

Delibera n. 52/2021

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 dell’8 aprile 2021

- 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio) e, in particolare, l’articolo 3, comma 1;
- VISTI** l’articolo 8 (“*Informazioni di viaggio*”), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il quale: “*Le imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all’allegato II, parte II*” e l’allegato II (“*Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire*”), parte II (“*Informazioni durante il viaggio*”), del Regolamento, che elenca le seguenti informazioni: “*Servizi a bordo, Prossima fermata, Ritardi, Principali coincidenze, Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri*”;
- VISTO** l’articolo 9 (“*Informazioni relative al viaggio*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, secondo cui: “*In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all’allegato II, parte II, del regolamento, ai sensi dell’articolo 8, paragrafo 2, del regolamento,*

le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;

VISTO l’articolo 18 (“Assistenza”), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale: *“In caso di ritardo all’arrivo o alla partenza, l’impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile”;*

VISTO l’articolo 15, (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, che recita: *“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”;*

VISTO l’articolo 27 (“Reclami”) del Regolamento, secondo il quale, tra l’altro: *“1. Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. L’impresa ferroviaria provvede a un’ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate del servizio all’uopo preposto e delle lingue di lavoro. 2. 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”;*

VISTO l’articolo 18 (“Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori”) del d.lgs. 70/2014, il quale dispone, tra l’altro, che: *“1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dalla entrata in vigore del presente decreto, sono tenute a regolare, ai sensi dell’articolo 27, paragrafo 1, del regolamento, la raccolta dei reclami presentati in relazione ai diritti ed agli obblighi contemplati dal regolamento ed istituiscono meccanismi e strutture per il loro trattamento. In caso di inosservanza di tale obbligo le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggette le imprese ferroviarie che non provvedano a diffondere tra i passeggeri informazioni sulle modalità di organizzazione del servizio preposto alla raccolta ed al trattamento degli esposti in caso. 2. Per 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”;*

VISTI i reclami di prima istanza trasmessi dal sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito EAV) tramite l’apposita piattaforma on-line sul sito dell’impresa ferroviaria in data 30 settembre 2020 (2 reclami) e 8 ottobre 2020 (1 reclamo), con i quali, relativamente ai seguenti viaggi:

a) 30 settembre 2020, Vico Equense - Piano di Sorrento, delle ore 13:07;

- b) 30 settembre 2020, Vico Equense - Piano di Sorrento, delle ore 07:07;
- c) 8 ottobre 2020, Vico Equense - Piano di Sorrento, delle ore 07:07;

ha lamentato un ritardo alla partenza, rispettivamente di 23 minuti, 16 minuti e 33 minuti, senza che ne fosse data comunicazione in stazione. Ha inoltre specificato, in relazione ai viaggi descritti sub a) e sub c), di essersi rivolto al personale presso la biglietteria, il quale non era a conoscenza dei tempi di attesa;

VISTI

i reclami presentati all'Autorità in data 9 dicembre 2020, prot. ART 19596/2020, prot. ART 19597/2020 e prot. ART 19599/2020, con cui il reclamante ha ribadito che nelle giornate del 30 settembre e 8 ottobre 2020 EAV non ha provveduto ad informare i passeggeri in merito ai ritardi maturati con riguardo ai viaggi sopracitati e ha lamentato che il riscontro, da parte dell'impresa ferroviaria, ai propri reclami di prima istanza è pervenuto *"oltre i trenta giorni"* senza motivo, allegando in proposito la risposta unica fornita da EAV in data 9 dicembre 2020;

VISTO

l'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio, ai sensi del quale possono essere riunite le denunce suscettibili di essere verificate congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria;

VISTE

le note degli Uffici dell'Autorità, prot. 19915/2020 del 16 dicembre 2020, prot. 1567/2021 del 4 febbraio 2021 e prot. ART 2251/2021 del 18 febbraio 2021, con le quali, in relazione ai fatti rappresentati dal reclamante, sono state richieste all'impresa ferroviaria una serie di informazioni corredate dalla relativa documentazione;

VISTE

le risposte di EAV, prot. ART 20130/2020 del 21 dicembre 2020 e relativi allegati, prot. ART 2085/2021 del 15 febbraio 2021 e prot. ART 3143/2021 dell'11 marzo 2021, con le quali l'impresa ferroviaria ha fornito, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- a) con riferimento ai due reclami del 30 settembre e al reclamo dell'8 ottobre 2020 è stata inviata, per i primi due in data 15 ottobre 2020 e per il terzo in data 23 ottobre 2020, una prima risposta interlocutoria con cui EAV ha preannunciato: *"Qualora le verifiche necessarie per fornirLe un riscontro esaustivo non ci consentissero di rispettare i termini previsti dalla normativa in vigore – 30 giorni, provvederemo a risponderle entro (...)"*, indicando, rispettivamente, le date del 28 dicembre 2020 e del 6 gennaio 2021 quale termine per fornire la risposta definitiva. Sul punto, l'impresa ferroviaria ha precisato che *"in mancanza, infatti, della disponibilità degli elementi necessari per l'elaborazione della risposta ad un reclamo entro i 30 giorni previsti, la risposta interlocutoria informa i Clienti di tale problematica, differendo, contestualmente, i termini della risposta definitiva allo stesso, fino a 90 gg. dalla ricezione"*;
- b) in relazione ai viaggi oggetto della risposta inviata da EAV al reclamante in data 9 dicembre 2020 non sono state fornite all'utenza le informazioni sui

