

Delibera n. 122/2021

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 84/2021, del 3 giugno 2021, nei confronti di Italotreno Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2, e 18, comma 2, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per la violazione degli articoli 16 e 27, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

L'Autorità, nella sua riunione del 9 settembre 2021

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 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 anche: Regolamento (CE) n. 1371/2007) e, in particolare:

- l'articolo 16, ai sensi del 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”;*

- l'articolo 27, paragrafo 2, ai sensi del 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

il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 (di seguito anche: decreto legislativo n. 70/2014) e, in particolare:

- l'articolo 14, comma 2, ai sensi del 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”*;

- l'articolo 18, comma 2, ai sensi del quale: *“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”*;

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) (di seguito anche: orientamenti interpretativi ordinari);

VISTA

la comunicazione della Commissione europea recante gli Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19 (2020/C 89 I/01) (di seguito anche: orientamenti interpretativi COVID);

VISTO

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

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 n. 52/2014, del 4 luglio 2014;

VISTE

le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;

VISTA

la delibera n. 84/2021, del 3 giugno 2021, notificata con nota prot. ART n. 8962/2021, di pari data, con la quale è stato avviato un procedimento ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014, per l'eventuale adozione, nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: “Italo” o “Società”), di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 16 e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in relazione ai fatti esposti nel reclamo presentato all'Autorità (prot. ART n. 1685/2021, del 5 febbraio 2021) dal sig. [...omissis...] (di seguito “segnalante”), titolare di idoneo titolo di viaggio per la tratta Milano Centrale - Napoli Afragola con orario previsto di partenza alle 18:40 del 19 novembre 2020 (Italo 9959), il quale ha segnalato che,

successivamente alla soppressione della suddetta tratta avvenuta il giorno 11 novembre 2020, in data 14 novembre 2020 Italo ha riprogrammato il viaggio che *“risultava del tutto incompatibile”* con le esigenze del reclamante stesso, nonché ha segnalato che, a seguito del rigetto del primo reclamo presentato tramite modulo online, ha provveduto ad inviare alla Società un ulteriore reclamo a mezzo raccomandata in data 4 dicembre 2020, senza ricevere riscontro né alcun rimborso;

VISTA

la memoria difensiva di Italo, assunta agli atti con prot. ART n. 10451/2021, del 2 luglio 2021, a mezzo della quale la Società ha affermato che, in relazione al caso per cui è procedimento, non è incorsa in alcuna violazione né dell'articolo 16 né dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento europeo, osservando che:

- *“il sig. [...] omissis...] avrebbe dovuto esercitare il diritto al rimborso tempestivamente, prima della data e dell'orario di partenza del viaggio offerto in riprotezione”;*
- *“l'articolo 16 del Regolamento va applicato tenendo conto del fatto che, nel caso in esame, non è configurabile una vera e propria ipotesi di ritardo, ma (...) una fattispecie di anticipata riprotezione, attuata dall'impresa ferroviaria, con congruo preavviso, a seguito della programmata soppressione per esigenze di servizio del viaggio originariamente acquistato dall'utente”;*
- *“a fronte dell'offerta di un servizio diverso a titolo di riprotezione, il viaggiatore [è] nel pieno diritto di rifiutare e di chiedere il rimborso del prezzo di acquisto del titolo di viaggio originario”;*
- *“ove (...) l'offerta di riprotezione e la variazione dell'orario di partenza (...) siano state comunicate con largo anticipo, tale diritto deve essere esercitato nel rispetto delle modalità previste dal contratto di trasporto dell'impresa ferroviaria, quindi, (...) prima dell'orario di partenza ed utilizzando i canali all'uopo dedicati”;*
- *“è utile richiamare la Comunicazione della Commissione 2015/C 220/01 (...) il punto 4.3 (...) prevede che “La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri. I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo”;*
- *“il diritto al rimborso ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento può essere esercitato nel caso in cui il viaggiatore non sia stato informato appropriatamente e per tempo della soppressione, dovendosi assimilare (solo) tale ipotesi a quella del ritardo vero e proprio”;*

