

Delibera n. 123/2021

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 9 settembre 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 pecunaria da 2.000 euro a 10.000 euro*”;
- VISTE** la ricevuta del reclamo di prima istanza presentato in data 14 febbraio 2021 dal sig. [...] (di seguito: il reclamante) nei confronti di Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo) per “*Ritardi e cancellazioni 1371 (...) Treno in ritardo/coincidenza con Italo persa*” e la risposta al medesimo reclamo con cui l’impresa ferroviaria, in data 23 febbraio 2021, ha dichiarato che il treno 9975 del 13 febbraio 2021 ha raggiunto la destinazione di arrivo con 320 minuti di ritardo e che pertanto, “*come previsto dalla normativa europea, recepita nel nostro Contratto di Trasporto, l’erogazione di indennizzi è prevista per i treni giunti nella destinazione del passeggero con un ritardo uguale o superiore a 60’ (...) riceverà nei prossimi giorni (...) un indennizzo pari al 50%*”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 23 febbraio 2021, prot. ART 2441/2021, con cui il reclamante, con riferimento al treno 9975 del 13 febbraio 2021, con orario previsto di partenza da Milano Rogoredo alle 09:26 e orario programmato di arrivo a Roma Termini alle ore 12:28, operato da Italo, ha riferito, tra l’altro:
- che a causa di un ritardo di oltre 60 minuti, ha deciso di rinunciare al viaggio sopra citato (nonché al viaggio di ritorno, programmato per il giorno 15 febbraio 2021);
 - di aver richiesto il rimborso integrale di entrambi i biglietti vedendosi riconoscere da Italo “*un indennizzo pari al 50% del solo biglietto di andata anziché del 100% del biglietto di andata e di quello di ritorno*”;
- VISTA** la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 3135/2021 dell’11 marzo 2021, con la quale sono state richieste all’impresa ferroviaria informazioni sul caso, corredate dalla relativa documentazione; la nota era finalizzata, tra l’altro, a verificare se e con quali modalità il passeggero fosse stato informato del ritardo del treno, nonché se e per quali ragioni non fosse stato corrisposto il rimborso dovuto in accordo a quanto previsto dall’articolo 16 Regolamento, richiedendo, in mancanza di ragioni ostative, di provvedervi;
- VISTA** la nota prot. 3833/2021 del 26 marzo 2021, con la quale gli Uffici dell’Autorità, nello svolgere approfondimenti relativamente agli eventi occorsi in data 13 febbraio 2021, giornata in cui si è verificata una perturbazione della circolazione ferroviaria che ha interessato il nodo di Milano - già oggetto di richiesta di

informazioni alle imprese ferroviarie coinvolte con precedente nota prot. 2127/2021 del 15 febbraio 2021 - hanno richiesto a Italo, tra l'altro, di specificare le modalità con le quali la società ha ottemperato alle varie prescrizioni rilevanti in tema di diritti dei passeggeri, in relazione a tutti i propri treni coinvolti dall'evento;

VISTE

le note di risposta prott. ART 4008/2021 del 31 marzo 2021 e 5197/2021 del 22 aprile 2021, con le quali l'impresa ferroviaria ha affermato, tra l'altro:

- che i treni *"impattati dal guasto del 13 febbraio 2021 (...) riportanti un ritardo in partenza da Milano superiore a 60 minuti sono stati 9"*;
- che il personale operativo e i contact center sono stati informati del ritardo dalla Sala Operativa di Italo, *"al fine di veicolare le relative informazioni alla clientela interessata"* e che, oltre alle informazioni fornite dal personale operativo di Italo, *"erano disponibili le informazioni fornite in stazione (annunci sonori e visivi) dal Gestore dell'Infrastruttura"*;
- con specifico riguardo al rispetto dell'articolo 16 del Regolamento, di aver operato in conformità a tale disposizione, *"infatti, i clienti per ottenere 'immediatamente' una delle tre tutele previste dalla disposizione in esame potevano rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione o contattare telefonicamente Pronto Italo allo 06.0708"*;
- che il reclamante non si è attenuto a quanto espressamente previsto dalla citata disposizione in tema di rimborso del biglietto per ritardo prevedibile all'arrivo superiore a 60 minuti; in particolare, il medesimo reclamante, consapevole del ritardo del treno, *"non ha scelto immediatamente nessuna delle opzioni garantite da Italo in conformità all'articolo 16 del Regolamento"*, ma si è limitato a formulare richiesta di rimborso integrale del biglietto in data 14 febbraio 2021;
- che, in assenza di richiesta immediata da parte del reclamante, Italo ha erogato l'indennizzo per ritardo in arrivo superiore a 120 minuti in piena ottemperanza all'articolo 17 del Regolamento e che l'inerzia del passeggero ha *"potenzialmente negato ad altro viaggiatore la riprotezione in una delle successive stazioni"*;
- di trovarsi, pertanto, *"nell'impossibilità materiale di accogliere la richiesta di rimborso integrale del biglietto"*;

VISTE

le ulteriori richieste di informazioni prott. 9367/2021 dell'11 giugno 2021 e 11049/2021 del 14 luglio 2021, con le quali sono state richieste a Italo, tra l'altro, informazioni circa il numero di passeggeri riprotetti o rimborsati, nonché precisazioni circa le modalità con le quali, nella stazione di Milano Rogoredo, al momento della partenza programmata del treno 9975 del 13 febbraio 2021, è stata garantita ai passeggeri la possibilità di scegliere tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto;

