

Delibera n. 128/2021

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 (di seguito: regolamento ferroviario);
- VISTO** l’articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”) del Regolamento, il quale dispone, tra l’altro, che: *“Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all’impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità all’articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue: (...) b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (...) 2. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”*;
- VISTO** l’articolo 14 (“*Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni*”), comma 3, del d.lgs. 70/2014, secondo il quale: *“Per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2 del regolamento, l’impresa*

ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”;

- VISTO** l’articolo 27 (“*Reclami*”), 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 presentato a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), compilando lo specifico modulo presso la biglietteria di Bergamo, in data 6 ottobre 2020, con il quale il sig. [...] (di seguito: il reclamante), relativamente al servizio di trasporto con partenza programmata da Torino Porta Susa alle ore 07:05, con cambio a Milano Centrale alle ore 08:45 e arrivo programmato alla destinazione finale di Bergamo alle ore 09:53 del 3 ottobre 2020, lamentava il ritardo in arrivo a destinazione e richiedeva un indennizzo;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 4035/2021 del 1° aprile 2021, con il quale il reclamante, apponendo, tra l’altro, un segno di spunta alla voce “*ritardi, perdite di coincidenze, soppressioni*” dell’apposito modulo, lamentava: (i) di essere “*partito con quasi un’ora di ritardo*” a causa di problemi di inondazione alla linea ferroviaria tra Vercelli e Novara; (ii) di avere atteso a Vercelli “*più di tre ore per prendere una vettura sostitutiva*”; (iii) che i treni da Novara a Milano erano quasi tutti soppressi, “*nonostante mi fosse stato detto che i treni circolavano verso Milano*”; (iv) di aver raggiunto Bergamo alle ore 17 dello stesso 3 ottobre 2020; (v) di avere presentato reclamo in data 6 ottobre 2020, presso la biglietteria di Bergamo, senza ricevere alcun riscontro “*nonostante svariate segnalazioni*”;
- VISTE** le note degli Uffici dell’Autorità, prot. 4560/2021 del 15 aprile 2021 e prot. 5868/2021 del 28 aprile 2021, rispettivamente indirizzate a Trenitalia e a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), con le quali venivano richieste una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta Trenitalia prot. ART 7959/2021 del 17 maggio 2021, con la quale l’impresa ferroviaria forniva, tra l’altro, le seguenti informazioni:
- il 3 ottobre 2020 il treno R 33099 è partito dalla stazione di Torino Porta Susa alle ore 07:06, quindi con un minuto di ritardo rispetto all’orario previsto ed

è arrivato a Vercelli alle ore 7:49 (con poco più di un minuto di ritardo) dove è stato soppresso;

- *"la circolazione ferroviaria sulla tratta Vercelli-Novara è stata fortemente perturbata a causa delle pessime condizioni metereologiche che hanno interessato l'area e che hanno comportato, tra l'altro, l'allagamento dei binari tra il Bivio Sesia e Borgo Vercelli. In ragion di ciò, il GI ha disposto, alle ore 7.57, la sospensione della circolazione ferroviaria in entrambi i sensi di marcia tra le stazioni di Vercelli e Novara (i treni percorrenti la linea Torino – Milano sono stati interrotti a Vercelli, mentre quelli provenienti da Milano sono stati interrotti da Novara); questa prescrizione alla circolazione ha comportato la soppressione parziale dei treni percorrenti la linea, ivi compreso il treno R 33099 nella tratta finale Vercelli – Milano Centrale";*
- i passeggeri sono stati *"riprotetti su altri treni o sui servizi sostitutivi su strada approntati tra le stazioni di Vercelli e di Novara in sostituzione dei treni soppressi"*, per consentire il proseguimento del viaggio, come risulta dagli elenchi degli orari dei treni che hanno circolato e dei bus sostitutivi attivati, durante la fascia oraria di interesse del reclamante;
- i passeggeri sono stati, altresì, informati in merito all'interruzione della circolazione e ai servizi sostitutivi, tramite: i) il personale della biglietteria e di assistenza in servizio nelle stazioni presenziate, tra le quali quelle di Vercelli e Novara; ii) il servizio di *caring* per i passeggeri registrati. Sul punto l'impresa ha precisato che l'acquisto è avvenuto tramite canale *"mobile"* e di non essere in grado, considerato il tempo trascorso, di sapere se il reclamante *"abbia attivato, in fase di acquisto, il servizio di "caring" per la ricezione di notifiche in merito all'andamento dei treni selezionati"*; iii) il sito Trenitalia infomobilità; iv) l'APP Trenitalia e il sito ViaggiaTreno; v) il call center di Trenitalia; vi) annunci sonori effettuati da RFI nelle stazioni della linea Torino-Milano;
- il ritardo nel riscontro al passeggero è: *"imputabile all'elevato numero di richieste di rimborso/indennizzo pervenute alla scrivente Direzione Regionale (...) a seguito della progressiva soppressione dell'offerta commerciale richiesta dalla situazione emergenziale e dalle successive misure di contenimento adottate nel corso del 2020, le quali hanno interessato anche Uffici della scrivente Direzione, determinando un fisiologico ed inevitabile slittamento delle tempistiche medie di lavorazione delle pratiche. Inoltre, nel periodo oggetto della segnalazione, la Scrivente Direzione Regionale aveva iniziato a gestire anche le richieste di rimborso pervenute a seguito dell'adozione da parte della Giunta della Regione Piemonte delle "Linee guida" sulle procedure di rimborso degli abbonamenti non fruiti o fruiti parzialmente a causa dell'emergenza epidemiologica"*;
- che alla richiesta di indennità per ritardo presentata dal reclamante *"presso la biglietteria di Bergamo in data 6 ottobre 2020 (...) ed al reclamo presentato dallo stesso tramite web form in data 12 aprile 2021 (...), la Scrivente ha*

fornito riscontro lo scorso 11 maggio, riconoscendo al passeggero il rimborso integrale del prezzo del biglietto”;

