

Delibera n. 108/2021

**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 29 luglio 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 ferroviario), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- 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, secondo il 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 27 (*“Reclam”*), paragrafo 2, del Regolamento, il quale prevede: *“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 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 trasmesso a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) in data 2 dicembre 2020, con il quale il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante), relativamente al servizio di trasporto con partenza programmata da Genova alle ore 17:47 e arrivo programmato a Rovereto alle ore 23:38 del 2 settembre 2020, riferiva, tra l’altro, che: (i) a causa del guasto del treno R 2083, da Milano Lambrate a Verona Porta Nuova, egli arrivava in ritardo a Verona perdendo l’ultima coincidenza per Rovereto; (ii) veniva organizzato un trasporto alternativo per i passeggeri di tale treno diretti a Venezia, mentre per i passeggeri diretti a Rovereto il capotreno comunicava che sarebbe stato organizzato un servizio taxi, *“cosa che non è mai avvenuta”;*

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 1325/2021 del 31 gennaio 2021, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza, precisava, tra l’altro che: (i) a causa guasto del treno R 2083, insieme ad altri passeggeri veniva trasbordato, a Brescia, sul successivo treno R 2085; (ii) il capotreno del convoglio R 2083 informava i passeggeri che, una volta giunti a Verona, avrebbero potuto proseguire il viaggio verso Rovereto (destinazione del reclamante), Trento (destinazione dell’altro passeggero indicato nell’apposito riquadro del modulo di reclamo all’Autorità) e Venezia (destinazione di altri passeggeri); (iii) il capotreno del convoglio R 2085 confermava quanto anticipato e informava che era stata organizzata una corriera da Verona a Venezia e un servizio taxi per le destinazioni di Rovereto e di Trento; (iv) all’arrivo a Verona

nessun dipendente Trenord accompagnava i passeggeri fuori dalla stazione (in chiusura a mezzanotte) e nel piazzale antistante era *“presente solo la corriera per Venezia ma nessun servizio per proseguire verso le destinazioni di Rovereto e di Trento”*; (v) non potendo proseguire verso la sua destinazione finale, il reclamante si avvaleva di un passaggio fornito da un familiare;

**VISTI** gli allegati al reclamo, tra cui, in particolare, la risposta di Trenord del 15 gennaio 2021 al reclamo di prima istanza, con la quale l'impresa ferroviaria informava il reclamante, tra l'altro, che *“i treni per Trento non sono gestiti da Trenord, bensì da Trenitalia, motivo per il quale non è stata prevista una corsa sostitutiva”*;

**VISTE** le note degli Uffici dell'Autorità, prott. 2712/2021 del 2 marzo 2021 (e relativa integrazione, richiesta da Trenord, prot. 3513/2021 del 19 marzo 2021), 3984/2021 del 31 marzo 2021, 5702/2021 del 27 aprile 2021, 8061/2021 del 18 maggio 2021, con le quali venivano richieste a Trenord una serie di informazioni e precisazioni in merito ai fatti esposti dal reclamante, nonché chiarimenti relativi alle risposte via via fornite dall'impresa ferroviaria;

**VISTE** le note di risposta di Trenord, prott. ART 3679/2021 del 23 marzo 2021, 4349/2021 del 9 aprile 2021, 7481/2021 del 5 maggio 2021 e 8599/2021 del 27 maggio 2021, con le quali l'impresa ferroviaria forniva, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- il 2 settembre 2020 il treno R 2083 – a causa di un guasto occorso al materiale rotabile – aveva arrestato la sua corsa nella stazione di Brescia ed i passeggeri erano stati riprotetti fino a Verona sul treno R 2085;
- per garantire il proseguimento dei passeggeri diretti a Venezia, che avrebbero dovuto utilizzare il treno 2749, la Sala Operativa di Trenord aveva predisposto un servizio con autobus, regolarmente effettuato da Verona a Venezia;
- per quanto riguarda passeggeri che avrebbero dovuto proseguire per le destinazioni Rovereto e Trento, *“il capotreno ha informato del fatto che nella Stazione di Verona sarebbero stati presenti i taxi che i Clienti avrebbero potuto prendere per raggiungere tali località”*;
- il servizio di trasporto ferroviario per Trento non rientra nel contratto di servizio di Trenord con la Regione Lombardia, in forza del quale Trenord svolge il servizio ferroviario ad essa affidato. Di conseguenza, *“il servizio sostitutivo con autobus relativamente al servizio ferroviario per Trento (...) è di competenza dell'impresa ferroviaria titolare del contratto di servizio per detta direttrice”*;
- per quanto concerne la richiesta di specificazione in ordine alla gratuità o meno del servizio taxi, non era in grado di fornire alcuna informazione al riguardo, non essendo possibile avere conoscenza dello specifico contenuto *“dell'informazione resa dal capotreno a bordo del treno con gli annunci sonori”*;

