

Delibera n. 84/2021

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 del 3 giugno 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;
- VISTO** l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), 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, il quale prevede: "*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 27 ("*Reclami*"), paragrafo 2, del Regolamento secondo il quale: "*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*"), comma 2, del d.lgs. 70/2014, il quale dispone, tra l'altro, che: "*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*";
- VISTO** il reclamo di prima istanza inviato a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo) in data 4 dicembre 2020 a mezzo raccomandata AR in v.le del Policlinico 149/b – Roma dal [...]omissis...] (di seguito: il reclamante) e ricevuto dall'impresa ferroviaria in data 10 dicembre 2020. Con tale reclamo egli domandava il rimborso del biglietto acquistato per il viaggio da Milano Centrale a Napoli Afragola con orario previsto di partenza alle 18:40 del 19 novembre 2020 (Italo 9959), a fronte della cancellazione del medesimo viaggio e precisava, tra l'altro: (i) di aver ricevuto un diniego ad una prima richiesta di rimborso effettuata in data 24 novembre 2020 e (ii) di non aver potuto richiedere il rimborso prima della partenza del treno in quanto il form on-line non consentiva di "*effettuare reclami per treni che devono ancora partire*";
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 5 febbraio 2021, prot. ART 1685/2021, con cui il reclamante, con riferimento al treno Italo 9959 del 19 novembre 2020, riferiva, tra l'altro:
- che successivamente alla cancellazione del suddetto treno, comunicatagli dall'impresa ferroviaria il giorno 11 novembre 2020, in data 14 novembre 2020 Italo comunicava "*la possibilità di utilizzare il codice biglietto per un diverso orario che, però, risultava del tutto incompatibile*" con le esigenze del reclamante stesso;
 - di aver provveduto a fare richiesta di rimborso dapprima tramite il modulo di reclamo on-line, alla quale veniva risposto che per la richiesta di rimborso "*per motivazioni legate all'esigenza sanitaria*" egli si sarebbe dovuto rivolgere al Servizio Assistenza Italo prima della partenza del treno;

- che, conseguentemente, dal momento che non era stato possibile, tramite il sito web di Italo, *“chiedere il rimborso on-line per treni in partenza dopo il giorno 1 novembre 2020”*, né effettuare richieste di rimborso per treni che dovevano ancora partire, aveva provveduto ad inviare all’impresa ferroviaria una raccomandata in data 4 dicembre 2020, specificando quanto accaduto e richiedendo nuovamente il rimborso, ma tale raccomandata rimaneva senza risposta, né veniva riconosciuto alcun rimborso;

VISTA

la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 2847/2021 del 4 marzo 2021, con la quale sono state richieste all’impresa ferroviaria informazioni più specifiche sul caso; in particolare, se e per quali ragioni non fosse stato corrisposto il rimborso dovuto in accordo a quanto previsto dall’articolo 16 Regolamento, nonché se e per quale ragione non fosse stata fornita risposta al reclamante.;

VISTA

la nota di risposta prot. ART 2917/2021 del 5 marzo 2021, con la quale Italo affermava, tra l’altro:

- che il reclamante, come dallo stesso confermato, era stato informato in data 11 novembre 2020 della cancellazione di Italo 9959 del 19 novembre 2020 e aveva ricevuto una proposta di *“proattiva riprotezione”* in data 14 novembre 2020;
- che il medesimo reclamante non si era messo in contatto con il servizio Pronto Italo per ottenere informazioni e assistenza ed esercitare con tempestività i diritti di cui all’articolo 16 del Regolamento;
- che pertanto il reclamante, informato con congruo preavviso e raggiunto da una proposta di riprotezione, non si era diligentemente attenuto al criterio dell’immediatezza previsto dall’articolo 16 Regolamento;
- di aver risposto sia alla richiesta di rimborso formulata on-line in data 23 novembre 2020 (riscontrata in data 24 novembre 2020), che alla raccomandata ricevuta il 10 dicembre 2020 la quale, prima della risposta inviata in data 20 febbraio 2021, *“è stata gestita come richiesta chiarimenti e come tale sottoposta ad un protocollo di controlli, fra cui si segnala la necessaria verifica in merito a contatti effettuati dall’utente che, ai sensi del Regolamento, dovevano essere antecedenti alla data del 19 novembre 2020”*, data del viaggio soppresso. Di tali risposte non veniva fornita alcuna documentazione;

VISTA

la comunicazione prot. ART 8160/2021 del 19 maggio 2021 con cui il reclamante ha fornito, tra l’altro:

- copia della comunicazione dell’11 novembre 2020 con la quale Italo, nell’informare della cancellazione, preannunciava l’invio del *“codice biglietto aggiornato con l’indicazione del treno sul quale il viaggio avrebbe potuto essere effettuato”* e aggiungeva: *“Per ulteriori informazioni e assistenza puoi contattare Pronto Italo al numero 060708”*;

- copia della risposta pervenutagli da Italo a mezzo e-mail il 20 febbraio 2020, avente il seguente testo: *"Gentile Cliente, In riferimento alla sua segnalazione, spiacenti per l'accaduto, non possiamo evadere la sua richiesta di rimborso relativa al codice biglietto N6MNJV. Cordiali saluti";*