VISTA

la comunicazione prot. ART 9398/2021 del 14 giugno 2021 con cui il reclamante ha precisato, tra l'altro:

- di aver appreso del ritardo del treno *"dai monitor presenti nella stazione di Milano Rogoredo"*;
- di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'impresa ferroviaria in merito alle modalità con cui chiedere il rimborso del biglietto;
- che il giorno 13 febbraio 2021, presso la stazione di Milano Rogoredo, sia all'altezza dei binari che presso la biglietteria, non ha trovato *"alcun addetto di Italo cui rivolgere le richieste di informazioni sul ritardo del treno o sulle modalità di rimborso dei biglietti"*;

VISTE

le risposte di Italo prott. ART 10772/2021 del 9 luglio 2021 e 11464/2021 del 26 luglio 2021, rispettivamente con riguardo alle richieste di informazioni prott. 9367/2021 e 11049/2021, con cui l'impresa ferroviaria ha, tra l'altro:

- fornito informazioni sul numero (i) di passeggeri titolari di un biglietto con partenza da Milano o da Torino il giorno 13 febbraio 2021 per i treni coinvolti nella perturbazione della circolazione del nodo di Milano, (ii) di passeggeri che hanno richiesto ed ottenuto la riprotezione, viaggiando a bordo dei treni Italo, (iii) di passeggeri, titolari di un biglietto valido per viaggiare il 13 febbraio 2021 (non essendo possibile individuare in specifico le richieste relative ai soli treni coinvolti nella citata perturbazione), che hanno ottenuto il rimborso del biglietto e (iv) di chiamate ricevute dal numero Pronto Italo nella fascia oraria interessata dalla perturbazione, con dettaglio delle chiamate risposte e abbandonate;
- dichiarato di aver autorizzato il rimborso a tutti i passeggeri che lo hanno richiesto il giorno 13 febbraio 2021, indipendentemente dal canale utilizzato, mentre le istanze di rimborso formulate a partire dal 14 febbraio 2021 *"sono state rigettate per intempestività della richiesta"*;
- precisato di aver proceduto a rimborsare integralmente al reclamante il biglietto inutilizzato per il viaggio di ritorno del 15 febbraio 2021;
- reso noto che il 13 febbraio 2021 nella stazione di Milano Rogoredo *"a causa della nota emergenza sanitaria da COVID-19 non era previsto presenziamento fisico da parte di ITALO (...) In tali contesti (...) il Passeggero (...) può rivolgersi a Pronto Italo"*;

VISTI

altresì, i rilievi svolti dagli Uffici dell'Autorità, aventi ad oggetto l'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, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all’arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, attribuisce 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;

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

con riguardo al diritto di cui all’articolo 16 del Regolamento, che, sulla base della documentazione agli atti:

- il giorno 13 febbraio 2021, presso la stazione di Milano Rogoredo, il reclamante ha appreso del ritardo del treno 9975, superiore a 60 minuti, tramite gli annunci effettuati dal gestore della stazione;
- nella medesima stazione non era presente personale di Italo al quale rivolgersi per richiedere indicazioni o effettuare la scelta tra il rimborso del biglietto o la riprotezione;
- il reclamante ha formulato una prima richiesta di rimborso in data 14 febbraio 2021, ricevendo un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto di andata, a fronte del ritardo a destinazione di 320 minuti del citato treno;
- Italo ha negato il rimborso integrale del biglietto di andata e ritorno in quanto il reclamante non avrebbe scelto *“immediatamente nessuna delle opzioni garantite da ITALO”*, ma si sarebbe *“limitato a formulare richiesta di rimborso integrale del biglietto”* il giorno 14 febbraio 2021. Successivamente, Italo ha rimborsato integralmente il biglietto relativo al viaggio di ritorno;
- l’albero fonico del numero 06.0708 (Pronto Italo) prevedeva, al momento di effettuazione dei rilievi da parte degli Uffici: (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) rimandava al numero 892020 (numero a pagamento) *“per tutte le altre esigenze”*;

- non risulta che Italo abbia acclarato, tramite le rilevazioni del personale di bordo, che il reclamante ha effettuato il viaggio sul treno 9975 del 13 febbraio 2021;

OSSERVATO

che il criterio dell'immmediatezza è previsto dall'articolo 16 del Regolamento al fine di rafforzare il diritto del passeggero di vedersi prospettare 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 un ritardo o una soppressione, non proseguà il viaggio o non segua l'itinerario alternativo verso la destinazione finale proposto dall'impresa ferroviaria 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 è stata in concreto garantita al reclamante la possibilità di effettuare la scelta normativamente prevista. Non risulta, infatti, che le diverse opzioni garantite al passeggero siano state adeguatamente prospettate dall'impresa ferroviaria, né che la medesima impresa abbia messo a disposizione chiare ed agevoli modalità per formulare la scelta;

RITENUTO

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, con riguardo all'obbligo 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, 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, del d.lgs. 70/2014, per la violazione della disposizione di cui all'articolo 16 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 dell'articolo 16 del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, 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;

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:
 - 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 123/2021”;
 - 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, 9 settembre 2021

Il Presidente

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