ritardi di cui all'allegato II, parte II, previste dall'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento, specificando *“ad ogni buon conto, che gli annunci eseguiti negli impianti e/o a bordo, non sono soggetti a registrazione”*;

- c) con riguardo all'obbligo di fornire le informazioni di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, in qualità di gestore di stazione, *“purtroppo gli Agenti incaricati non hanno fornito alla Clientela le informazioni previste (...) nei confronti dei suddetti Agenti sono stati adottati i previsti provvedimenti disciplinari. Si specifica, ad ogni buon conto, che gli annunci eseguiti negli impianti e/o a bordo, non sono soggetti ad alcun tipo di registrazione”*;

VISTA

la *“Carta della mobilità 2020”* pubblicata nel sito web di EAV, nella quale l'impresa, in sede di consuntivazione dei dati del 2019, ha dichiarato, con riferimento ai 1278 reclami ricevuti in tale anno, che *“[i]l 62% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore”*;

TENUTO CONTO

della corrispondenza, acquisita d'ufficio agli atti, precorsa con EAV nell'ambito dell'attività preistruttoria svolta in relazione a precedenti reclami pervenuti all'Autorità, ed in particolare:

- della nota prot. ART 8124/2019 del 18 luglio 2019 (EAV-13889-2019 del 6 giugno 2019), da cui è emerso che nel periodo 1° maggio 2018 - 1° maggio 2019 tutti i reclami pervenuti ad EAV sono stati trattati ricorrendo ad una preliminare risposta interlocutoria e che nel 43,8% dei casi la risposta definitiva è stata fornita entro 30 giorni;
- della nota prot. 10590/2019 del 10 settembre 2019, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno rappresentato, tra l'altro, che: *“Con riguardo al testo della risposta di carattere interlocutorio inviata ai reclamanti a partire dal 4 febbraio u.s. (modificato in occasione del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera dell'Autorità n. 4/2019), si evidenzia che, anche laddove si preannunci in generale la possibilità di uno slittamento della risposta, ciò non fa comunque venire meno l'obbligo regolamentare di rispondere entro 30 giorni o, in alternativa entro lo stesso termine, a fronte di giustificato motivo specifico, comunicare al passeggero la data entro la quale, entro un periodo inferiore a tre mesi, può aspettarsi una risposta”* e della nota di risposta, prot. ART 11328/2019 del 26 settembre 2019 (EAV-22086-2019 del 25 settembre 2019), con la quale l'impresa ferroviaria ha comunicato all'Autorità di aver *“provveduto ad adeguare la propria condotta alle indicazioni fornite nella nota succitata, relativamente alla risposta interlocutoria da fornire ai reclamanti”*;
- della nota prot. ART 10678/2019 del 12 settembre 2019 (EAV-00221119-2019 del 12 settembre 2019), con la quale l'impresa ferroviaria ha richiamato, rimandando a precedenti comunicazioni inviate nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 4/2019 del 17 gennaio 2019 e concluso con delibera n. 55/2019 del 23 maggio 2019, *“tutti i provvedimenti*

organizzativi e tutti gli investimenti messi in campo nel settore che dispiegheranno i loro effetti rispettivamente a breve ed a medio e lungo termine”, nonché della nota prot. ART 11318/2020 del 3 agosto 2020 (EAV 18993-2020 del 31 luglio 2020), con la quale l’impresa ferroviaria ha comunicato, tra l’altro, che tutti i progetti “hanno subito dei rallentamenti a seguito dell’emergenza Covid-19 ancora in corso”;

CONSIDERATO

alla luce delle evidenze agli atti, che EAV, per sua esplicita ammissione:

- non ha reso nel corso del viaggio la prevista informazione sui ritardi di cui all’allegato II, parte II, richiamato dall’articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento in relazione ai tre viaggi effettuati, rispettivamente, in data 30 settembre 2020, a bordo del treno n. 1121 (Vico Equense - Piano di Sorrento delle ore 13:07); in data 30 settembre 2020, a bordo del treno n. 1061 (Vico Equense - Piano di Sorrento delle ore 07:07) e in data 8 ottobre 2020, a bordo del treno n. 1061 (Vico Equense - Piano di Sorrento delle ore 07:07);
- a fronte dei medesimi tre eventi di ritardo non ha provveduto ad adempiere all’obbligo di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, posto in capo all’impresa ferroviaria o al gestore della stazione, di informare i passeggeri in stazione, in caso di ritardo all’arrivo o alla partenza, della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile;

