

Delibera n. 91/2021

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 17 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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** 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”, nonché il citato allegato II (“*Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire*”), parte II (“*Informazioni durante il viaggio*”), 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 il quale: “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 2, lett. a), del Regolamento, il quale dispone che, in caso di ritardo di oltre 60 minuti all'arrivo o alla partenza, "*i passeggeri ricevono (...) 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*";
- VISTO** l'articolo 15 ("*Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore*"), comma 1, del d.lgs. 70/2014, secondo il quale "*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 pecunaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi*";
- VISTA** la segnalazione del Compartimento Polfer Lombardia di Milano (di seguito: Polfer Lombardia) prot. ART 3467/2021 del 18 marzo 2021, con la quale, nell'evidenziare, tramite apposito segno di spunta sul modulo di segnalazione, carenze relative all'informazione ai passeggeri, si riferiva che:
- il giorno 13 febbraio 2021 il treno R 2356 (Voghera – Milano Centrale), di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), partito in orario dalla stazione di Voghera alle ore 5:56, a causa di un guasto alla linea aerea, tranciata da convogli transitati poco prima, è rimasto fermo tra le stazioni di Milano Rogoredo e Milano Centrale (all'altezza del cavalcavia Buccari);
 - a bordo di tale treno viaggiavano 30 persone;
 - alle ore 10:40 una pattuglia Polfer di Lambrate si portava a bordo treno, dal momento che poco prima un gruppo di 10 persone, dopo aver aperto le porte, si era allontanato lungo linea facendo perdere le proprie tracce;
 - successivamente, alle ore 11:30, il treno veniva soccorso e trainato sino alla stazione di Milano Lambrate, dove i restanti viaggiatori venivano fatti scendere in sicurezza dal convoglio;
- VISTA** la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 3790/2021 del 25 marzo 2021, con la quale veniva domandato a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, ed in particolare: (i) una dettagliata descrizione dei fatti al fine di comprendere la complessiva dinamica di quanto accaduto; (ii) di specificare se e come fosse prestata l'assistenza materiale di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lett. a) del Regolamento, fornendo in proposito l'esito delle specifiche valutazioni svolte; (iii) di specificare se e come le informazioni ai passeggeri fossero state fornite, anche in relazione a quanto dichiarato con nota prot. ART 2398/2021 del 23 febbraio 2021 a seguito di richiesta di informazioni dell'Autorità (prot. 2128/2021 del 15 febbraio 2021), già formulata nell'ambito della pre-istruttoria d'ufficio sugli eventi occorsi nella mattinata del 13 febbraio 2021; (iv) di specificare se e come fosse stata attivata la procedura aziendale a suo tempo comunicata all'Autorità, con nota prot. ART 14265/2019 del 7 novembre 2019, in materia di assistenza materiale;

VISTA

la nota di Trenord, prot. ART 4325/2021 del 9 aprile 2021, con la quale l'impresa ferroviaria affermava, tra l'altro:

- che alle ore 6:55 del 13 febbraio 2021 il gestore dell'infrastruttura comunicava che la linea di contatto tra le località di Milano Rogoredo e Milano Lambrate era disalimentata e, successivamente, veniva accertata la caduta della linea aerea stessa. Il treno 2356 (Voghera -Milano Centrale) "era quindi costretto ad arrestare la corsa tra le Stazioni di Milano Rogoredo e Milano Lambrate alle ore 06:50 circa, a circa 3 km dalla Stazione di Milano Lambrate";
- che la Sala Operativa di Trenord si attivava immediatamente per avviare le operazioni di soccorso, le quali tuttavia risultavano prolungate e particolarmente complesse in quanto, tra l'altro, la località in cui l'interruzione avveniva è particolarmente critica dal punto di vista dei treni circolanti;
- che alle ore 10:15 il personale della Funzione Security di Trenord, assieme a due agenti POLFER, poteva "*raggiungere il treno 2356 ed il capotreno comunicava agli stessi che, dei 30 viaggiatori presenti inizialmente a bordo treno, ne erano in quel momento presenti 20 in quanto 10 passeggeri avevano di loro iniziativa spiombato le porte ed erano scesi*". Alle ore 11:10 il locomotore di soccorso poteva agganciare il materiale del treno 2356 per trainarlo in stazione a Milano Lambrate;
- di aver fornito tempestivamente ai passeggeri, con tutti gli strumenti disponibili (sito web, APP, comunicazioni a bordo dei treni e nelle stazioni), le occorrenti informazioni relativamente al disservizio ed alle conseguenze sulla circolazione ferroviaria aggiornandole fino alla risoluzione delle criticità. In proposito, Trenord riportava il testo della comunicazione inviata ai clienti tramite il sito web e l'APP nell'immediatezza dell'evento;
- che la località in cui si è verificato l'evento è particolarmente critica ed ha pertanto impedito in concreto l'erogazione dell'assistenza materiale;
- circa l'attivazione della procedura aziendale in materia di assistenza materiale a suo tempo comunicata all'Autorità, che la competente Funzione di Trenord "*sta valutando una diversa strategia – differente rispetto a quella a suo tempo ipotizzata - per poter erogare tale tipologia di assistenza*";

