

Delibera n. 127/2021

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 23 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, 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 pecunaria da 2.000 euro a 10.000 euro.*”;
- VISTI** il reclamo di prima istanza, contenente una richiesta di rimborso a seguito di cancellazione, inviato dalla signora [...] (di seguito: la reclamante) con e-mail all’indirizzo rimborsi@trenord.it, nel quale la stessa evidenziava che era “*stato esteso il termine per presentare la richiesta da 72 ore dalla cancellazione al 31 marzo causa coronavirus, così comunicato dal Vostro call center*”, e la risposta di Trenord del 22 luglio 2020, alla quale l’impresa ferroviaria allegava una precedente nota datata 17 marzo 2020 di rigetto della richiesta di rimborso, in quanto, in base all’articolo 99 “*delle attuali Condizioni di Trasporto Trenord, la domanda deve essere presentata entro 72 ore dall’evento che ha generato la richiesta di rimborso*”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 4773/2021 del 19 aprile 2021, con il quale la reclamante ha specificato: (i) i dettagli del viaggio soppresso, con partenza programmata da Milano il 7 marzo 2020 alle ore 16:20 e arrivo a Mantova alle ore 18:18; (ii) di aver richiesto in data 17 marzo 2020 in stazione il rimborso del biglietto, ma che lo stesso era stato negato da Trenord “*in quanto non presentato entro 72 ore dal viaggio*”; (iii) che il call center Trenord “*aveva assicurato che a causa dell’immediato lockdown*” le richieste di rimborso potevano essere presentate entro il 31 marzo 2020; (iv) che il 18 marzo 2020, dopo aver ricontattato il call center Trenord, aveva inviato, su suggerimento dello stesso, la richiesta di rimborso via e-mail; (v) che, dopo aver sollecitato Trenord, “*dopo 4 mesi, in seguito all’invio di una PEC, mi arriva la risposta in cui mi allegano la risposta del 17 marzo*”;
- VISTA** la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 7807/2021 del 12 maggio 2021, con la quale, nell’evidenziare a Trenord i fatti riportati dalla reclamante, ivi incluse le indicazioni ricevute dal call center circa il termine per formulare la richiesta di rimborso, si domandava all’impresa ferroviaria di fornire una serie di informazioni tra cui: (i) una dettagliata descrizione dei fatti al fine di comprendere la complessiva dinamica di quanto accaduto, dando evidenza di quanto affermato; (ii) specificare se il rimborso era effettuato in conformità a quanto previsto dall’articolo 16 del Regolamento, dandone evidenza;
- VISTA** la risposta di Trenord, prot. ART 8385/2021 del 24 maggio 2021, con la quale l’impresa ferroviaria:
- ha evidenziato, in via preliminare, che “*le disposizioni straordinarie in tema di rimborsi per l’emergenza epidemiologica COVID-19 si applicavano*

unicamente per gli abbonamenti, mentre per tutte le altre tipologie (...) si rendevano applicabili le Condizioni Generali di Trasporto” (CGT);

- ha precisato che “[l]e CGT prevedono espressamente che le richieste di rimborso devono essere effettuate entro le 72 ore successive all’evento”;
- con riferimento alla fattispecie concreta, ha osservato che la reclamante ha presentato la propria richiesta in data 17 marzo 2020, ossia 10 giorni dopo l’evento lamentato (accaduto il 7 marzo 2020);

VISTA la comunicazione prot. ART 10740/2021 dell’8 luglio 2021, con la quale, a seguito di richiesta per le vie brevi degli Uffici dell’Autorità, la reclamante ha riferito:

- di aver appreso in stazione della cancellazione del treno;
- che non vi era alcun servizio clienti aperto o personale che potesse fornire indicazioni sulla possibilità di viaggiare su un treno successivo;
- di aver successivamente contattato telefonicamente Trenord *“che mi ha comunicato di poter richiedere il rimborso entro il 31.03.20 causa Covid”*;

VISTA la nota degli Uffici dell’Autorità prot. 10993/2021 del 13 luglio 2021, con la quale si domandavano all’impresa ulteriori informazioni e precisazioni;

VISTE le CGT di Trenord, acquisite agli atti dagli Uffici dal sito web www.trenord.it;

VISTA la nota di Trenord prot. ART 11176/2021 del 16 luglio 2021, con la quale l’impresa precisava, tra l’altro, che:

- il termine per la presentazione delle richieste di rimborso a seguito di cancellazione è stato esteso da 72 ore a 7 giorni nell’ultimo aggiornamento delle CGT, entrate in vigore lo scorso 3 maggio;
- la reclamante *“ha presentato la richiesta di rimborso in data 17 marzo 2020, ossia 10 giorni dopo l’evento lamentato occorso il 7 marzo 2020: in ogni caso, e quindi anche considerando i 7 giorni di cui al nuovo art. 99 delle CGT, la richiesta sarebbe stata prodotta oltre il termine stabilito”*;

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:

- la reclamante ha appreso in stazione della cancellazione del servizio di trasporto da Milano a Mantova;
- non essendo presente, in stazione, personale Trenord al quale richiedere indicazioni circa la possibilità di un eventuale trasporto alternativo o il rimborso del biglietto, la stessa ha contattato il call center, il quale ha fornito

rassicurazioni circa la possibilità di richiedere il rimborso del biglietto entro il 31 marzo 2020;

- la richiesta di rimborso, formulata dalla reclamante il 17 marzo e ripresentata il 18 marzo 2020, è stata, tuttavia, rigettata da Trenord, in quanto non presentata nei termini previsti dalle proprie CGT;
- l'impresa ferroviaria non ha peraltro fornito chiarimenti in merito alle indicazioni del call center alla reclamante circa le tempistiche della richiesta di rimborso;

OSSERVATO

che il Regolamento prevede, all'articolo 6 (*"Inammissibilità di deroghe e limitazioni"*) paragrafo 1, che: *"Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto"*;

RILEVATO

alla luce delle citate disposizioni, che il termine per la formulazione delle richieste di rimborso, attualmente fissato in 7 giorni, previsto, tra l'altro, in caso di soppressione del treno o partenza ritardata di oltre 60 minuti, di cui all'articolo 99 delle CGT di Trenord, risulta limitativo del diritto sancito dall'articolo 16 del Regolamento, il quale garantisce, a fronte della ragionevole prevedibilità un ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, 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;

VISTO

l'articolo 7 del d.lgs. 70/2014 (*"Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all'applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto"*), il quale prevede che: *"Sono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento"*;

RITENUTO

che l'ulteriore dogliananza, relativa alla tardiva risposta al reclamo di prima istanza, rispetto a quanto previsto all'articolo 27 (*"Reclami"*), paragrafo 2, del Regolamento, non reca i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in quanto il medesimo reclamo è stato inviato ad un recapito (rimborsi@trenord.it) non espressamente previsto tra i canali per la trasmissione dei reclami predisposti e chiaramente indicati da Trenord nel proprio sito web e nelle CGT;

RITENUTO

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, limitatamente 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 d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenord per l'eventuale adozione di un

provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento, nonché per l'eventuale dichiarazione di inefficacia, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. n. 70/2014, della clausola contenuta all'articolo 99 delle CGT di Trenord, che individua un termine massimo, ad oggi fissato in 7 giorni, per la formulazione delle richieste di rimborso di cui al medesimo articolo 16 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 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 (tremilatrecentotrentatre/33), 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 127/2021";
 - 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, 23 settembre 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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