- *“allorché la soppressione sia stata comunicata “in modo appropriato e con largo anticipo” il diritto al rimborso non opera con le modalità affermate da codesta Autorità, e quindi incondizionatamente e senza alcun onere per l’utente di rispetto delle procedure previste per l’impresa ferroviaria, ma si applicano invece le modalità ordinarie”;*
- *“a fronte della soppressione del servizio acquistato dal reclamante (...) ha comunque tutelato il diritto al trasporto del signor [...omissis...], garantendo la fruibilità di una soluzione di viaggio che fosse la più aderente possibile a quella originaria”;*
- *“ha negato il diritto al rimborso del reclamante unicamente perché questi non ne ha fatto richiesta (...) secondo le tempistiche previste dal Regolamento che (...) si applicano in conformità anche agli Orientamenti interpretativi della Commissione soprarichiamati, e le modalità previste dal Contratto di trasporto della Società”;*
- *“Italo ha tempestivamente avvisato il Signor D’Alessandro della soppressione del treno con contestuale offerta di riprotezione. Spettava, dunque, a quest’ultimo chiedere, altrettanto tempestivamente, il rimborso (ovvero una soluzione di viaggio alternativa)”;*
- *“Italo, ai fini di decidere in ordine alla richiesta di rimborso, non doveva acclarare tramite il proprio personale se il reclamante avesse effettuato o meno il viaggio. Invero (...) il Contratto di trasporto di Italo ammette il rimborso soltanto fino a prima della partenza, mentre nella fattispecie la richiesta di rimborso è pervenuta successivamente”;*
- *“il signor [...omissis...] ha inoltrato una prima richiesta di rimborso in data 23 novembre 2020, alla quale Italo ha risposto il giorno successivo e, quindi, in maniera senz’altro tempestiva”;*
- *“la medesima richiesta è stata reiterata dal reclamante in data 10 dicembre 2020. In punto di diritto, è evidente che Italo non era tenuta a fornire una nuova risposta (di contenuto uguale o analogo a quella già precedentemente fornita) nel termine di cui (...) all’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, perché la reiterazione del medesimo reclamo al quale l’impresa ferroviaria ha già (tempestivamente) risposto non può riavviare un procedimento identico a quello già svolto”;*
- *“nei fatti (...) il contenuto della seconda richiesta (...) ha indotto Italo a trattarla (correttamente) non già come reclamo, ma come semplice richiesta di chiarimenti”;*

VISTA

la nota prot. ART n. 10452/2021, del 2 luglio 2021, con la quale Italo ha formulato un’istanza di audizione, al fine di meglio chiarire la propria posizione in merito agli addebiti contestati con la delibera n. 84/2021;

VISTA

la nota prot. ART n. 10665/2021, del 6 luglio 2021, con la quale l’Ufficio Vigilanza e sanzioni ha convocato un’audizione per il giorno 19 luglio 2021, alle ore 11.00;

- VISTA** la nota prot. ART n. 10942/2021, del 12 luglio 2021, con la quale Italo ha trasmesso i nominativi, e le relative deleghe, dei partecipanti all'audizione convocata per il giorno 19 luglio 2021;
- VISTA** la nota prot. ART n. 11250/2021, del 19 luglio 2021, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione svolta nel medesimo giorno e, come allegato, la documentazione relativa alla risposta del 24 novembre 2020 che la Società ha fornito in riscontro al reclamo presentato dal passeggero segnalante in data 23 novembre 2020;
- VISTA** la relazione istruttoria predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare:
1. l'articolo 16 ("Rimborso e itinerari alternativi"), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che *"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"*;
 2. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 14, comma 2, ("Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni"), del decreto legislativo n. 70/2014, dispone che *"[p]er 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 pecunaria da 2.000 euro a 10.000 euro"*;
 3. dalla documentazione agli atti risulta la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nella misura in cui Italo, a seguito della soppressione avvenuta in data 11 novembre 2020 del treno n. 9959 programmato per la data del 19 novembre 2020 ore 18.40, non ha consentito 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 dei passeggeri medesimi;

