutti i servizi commerciali programmati pur essendo il materiale individuato a tal fine privo della vettura di prima classe.”*. Trenitalia ha

dichiarato, altresì, *“In questa circostanza, eccezionale ed estemporanea, l’informazione alla clientela è stata assicurata dal personale di bordo che ha informato i passeggeri della soppressione della carrozza di prima classe, provveduto alla loro riprotezione e fornito ogni utile dettaglio circa la possibilità di richiedere il rimborso per il cambio classe e le modalità per inoltrare la domanda.”*, affermando *“Ne è così seguito il reclamo della signora [...omissis...] con la richiesta di rimborso, eseguito da Trenitalia mediante il versamento di una somma pari alla differenza tra il costo del biglietto di prima classe e quello di seconda, ove la passeggera ha viaggiato.”* e ritenendo *“pertanto non ravvisabili i presupposti per la contestata ipotesi di violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento”*. Nella memoria, la Società, sempre con riferimento alla medesima ipotesi di violazione dell’articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, contesta inoltre l’esclusione del beneficio del pagamento in misura ridotta di cui all’articolo 16 della legge 689/1981, non sussistendone, a suo avviso, i presupposti né in via generale né nel caso specifico;

VISTE le note prot. ART n. 10244/2020, del 14 luglio 2020, e prot. ART 10910/2020, del 24 luglio 2020, con le quali, al fine di acquisire ulteriori elementi istruttori, sono state richieste informazioni, corredate da documentazione, a Trenitalia S.p.A.;

VISTE la nota di riscontro di Trenitalia S.p.A. acquisita al prot. ART n. 10638/2020, del 21 luglio 2020, nella quale ha dichiarato, tra l’altro, che i canali di vendita, *“ivi compreso il sito, non sono impostati per aggiornare in tempo reale l’offerta in base alle possibili variazioni che, nell’esercizio di oltre 7000 treni giornalieri, possono per ragioni tecniche rendersi necessarie in Gestione Operativa”*, trattandosi di una *“scelta di carattere tecnico che è stata adottata nel tentativo di evitare il rischio che l’offerta su un dato treno possa essere presentata in termini differenziati a seconda del momento (antecedente o successivo all’intervento in Gestione Operativa) in cui si procede all’acquisto, con conseguente disorientamento della clientela.”*

VISTA altresì la nota di Trenitalia S.p.A., acquisita al prot. ART 11108/2020 del 29 luglio 2020, in cui si riferisce che *“per il servizio di prima classe del treno regionale n. 2338 del 15 agosto 2019 Trenitalia ha venduto un totale di trenta biglietti, di cui quattro rimborsati il 15 agosto 2019 (...) e due rimborsati il 29 ottobre 2019”*;

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

1. l’articolo 8 (“Informazioni di viaggio”), paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che *“[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”* Id est le Informazioni minime che le imprese di viaggio e/o i venditori di biglietti devono fornire prima del viaggio fra le quali sono comprese le

informazioni relative alla disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette. La corrispondente norma sanzionatoria contenuta nell'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".

2. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, non avendo la Società dimostrato di aver reso le informazioni obbligatorie da fornire al passeggero prima del viaggio, in merito alla "Disponibilità di posti in scompartimenti (...) prima e seconda classe (...);