- VISTA** la nota del reclamante, prot. ART 10681/2021 del 7 luglio 2021, con la quale egli allegava, su richiesta degli Uffici, il biglietto relativo al “*VIAGGIO da Genova Piazza Principe a Rovereto*”, composto da tre tagliandi relativi alle tratte Genova-Milano (arrivo previsto alle ore 19:46), Milano-Verona (arrivo previsto alle ore 22:15) e Verona-Rovereto (arrivo previsto alle ore 23:38), emessi da Trenitalia S.p.A., riportanti il medesimo codice biglietto e le medesime indicazioni in testa e in calce, ed informava di aver accettato, nel mese di febbraio, la proposta conciliativa di Trenord, con la quale gli veniva rimborsato il prezzo del biglietto, oltre ad una parte delle spese di viaggio sostenute per raggiungere la destinazione finale;
- RILEVATO** preliminarmente che l’accordo conciliativo tra vettore e passeggero, del quale peraltro Trenord non ha fornito alcuna notizia nelle proprie risposte, non fa venir meno le contestazioni che riguardano la violazione del Regolamento, in quanto la tutela dei diritti dei passeggeri e gli obblighi posti a carico del vettore non sono nella disponibilità delle parti, e che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, “[l]’Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”;
- OSSERVATO** che la disposizione di cui al citato articolo 16 del Regolamento, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all’arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, attribuisce in particolare al passeggero 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 stesso;
- CONSIDERATO** con riguardo a tale diritto, che, sulla base della documentazione agli atti:
- i passeggeri del treno R 2083 del 2 settembre 2020 da Milano a Verona, a seguito di un guasto e conseguente trasbordo sul treno R 2085, sono giunti a Verona alle ore 23:48 anziché alle ore 22:15;
  - conseguentemente era ragionevolmente prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti alla destinazione finale di Rovereto, prevista per le ore le ore 23:38;
  - non risulta che, a fronte di tale ragionevole prevedibilità, sia stata garantita al reclamante l’indicata scelta tra le opzioni previste dal citato articolo 16 del Regolamento;
  - nel corso di tale viaggio, infatti, ai passeggeri è stato preannunciato che era stato istituito un servizio di trasporto a mezzo autobus per Venezia e che i passeggeri diretti a Rovereto/Trento avrebbero potuto utilizzare un taxi. In proposito, peraltro, l’impresa ferroviaria non ha chiarito, in assenza di registrazione delle informazioni fornite a bordo, se fosse stato precisato a carico di chi sarebbero state poste le relative spese ed organizzazione;
  - oltretutto, mentre i passeggeri diretti a Venezia con treno n. 2749, che risulta gestito da altra impresa ferroviaria, sono stati poi effettivamente riprotetti tramite servizio autobus organizzato dalla Sala Operativa di Trenord, i

- passaggeri diretti a Rovereto/Trento non hanno trovato nella stazione di Verona alcun servizio di trasporto alternativo organizzato, dovendo provvedere in autonomia al raggiungimento della destinazione finale;
- nella risposta al reclamo di prima istanza, Trenord si è limitata ad affermare che *“i treni per Trento non sono gestiti da Trenord”*, giustificando in tal modo la mancata predisposizione di un trasporto alternativo;
  - i tre tagliandi di cui è composto il biglietto *“da Genova Piazza Principe a Rovereto”* acquistato dal reclamante riportano, senza peraltro menzionare Trenord, il medesimo *“codice biglietto”*;

#### **PRECISATO**

che nel caso di specie l'impossibilità di avvalersi di coincidenze per arrivare alla destinazione finale del reclamante, dovuta all'orario di arrivo a Verona del treno operato da Trenord, comportava in particolare l'obbligo di riprotezione; la stessa è del resto stata offerta dall'impresa, che ha correttamente predisposto un servizio alternativo con autobus, ai passeggeri diretti a Venezia, peraltro con un treno anch'esso non gestito da Trenord, mentre per i passeggeri diretti a Rovereto e a Trento, Trenord non ha in alcun modo fornito evidenza circa la predisposizione di analoga riprotezione gratuita per mezzo di servizio di trasporto alternativo;

#### **TENUTO CONTO**

in proposito, che negli *“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”* (Comunicazione 2015/C 220/01), al paragrafo 4.2.3, la Commissione osserva, tra l'altro: *“Le «condizioni di trasporto» sono le caratteristiche che definiscono i servizi di trasporto prestati dal vettore in virtù di un contratto di trasporto concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero. In conformità all'articolo 16, lettere b) e c), del regolamento, se ai passeggeri è offerta la possibilità di proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a causa di un ritardo di oltre 60 minuti, questa deve essere «a condizioni di trasporto simili». Le modalità per stabilire se le condizioni di trasporto sono simili possono dipendere da numerosi fattori e una decisione deve essere adottata caso per caso”*;

#### **CONSIDERATO**

inoltre che la risposta fornita al passeggero in data 15 gennaio 2021, a fronte del reclamo di prima istanza presentato il 2 dicembre 2020, non è conforme rispetto a quanto disposto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, risultando in particolare superato il termine di un mese ivi previsto;

#### **RITENUTO**

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi dell'impresa ferroviaria di consentire al passeggero di scegliere immediatamente tra le più volte ricordate opzioni previste dal Regolamento nel caso di ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 60 minuti all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto, nonché di fornire una risposta ai reclami entro un mese, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenord 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'indicato articolo 16 ed all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

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 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 1.000,00 (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 (tremilatrecentotrentatré/33) per la sanzione di cui al punto 2.1 e di euro 333,33 (trecentotrentatré/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 108/2021”;

- 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, 29 luglio 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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