VISTA

la segnalazione di Polfer Lombardia prot. ART 3088/2021 del 10 marzo 2021, con la quale si informava che:

- il giorno 13 febbraio 2021 il treno R 10140 (Brescia – Bergamo), partito in orario dalla stazione di Brescia alle ore 19:57, a causa di un guasto è rimasto fermo per 300 minuti tra le stazioni ferroviarie di Brescia e Ospitaletto, in località Castagnato;
- a bordo treno viaggiavano 56 persone, che rimanevano per tutta la durata dell'evento senza riscaldamento e a luci spente;

- durante l'attesa alcuni passeggeri tentavano di scendere dal convoglio ma venivano fatti desistere da una pattuglia Polfer giunta sul posto;
- alle ore 00:50 il treno in avaria veniva trainato da un locomotore inviato in soccorso sul posto sino alla stazione di Brescia, nella quale giungeva alle ore 1:10;
- nessun approvvigionamento veniva predisposto nella stazione di Brescia nella quale il convoglio veniva, appunto, trainato;
- su 56 viaggiatori, fatti scendere in sicurezza dal convoglio in avaria, 40 venivano fatti salire su un autobus sostitutivo in direzione Bergamo;

VISTA

la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 3605/2021 del 22 marzo 2021, con la quale veniva domandato a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, ed in particolare: (i) di fornire una dettagliata descrizione dei fatti per comprendere la complessiva dinamica di quanto accaduto; (ii) di specificare se e come fosse stata prestata l'assistenza materiale di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lett. a) del Regolamento e fornire l'esito delle valutazioni svolte in proposito; (iii) di specificare se e come le informazioni fossero state fornite ai passeggeri (modalità di diffusione e contenuti);

VISTA

la nota di Trenord, prot. ART 4051/2021 del 1° aprile 2021, con la quale l'impresa ferroviaria affermava, tra l'altro, che:

- alle ore 20:05 del 13 febbraio 2021, a seguito di comunicazione del Coordinatore Movimento del Gestore dell'Infrastruttura in quel momento in servizio, che informava della presunta caduta della linea area, il treno 10140 arrestava la propria corsa tra le Stazioni di Brescia Est ed Ospitaletto. Al contrario, il personale di condotta del treno constatava, dopo alcuni momenti, l'integrità della linea aerea su entrambi i binari;
- il Gestore dell'Infrastruttura disponeva “*d'imperio*” di soccorrere il treno 10140 con locomotiva diesel in partenza da Brescia, conseguentemente il treno 10140 non poteva essere “*spinto con un altro treno della stessa tipologia di materiale*”;
- al contempo il capotreno comunicava ai passeggeri presenti a bordo del treno che non vi erano le condizioni per scendere in sicurezza dal treno stesso “*stante il luogo – che rendeva altrettanto impossibile qualsiasi tipo di assistenza – in cui il convoglio aveva dovuto arrestare la propria corsa alla luce di quanto imposto dal Gestore dell'Infrastruttura*”;
- successivamente, si registravano ulteriori complicazioni in quanto la locomotiva inviata per il soccorso non riusciva ad effettuare l'aggancio. La Sala Operativa di Trenord contattava il personale di condotta di altri treni circolanti sulla linea per verificare l'eventuale presenza a bordo della strumentazione necessaria e, al contempo, cercava di reperire personale che da Brescia potesse recuperare, con altro materiale idoneo, il treno 10140. Entrambe le iniziative hanno avuto esito negativo;

- pertanto, il treno 10140 giungeva a Brescia, spinto da altro materiale rotabile, alle ore 1.05 ed i viaggiatori potevano usufruire dei servizi sostitutivi con autobus organizzati dalla Sala Operativa di Trenord;

RITENUTO

che, alla luce delle informazioni acquisite, le due citate segnalazioni pervenute da Polfer Lombardia possano essere riunite al fine di una verifica congiunta, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del regolamento sanzionatorio, anche considerata l'omogeneità delle fattispecie evidenziate;

CONSIDERATO

che, relativamente alle informazioni sui “*Ritardi*” da fornire ai passeggeri nel corso del viaggio ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che, per quanto riguarda il treno R 10140 (Brescia-Bergamo), di cui alla segnalazione prot. ART 3088/2021:

- da un lato POLFER Lombardia ha indicato, nella propria segnalazione, carenze nell'assistenza informativa ai passeggeri relativamente ai “*Ritardi*”;
- dall'altro, con la citata nota prot. ART 4051/2021, Trenord non ha fornito, a fronte di specifica richiesta, alcuna indicazione con riguardo alle informazioni sul ritardo rese ai passeggeri a bordo, limitandosi ad affermare che “*il capotreno comunicava ai passeggeri, presenti a bordo del treno, che non vi erano le condizioni per scendere in sicurezza*”;