3. infatti, la Società, in relazione al treno regionale veloce n. 2338 del giorno 15 agosto 2019, ha dichiarato di aver provveduto ad informare i passeggeri in merito alla variazione delle classi di viaggio unicamente a bordo, tramite il Capotreno, non ritenendo utile predisporre una diversa rete informativa idonea a soddisfare le esigenze di tutti i passeggeri, in particolare coloro che avessero già acquistato un biglietto di prima classe, ad esempio attraverso il proprio personale di terra e/o con appositi avvisi sul proprio sito web disponibili ai passeggeri che ne facessero richiesta tramite la consultazione dello stesso. Al riguardo, in merito all'espressa previsione alle informazioni da fornire su richiesta ai sensi del citato articolo 8 risulta dirimente che l'acquisto dei due biglietti di prima classe, da parte della reclamante, sia avvenuto attraverso il sito internet dell'impresa ferroviaria 7 giorni prima della data del viaggio. Conseguentemente, la passeggera ha di fatto formulato all'impresa la richiesta relativa alla presenza sul treno regionale veloce n. 2338 di posti in prima classe e che l'impresa, nel vendere direttamente i biglietti, ne era di fatto informata e che ha pertanto disatteso, successivamente, il suo obbligo di fornire, prima del viaggio, almeno le informazioni cui al citato allegato II, parte I. Non ha pregio quanto dichiarato in memoria da Trenitalia (prot. ART 8016/2020), secondo cui la reclamante avrebbe chiesto e ottenuto il rimborso come conseguenza dell'informativa, in quanto la stessa passeggera afferma, tra l'altro, di aver inutilmente cercato ad inizio viaggio le carrozze di prima classe. Parimenti non assume rilievo quanto rappresentato dalla Società nella nota prot. ART n. 10638/2020 in quanto la stessa conferma di non aver messo in atto sistemi di diffusione dell'informazione efficaci. Infine, il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta è stato escluso dalla delibera n.33/2020, in considerazione della presenza di un provvedimento sanzionatorio, a carico di Trenitalia, per la violazione della medesima disposizione oggetto del procedimento in oggetto: invero il pagamento in misura ridotta, soprattutto nei casi di recidiva, priverebbe la funzione sanzionatoria dei requisiti della effettività,

proporzionalità e dissuasività come invece prescritto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 nel considerando (22), con conseguente pregiudizio dei diritti tutelati dalle norme violate, d'altra parte il d.lgs 70/2014 articolo 5, comma 1, prevede che, il procedimento sanzionatorio sia definito *con le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689 in quanto compatibili.*

RITENUTO

pertanto, per le motivazioni indicate, di accertare la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di Trenitalia S.p.A., e di procedere all'irrogazione della relativa sanzione, prevista nell'articolo 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per un importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare a Trenitalia S.p.A. per ciascuna delle violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 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 linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;

2. per quanto attiene alla determinazione dell'importo base con riferimento alla violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, è da considerarsi come la gravità dell'infrazione risulti dal comportamento della Società che non ha reso l'informativa in tempo reale e comunque in un momento antecedente all'inizio del viaggio; infatti i passeggeri in possesso del biglietto di prima classe hanno ricevuto l'informativa solo a bordo del treno, ossia a viaggio iniziato (prot. 11108/2020 del 29 luglio 2020); inoltre la società non ha utilizzato canali di comunicazione efficaci come ad esempio il proprio personale di terra e/o appositi avvisi sul proprio sito web disponibili ai passeggeri che ne facessero richiesta tramite la consultazione dello stesso. Infine, pur consentendo l'acquisto tramite sito web dei titoli di viaggio, la stessa Società non si avvale di un sistema che consenta di rendere apposita informativa a chi, come la reclamante, si avvale di tale sistema di acquisto. In relazione al rapporto percentuale fra passeggeri coinvolti e quelli trasportati va rilevato che esso concerne la totalità dei passeggeri, in possesso del biglietto di prima classe per l'unica vettura di prima classe presente sul treno regionale veloce n. 2338 del giorno 15 agosto 2019, dal momento che l'informativa risulta essere stata resa unicamente a bordo del treno;

3. sussiste la reiterazione per la violazione, in presenza di altra infrazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 114/2015;

4. in merito alle azioni specifiche poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risulta alcuna azione specifica volta ad eliminare o attenuare le conseguenze della violazione accertata pertanto, non risultano elementi di rilievo;

5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, alla violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per la reiterazione; (iii) applicare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00);

RITENUTO pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00) per la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) 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, da parte di Trenitalia S.p.A., dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

2. è irrogata, nei confronti di Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00) per la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

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: "sanzioni amministrative delibera n. 149/2020";

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 procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 33/2020, nei confronti di Trenitalia S.p.A., limitatamente alla violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento delle relative sanzioni in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 333,33 (trecentotrentatre/33);

6. il presente provvedimento è notificato a Trenitalia 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, 6 agosto 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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