CONSIDERATO

con riguardo alle tempistiche di risposta da parte dell’impresa ferroviaria ai tre reclami di prima istanza presentati dal reclamante in data 30 settembre e 8 ottobre 2020, che EAV ha fornito prime risposte qualificate come *“interlocutorie”* rispettivamente nei giorni 15 e 23 ottobre. In dette risposte l’impresa si è limitata a preannunciare, in relazione a generiche e non meglio precisate *“verifiche necessarie”* per fornire *“un riscontro esaustivo”*, la possibilità che la risposta definitiva venisse fornita oltre il previsto termine di 30 giorni, indicando la data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi, entro la quale sarebbe stata fornita una risposta definitiva. Detta risposta definitiva, unica per i tre reclami, è stata poi resa in data 9 dicembre 2020, peraltro senza fornire, neppure all’Autorità in sede di preistruttoria, ulteriori specificazioni in merito alla presenza dei *“casi giustificati”* che hanno motivato nella specie il differimento della risposta;

OSSERVATO

che l’articolo 18, comma 1, del d.lgs. 70/2014 precisa che le imprese ferroviarie sono tenute non solo a regolare la raccolta dei reclami, ma anche ad istituire *“meccanismi e strutture per il loro trattamento”*. Per *“meccanismo per il trattamento dei reclami”* non deve pertanto intendersi esclusivamente la disponibilità di canali per la presentazione di reclami, bensì il complesso delle procedure organizzate dall’impresa ferroviaria per la raccolta e trattamento dei medesimi, rispondenti alla finalità di garantire la risposta motivata agli stessi entro i termini previsti dell’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, il quale prevede il diritto del passeggero di ottenere una risposta al reclamo entro un

mese e contempla la possibilità, per l'impresa ferroviaria, dell'invio di una risposta entro tre mesi, soltanto laddove ricorrano "casi giustificati";

RILEVATO

che il frequente superamento, da parte di EAV, del termine di un mese per l'elaborazione di una risposta definitiva conforme a quanto previsto dal Regolamento e il ricorso generalizzato all'invio di una prima risposta interlocutoria, spesso con formule generiche e in coincidenza dello spirare del quindicesimo giorno dal ricevimento del reclamo di prima istanza, risulterebbe evidenziare profili di inidoneità dei meccanismi e strutture predisposti dall'impresa rispetto alla finalità di un efficace trattamento dei reclami dei passeggeri;

RITENUTO

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi dell'impresa ferroviaria di:

- (i) fornire ai passeggeri, nel corso del viaggio, le informazioni sui ritardi;
- (ii) informare i passeggeri, in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile;
- (iii) fornire una risposta motivata ai reclami entro un mese o, in presenza di casi giustificati, informare il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- (iv) istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami;

i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di EAV per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 9, comma 2, dell'articolo 15, comma 1, e dell'articolo 18, commi 1 e 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui (i) all'articolo 8, paragrafo 2 nel corso dei tre indicati viaggi, (ii) all'articolo 18, paragrafo 1 con riguardo a tre eventi, (iii) all'articolo 27, paragrafo 1, nonché (iv) all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento con riguardo a tre reclami;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Ente Autonomo Volturno 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 delle seguenti previsioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:

- a) articolo 8, paragrafo 2;
- b) articolo 18, paragrafo 1;
- c) articolo 27, paragrafo 1;
- d) articolo 27, paragrafo 2;

2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.1 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 2, del d.lgs. 70/2014, per ciascuna violazione;
 - 2.2 per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per ogni evento verificatosi;
 - 2.3 per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 20.000,00 (ventimila/00), ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del d.lgs. 70/2014;
 - 2.4 per la violazione di cui al punto 1, lettera d), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000 (mille/00) ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per ciascun reclamo;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, 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, 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 1.666,67 (milleseicentosestantasei/67) per ciascuna violazione, per un totale di euro 5.000 (cinquemila/00) per la sanzione di cui al punto 2.1; per un ammontare di euro 3.333,33 (trecentotrentatré/33) per ogni evento verificatosi, per un totale di euro 10.000 (diecimila/00), per la sanzione di cui al punto 2.2; di euro 6.666,67 (seimilaseicentosestantasei/67) per la sanzione di cui al punto 2.3; per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatré/33) per ciascun reclamo, per un totale di euro 1.000 (mille/00), per la sanzione di cui al punto 2.4, tramite versamento da effettuarsi:
 - 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 52/2021";
 - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa";

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 Ente Autonomo Volturno S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 8 aprile 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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