4. risulta, infatti, che, a fronte della soppressione della menzionata tratta, Italo ha unilateralmente, in data 14 novembre 2020, riprotetto il passeggero sul treno n. 9947 programmato per il 19 novembre 2020 ore 15.40, senza neppure menzionare la possibilità di “ottenere il rimborso integrale del biglietto” o la riprotezione “a una data successiva a discrezione del passeggero”;
5. in tale ambito, le argomentazioni difensive della Società sono incentrate principalmente sul mancato riconoscimento del rimborso richiesto dal passeggero a seguito della soppressione del treno n. 9959, senza nulla evidenziare in merito alla contestata violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 nella parte in cui si prescrive all'impresa ferroviaria di offrire al passeggero una scelta, ovvero di porre lo stesso nella condizione di poter scegliere tra le varie alternative contemplate dalla disposizione sovranazionale;
6. in tale contesto, inoltre, è opportuno evidenziare come la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 debba essere prospettata immediatamente dall'impresa ferroviaria al passeggero, contestualmente alla comunicazione relativa alla cancellazione del biglietto, senza che sia necessario che l'utente si attivi in maniera indipendente; la disposizione richiederebbe, pertanto, che, in caso di cancellazioni o ritardi, l'impresa ferroviaria si attivi con celerità, informando l'utente e mettendolo in condizione di esercitare il proprio diritto di effettuare la scelta. Solo così, del resto, è possibile rispettare lo spirito della normativa e raggiungere pienamente la finalità perseguita dal legislatore eurounitario, di garantire l'effettiva assistenza a favore del passeggero, contraente debole, che si trovi in una condizione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio dell'impresa ferroviaria, contraente forte; d'altronde, non può ignorarsi che il passeggero potrebbe pure non conoscere approfonditamente i diritti che il Regolamento (CE) n. 1371/2007 gli attribuisce e, in assenza di una condotta attiva dell'impresa ferroviaria, rischierebbe di vedere lesi i suoi diritti; di tale rischio è consapevole lo stesso legislatore eurounitario, che, difatti, ha previsto all'articolo 29 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 che i passeggeri abbiano il diritto di ricevere informazioni in merito ai loro diritti e obblighi;
7. la prospettata interpretazione rispecchia anche quanto affermato nel considerando (3) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, secondo cui *“poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati”*, e nel considerando (13), ai sensi del quale *“[i]l rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori”*;
8. sulla stessa linea si pone la comunicazione della Commissione Europea recante gli Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19

- (2020/C 89 I/01) che, al punto 4.2, rappresenta i contenuti del diritto del passeggero di scegliere tra ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo ed a tal fine *"i passeggeri dovrebbero essere informati in merito ai ritardi e/o alle incertezze quando viene offerta loro la scelta tra le due possibilità suddette"* evidenziando, pacificamente, come l'impresa ferroviaria debba attivarsi per offrire al passeggero una scelta tra le varie alternative contemplate dall'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
9. l'articolo 27, paragrafo 2, ("*Reclami*"), del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che *"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"*;
 10. la corrispondente norma sanzionatoria è contenuta nell'articolo 18, comma 2, ("*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*"), del decreto legislativo n. 70/2014, il quale dispone, tra l'altro, che: *"[p]er 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"*;
 11. dalla documentazione in atti, inoltre, risulta la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, con riferimento al reclamo presentato dal passeggero in data 10 dicembre 2020, dal momento che la risposta, priva di motivazione, è giunta in data 20 febbraio 2021, ossia oltre un mese la data di invio (cfr. prot. ART n. 2917/2021, del 5 marzo 2021);
 12. prive di pregio risultano le argomentazioni difensive della Società, la quale sostiene di aver trattato il (secondo) reclamo presentato in data 10 dicembre 2020, non come tale, ma come *"semplice richiesta di chiarimento"* in considerazione della reiterazione di una richiesta alla quale *"non era tenuta a fornire una nuova risposta (di contenuto uguale o analogo a quella già precedentemente fornita)"*;
 13. nel caso di specie occorre evidenziare come, a seguito del (primo) reclamo presentato in data 23 novembre 2020, riscontrato in data 24 novembre 2020, la Società si sia limitata, esclusivamente, a rilevare l'inidoneità del modulo *online* utilizzato dal reclamante; invero si legge nella mail del 24 novembre 2020 *"In relazione alla Sua richiesta inoltrata tramite modulo reclami on line, La informiamo che il canale non è abilitato alla gestione di questo tipo di richieste di assistenza. Se intende chiedere il rimborso del Suo biglietto per motivazioni legate all'emergenza sanitaria La invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza prima della partenza del treno."*;
 14. in riferimento al (secondo) reclamo presentato in data 10 dicembre 2020, riscontrato in data 20 febbraio 2021, la Società, oltre un mese la data di invio, non ha fatto altro che dare un riscontro non motivato, comunicando la mera

impossibilità di evadere la richiesta di rimborso formulata dal passeggero: *“in riferimento alla sua segnalazione, spiacenti per l'accaduto, non possiamo evadere la sua richiesta di rimborso relativa al codice biglietto N6MNJV.”;*