- VISTA** la nota di risposta RFI prot. ART 8711/2021 del 28 maggio 2021, con la quale RFI nel confermare quanto rappresentato da Trenitalia in merito agli orari di partenza del treno e alle ragioni della sospensione della circolazione, forniva ulteriori dettagli di competenza e precisamente, tra l’altro:
- di avere annunciato alla stazione di Vercelli dalle ore 07:53 la partenza del treno R33099 con un ritardo crescente da 15 a 60 minuti;
 - alla stazione di Novara a partire dalle 7:50 *“venivano diffusi annunci sonori relativamente alla sospensione della circolazione tra Novara e Biella e delle conseguenti maggiorazioni dei ritardi e soppressioni dei treni”* e alle ore 08:48 il treno R33099 *“veniva annunciato come cancellato”*;
 - tramite annunci sonori *“i passeggeri venivano, altresì, informati della disponibilità di bus sostitutivi tra Novara e Biella e tra Novara e Vercelli”*;
- VISTA** la nota degli Uffici dell’Autorità prot. 8813/2021 del 31 maggio 2021, con la quale venivano richieste ulteriori informazioni e precisazioni a Trenitalia;
- VISTA** la nota di risposta di Trenitalia prot. ART 9804/2021 del 21 giugno 2021, con la quale l’impresa rappresentava:
- che la scelta tra la possibilità di ottenere il rimborso integrale del biglietto o proseguire il viaggio con gli autobus sostitutivi *“è stata offerta dal personale di terra di Trenitalia presente nella stazione di Vercelli ai passeggeri scesi dal treno. Ai passeggeri che hanno espresso la volontà di interrompere il viaggio, gli addetti alla biglietteria di Vercelli hanno provveduto contestualmente a rimborsare integralmente il prezzo del biglietto”*;
 - di aver rimborsato 37 biglietti e che *“nessun altro reclamo è giunto a questa sede riguardo al servizio in questione”*;
- VISTA** la nota prot. 12114/2021 del 4 agosto 2021, con la quale, gli Uffici dell’Autorità, nell’informare il reclamante in merito alle risposte fornite da Trenitalia e da RFI, considerata l’incoerenza di alcune risposte con i fatti riportati nel reclamo all’Autorità, hanno richiesto allo stesso reclamante di far conoscere, entro 10 giorni, eventuali diversi elementi in suo possesso, in ordine alle informazioni ricevute, all’orario di arrivo a Vercelli, all’attesa di tre ore per usufruire dell’autobus sostitutivo, stante la frequenza dei servizi sostitutivi predisposti da Trenitalia, nonché conferma di aver effettivamente ricevuto il rimborso del biglietto;
- PRESO ATTO** che a tale nota non è pervenuto alcun riscontro da parte del reclamante, nonostante ulteriore sollecito via e-mail;

- CONSIDERATO** che a fronte di un ritardo all'arrivo del reclamante superiore a 120 minuti, Trenitalia avrebbe dovuto, entro un mese dalla presentazione della domanda, versare al passeggero un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto;
- RILEVATO** che a fronte dell'istanza, presentata dal reclamante nella stazione di Bergamo il 6 ottobre 2020, solo a seguito di ulteriore reclamo via e-mail del passeggero in data 12 aprile 2021, Trenitalia ha fornito riscontro in data 11 maggio 2021, informandolo di aver provveduto all'accreditamento del rimborso dell'intero biglietto *"in via di attenzione commerciale"*. Il reclamante, pertanto, risulta essere stato indennizzato, sebbene in misura superiore a quanto previsto dal Regolamento, con un ritardo superiore a tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento;
- CONSIDERATO** altresì che il riscontro fornito al reclamante in data 11 maggio 2021, a fronte del reclamo di prima istanza presentato in data 6 ottobre 2020, risulta tardivo anche rispetto a quanto disposto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, essendo superato il termine di un mese ivi previsto;
- RITENUTO** che, con riguardo all'obbligo dell'impresa ferroviaria, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, di consentire al passeggero di 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, sulla base della documentazione agli atti non sussistono i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto Trenitalia risulta aver provveduto predisponendo servizi autobus sostitutivi fino alla stazione di Novara e la successiva prosecuzione del viaggio fino alla destinazione finale, nonché rimborsando i passeggeri che, rinunciando al viaggio, ne abbiano fatto richiesta;
- RITENUTO** che, per le ragioni sopra illustrate, sussistono, limitatamente agli obblighi dell'impresa ferroviaria di corrispondere, in caso di ritardo all'arrivo pari o superiore a 120 minuti, l'indennità per il prezzo del biglietto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, nonché di fornire risposta motivata ai reclami entro un mese, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 3 e dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 17, paragrafo 2 ed all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia 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:
 - a) dell'articolo 17, paragrafo 2, 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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00) ai sensi dell'articolo 14, comma 3, 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 166,66 (centosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.1 e di euro 333,33 (trecentotrentatre/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 128/2021";
 - 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 Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 23 settembre 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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