VISTI

altresì, i rilievi svolti dagli uffici relativamente all'albero fonico del numero Pronto Italo e le condizioni generali di trasporto di Italo, le quali, al paragrafo 16.4, prevedono: *"Qualora sia ragionevolmente prevedibile che l'arrivo alla destinazione finale risultante dal titolo di trasporto subirà un ritardo superiore a 60 minuti, il Passeggero potrà scegliere immediatamente, tramite il Personale ITALO della stazione di partenza o Pronto Italo tra: a) rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso integrale del titolo di trasporto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti di trasporto non effettuate e per la parte o le parti già effettuate qualora il trasporto non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero. Inoltre, il Passeggero potrà avere la possibilità di ritornare al punto di partenza, non appena possibile, con altro trasporto ITALO; oppure b) proseguire il viaggio a condizioni di trasporto simili, anche su un itinerario alternativo, e/o con mezzi di autotrasporto sostitutivi, per raggiungere la destinazione finale non appena possibile; oppure c) proseguire il viaggio a condizioni di trasporto simili, anche su un itinerario alternativo, e/o con mezzi di autotrasporto sostitutivi, per raggiungere la destinazione finale ad una data successiva, scelta a discrezione del Passeggero";*

CONSIDERATO

che la disposizione di cui al citato articolo 16 del Regolamento attribuisce al passeggero, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, il diritto a scegliere immediatamente tra: a) il rimborso integrale del biglietto; b) la prosecuzione del viaggio o un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale, non appena possibile oppure c) a una data successiva a discrezione del passeggero;

TENUTO CONTO

che ai sensi del considerando 3 del Regolamento *"poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati";*

CONSIDERATO

che, alla luce delle evidenze agli atti:

- in data 11 novembre 2020 Italo ha informato il reclamante della soppressione del treno 9959 del 19 novembre in partenza da Milano alle ore 18:40 e in data 14 novembre ha offerto una *"proattiva riprotezione"* su treno in partenza in orario diverso nella medesima giornata, rimandando al numero Pronto Italo per ottenere, genericamente, *"ulteriori informazioni e assistenza"*;
- il reclamante ha formulato una prima richiesta di rimborso in data 23 novembre 2020 e, a fronte della risposta negativa ricevuta, motivata dalla non corretta modalità di presentazione, ha ribadito la propria richiesta di

rimborso con raccomandata in data 4 dicembre 2020, lamentando l'impossibilità di formulare la propria richiesta di rimborso prima del viaggio;

- Italo ha confermato di non aver disposto alcun rimborso a favore del reclamante nonostante la soppressione del viaggio, ritenendo che il reclamante non si sia *"diligentemente attenuto al criterio dell'immediatezza previsto dall'articolo 16 del Regolamento"* e che lo stesso avrebbe dovuto contattare il numero 06.0708 (Pronto Italo) prima del 19 novembre 2020;
- la medesima impresa ferroviaria non ha fornito elementi atti a confutare quanto affermato dal reclamante in prima istanza circa l'impossibilità di richiedere on-line un rimborso anche prima della data teorica del viaggio soppresso;
- l'albero fonico del numero 06.0708 (Pronto Italo) prevede: (i) l'opzione "digi 1" per l'acquisto di un biglietto singolo; (ii) l'opzione "digi 2" per l'acquisto di un biglietto multiplo e (iii) rimanda al numero 892020 (numero a pagamento) *"per tutte le altre esigenze"*;

OSSERVATO

che il criterio dell'immediatezza è previsto dall'articolo 16 del Regolamento al fine di garantire il diritto del passeggero di vedersi prospettare immediatamente una scelta tra le tre opzioni che dovrebbero essere proattivamente offerte dall'impresa; detta scelta dovrebbe poter avvenire, da parte del passeggero, in maniera agevole. Inoltre, il passeggero che, a fronte di una soppressione, non scelga un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile, ha pur sempre il diritto ad ottenere il rimborso del biglietto o un viaggio alternativo in una data successiva;

RILEVATO

sulla base delle riportate evidenze agli atti, che nel caso di specie non risulta che le diverse scelte garantite al passeggero siano state adeguatamente prospettate dall'impresa ferroviaria, la quale si è limitata a proporre un'opzione di riprotezione per la medesima giornata, né che la scelta del reclamante sia stata resa agevole, tramite l'immediata indicazione di chiare modalità per formularla, né che Italo abbia acclarato, tramite le rilevazioni del personale di bordo, che il reclamante ha effettuato il viaggio sul treno individuato per la riprotezione ;

CONSIDERATO

con riguardo alla risposta di Italo al reclamo di prima istanza, che, sulla base della documentazione agli atti, a fronte del reclamo inviato con raccomandata all'indirizzo di viale del Policlinico 149/b - Roma, canale indicato dalla stessa Italo come idoneo alla presentazione dei reclami, e ricevuto da Italo in data 10 dicembre 2020, la risposta, nella quale Italo si è limitata senza alcuna spiegazione ad affermare di non poter evadere la richiesta di rimborso, è stata inviata in data 20 febbraio 2021, pertanto oltre il termine di un mese dal ricevimento, senza che, entro tale termine, l'impresa ferroviaria abbia, a fronte di un caso giustificato, informato il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;

RITENUTO

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

- (i) qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, di consentire al passeggero di scegliere immediatamente, tra: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto; 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;
- (ii) di 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,

i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Italo per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, e dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 16 e all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori 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 16 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:
 - 2.1 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;
 - 2.2 per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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;

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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatrè/33), per la sanzione di cui al punto 2.1 e per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatrè/33), per la sanzione di cui al punto 2.2, 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 84/2021”;
 - 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 Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 3 giugno 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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