15. sul punto occorre sottolineare, in linea con i dettami della disposizione regolamentare, come la *ratio* dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 sia quella di assicurare al passeggero di ricevere, a seguito di un eventuale reclamo, una risposta non solo entro un lasso di tempo ragionevole, ovvero nel termine di trenta giorni dalla presentazione, ma anche dotata di una puntuale motivazione;
16. dall'analisi dei summenzionati riscontri si rileva, quindi, come la Società non abbia fornito una risposta motivata al passeggero reclamante così come richiesto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
17. sulla base delle considerazioni che precedono, si rinviene, nei confronti di Italo, la violazione dell'articolo 16 e dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

RITENUTO

pertanto, di accertare la violazione degli articoli 16 e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. e, contestualmente, di procedere all'irrogazione della sanzione, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00) e ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00);

CONSIDERATO

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

1. la determinazione della sanzione da irrogare a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70 del 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 riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, preme evidenziare come la gravità della violazione attenga ad una condotta consapevolmente violativa della disposizione regolamentare nella misura in cui la Società non ha provveduto a riconoscere al passeggero, a seguito dell'avvenuta soppressione del viaggio originario, la scelta tra ottenere il rimborso integrale del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, in pieno spregio alla *ratio* dell'articolo 16 del

Regolamento (CE) n. 1371/2007, ai sensi del quale la scelta, posta nella piena discrezionalità del passeggero e non dell'impresa ferroviaria, deve necessariamente presupporre una offerta da parte dell'impresa stessa tra le varie opzioni possibili;

3. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, risultano precedenti a carico di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. per violazioni della stessa indole (delibera n. 102/2021, del 15 luglio 2021);
4. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
5. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la condotta, anche alla luce della disposizione violata, ha interessato un solo passeggero;
6. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, preme evidenziare come la gravità della violazione attenga ad una condotta consapevolmente violativa della disposizione regolamentare nella misura in cui la Società non ha provveduto a fornire al passeggero una risposta motivata, limitandosi, invece, ad evidenziare, in riferimento al reclamo del 23 novembre 2020, l'inidoneità del modulo *online* per la gestione dei reclami e, in riferimento al reclamo del 10 dicembre, a cui è stato dato riscontro oltre il termine previsto, l'impossibilità di evadere la richiesta di rimborso, senza fornire, quindi, una puntuale motivazione;
7. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, risultano precedenti a carico di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. per violazioni della stessa indole (delibera n. 102/2021, del 15 luglio 2021);
8. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
9. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la condotta, anche alla luce della disposizione violata, ha interessato un solo passeggero;
10. per le considerazioni su esposte risulta congruo, per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, una maggiorazione di euro 2.000,00 (duemila/00) per la reiterazione; (iii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna diminuzione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 7.000,00 (settemila/00);
11. per le considerazioni su esposte risulta congruo, per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, una maggiorazione di euro 100,00 (cento/00) per la reiterazione; (iii) non applicare, sul predetto importo base,

alcuna diminuzione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 500,00 (cinquecento/00);

RITENUTO pertanto, di procedere, nei confronti di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., ad irrogare:

- i. per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 7.000,00 (settemila/00);
- ii. per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 500,00 (cinquecento/00);

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. sono accertate, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, le violazioni, da parte di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., degli articoli 16 e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. sono irrogate, nei confronti di Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., le seguenti sanzioni:
 - i. ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 7.000,00 (settemila/00) per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
 - ii. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 500,00 (cinquecento/00) per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi:
 - mediante bonifico bancario sul 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 n. 122/2021";
 - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi online PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo causale: "sanzione amministrativa delibera n. 122/2021";
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 la sanzione irrogata 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 presente provvedimento è notificato a Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori 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, 9 settembre 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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