CONSIDERATO

con riguardo all'assistenza materiale di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lett. a), del Regolamento, che Trenord, per sua esplicita ammissione, non risulta aver fornito pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa:

- ai 20 passeggeri rimasti (essendo 10 passeggeri scesi dal convoglio di propria iniziativa) a bordo del treno R 2356 del 13 febbraio 2021, rimasto fermo in linea tra le stazioni di Milano Rogoredo e Milano Lambrate a partire dalle ore 6:50 e fino alle ore 11:30 circa, in quanto la “*la località in cui si è verificato l'evento è particolarmente critica ed ha pertanto impedito in concreto l'erogazione dell'assistenza materiale*”;
- ai 56 passeggeri del treno R 10140, rimasto fermo tra le stazioni di Brescia e Ospitaletto a partire dalle ore 20:05 e fino alle ore 1:05, in quanto il luogo in cui il convoglio aveva dovuto arrestare la propria corsa “*rendeva (...) impossibile qualsiasi tipo di assistenza*”;

OSSERVATO

che Trenord avrebbe dovuto fornire la prescritta assistenza materiale in forza del lungo lasso temporale, ben superiore a 60 minuti, in cui i due convogli si arrestavano in linea prima di giungere, rispettivamente, alla stazione di Milano Lambrate e alla stazione di Brescia, dove avveniva il trasbordo dei passeggeri su altri mezzi. Si rileva, inoltre, che in tale lasso temporale, almeno per quanto riguarda il treno R 10140 (Brescia-Bergamo), come riferito da Polfer Lombardia, i passeggeri erano rimasti a bordo del convoglio senza riscaldamento e a luci spente;

RILEVATO

con riguardo alla ragionevole possibilità di fornire l'assistenza sotto forma di pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, che a seguito dei guasti che hanno determinato l'arresto dei convogli in linea interessati, rispettivamente alle ore 6.50 e 20:05 circa, considerate le tempistiche delle operazioni di soccorso e dell'arrivo dei passeggeri in stazione per il trasbordo su altri convogli o mezzi sostitutivi, Trenord avrebbe comunque potuto attivarsi per organizzare con anticipo il reperimento e la somministrazione di generi di conforto, seppur minimi, perlomeno nelle stazioni, rispettivamente, di Milano Lambrate e Brescia, le quali peraltro, per la loro ubicazione, appaiono agevolmente raggiungibili e rifornibili di generi di conforto da somministrare all'arrivo dei passeggeri;

OSSERVATO

che in relazione alle modalità di approvvigionamento di pasti e bevande al fine di fornire l'assistenza materiale di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lett. a), del Regolamento, Trenord in data 7 novembre 2019 aveva comunicato all'Autorità (con la citata nota prot. ART 14265/2019) che era in corso di sottoscrizione un accordo operativo con la Protezione Civile della Lombardia, oltre all'attività di individuazione di locali/siti nelle stazioni per lo stoccaggio di acqua e/o viveri di prima necessità che fossero *"baricentrici"* rispetto a più località sul territorio regionale. Successivamente, al riguardo, Trenord, con la richiamata nota prot. ART 4325/2021, ha informato che *"circa l'eventuale attivazione della procedura aziendale in materia di assistenza materiale, la competente Funzione di Trenord sta valutando una diversa strategia – differente rispetto a quella a suo tempo ipotizzata - per poter erogare tale tipologia di assistenza"*;

RILEVATO

quindi, che Trenord non risulta neppure avere approntato, ad oggi, procedure aziendali finalizzate a garantire ai passeggeri, in presenza dei relativi presupposti, l'assistenza materiale normativamente prevista;

RITENUTO

pertanto che, relativamente ai profili concernenti il diritto dei passeggeri a ricevere le informazioni nel corso del viaggio con riguardo ai *"Ritardi"*, nonché, in caso di ritardi all'arrivo o alla partenza superiori a 60 minuti, l'assistenza materiale, sussistano, per le ragioni illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenord, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 2, e 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per la violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento, in relazione al viaggio del treno R 10140, e dell'articolo 18, paragrafo 2, lett. a) del regolamento stesso, in relazione ai viaggi dei treni R 2356 e R 10140;

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 8, par. 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) dell'articolo 18, par. 2, lett. a), 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 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 inosservanza dell'obbligo di cui all'allegato II, parte II, del Regolamento, con riguardo ad un episodio, relativamente ai "Ritardi";
 - 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, con riguardo a due eventi;
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 1.666,66 euro (millesicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.1 e per un ammontare di 3.333,33 euro (tremilatrecentotrentatre/33) per ogni evento verificatosi, per un totale di euro 6.666,66 (seimilaseicentosessantasei/66) 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 91/2021";
 - 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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 17 giugno 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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