

Delibera n. 131/2021

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 52/2021, dell'8 aprile 2021, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l. ai sensi del d.lgs. 70/2014. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 18, commi 1 e 2, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per la violazione dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

L'Autorità, nella sua riunione del 7 ottobre 2021

- VISTO** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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" oppure "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: "Regolamento (CE) n. 1371/2007");
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTO** il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato 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 dell'Autorità 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. 52/2021, dell'8 aprile 2021, notificata in pari data a Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito anche: EAV o Società) con nota prot. ART n. 4289/2021 e comunicata al reclamante con nota prot. ART n. 4290/2021, con cui l'Autorità avviava nei confronti di EAV un procedimento, ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014, concernente la violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 con riferimento alle seguenti disposizioni: a)

articolo 8, paragrafo 2; b) articolo 18, paragrafo 1; c) articolo 27, paragrafo 1; d) articolo 27, paragrafo 2;

- VISTA** la nota, acquisita al prot. ART n. 5034/2021, del 21 aprile 2021, con la quale EAV, allegando la relativa documentazione, dichiarava di essersi avvalsa del pagamento della sanzione in misura ridotta per la violazione degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del summenzionato Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la proposta di impegni presentata dalla Società con nota del 27 maggio 2021, acquisita agli atti con prot. ART n. 8619/2021, relativa alla violazione dell'articolo articolo 27, paragrafi 1 e 2, del medesimo Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTE** le osservazioni del reclamante, acquisite al prot. ART n. 8970/2021, del 4 giugno 2021, in cui venivano confermate le argomentazioni rappresentate nella fase preistruttoria;
- VISTA** la delibera n. 95/2021, del 1° luglio 2021, in pari data notificata a Ente Autonomo Volturno S.r.l. (nota prot. ART n. 10416/2021), e comunicata al reclamante (nota prot. ART 10417/2021) con la quale:
- il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 52/2021 è stato dichiarato estinto, limitatamente alle violazioni degli articoli 8, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, per effetto dell'avvenuto pagamento delle relative sanzioni in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 15.000,00;
 - la proposta di impegni riferita alle violazioni contestate con la medesima delibera n. 52/2021 in relazione all'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) 1371/2007, presentata da Ente Autonomo Volturno S.r.l. con nota del 27 maggio 2021, acquisita agli atti con prot. ART n. 8619/2021, è stata dichiarata inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere d) ed e), del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, e, per l'effetto, è stata disposta, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità la prosecuzione del procedimento avviato con la delibera n. 52/2021 limitatamente alle suddette violazioni dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) 1371/2007, con decorrenza dei nuovi termini a partire dalla notifica della stessa delibera n. 95/2021 di rigetto degli impegni;
- VISTA** la nota, acquisita al prot. ART n. 11719/2021, del 29 luglio 2021, come rettificata dalla successiva nota, acquisita al prot. ART n. 11817/2021, del 30 luglio 2021, con la quale Ente Autonomo Volturno S.r.l. ha presentato richiesta di audizione, convocata per il 7 settembre 2021, con nota prot. ART n. 12866/2021, del 23 agosto 2021;

- VISTO** il verbale dell’audizione del 7 settembre 2021 (acquisito in pari data al prot. ART 13681/2021), nel corso della quale la Società ha rappresentato gli sforzi messi in campo per osservare quanto previsto dalla normativa e dare riscontro ai reclamanti nei termini previsti, riferendo che quanto è stato proposto come atto di impegni, poi dichiarati inammissibili da ART, è stato, comunque, avviato, riservandosi di trasmettere, entro il successivo 10 settembre 2021, la documentazione a comprova di quanto affermato e confermando altresì che, a seguito dell’adozione della nuova procedura, ai reclami viene dato riscontro nei termini e con le modalità previste dalla normativa;
- VISTA** la nota trasmessa dalla Società in data 9 settembre 2021 (acquisita, in pari data, al prot. ART n. 13825/2021) - contenente la seguente documentazione: 1. Procedura PR-10-REC aggiornata al 23/07/2021; 2. O.d.s. n. 520 del 28/07/2021 relativo pubblicazione suddetta procedura; 3. O.d.s. n. 527 del 30/07/2021 relativo alla diffusione delle modifiche pubblicate nella Procedura PR-10-REC; 4. Mail (08/07/2021) del Responsabile U.O. “Amministrazione Database, Apparecchiature informatiche e Sistemi software”, relativa all'avvenuta cancellazione invio automatico interlocutoria a 15 gg; 5. Tabella con raffronto dei dati relativi ai tempi di risposta reclami mesi maggio/giugno/luglio 2021 - con la quale la Società ha precisato che nella tabella da ultimo citata “- *i dati relativi al mese di giugno sono successivi alla ricezione della procedura sanzionatoria del 27/05 u.s., per quanto ancora facenti parte della gestione dei reclami con invio automatico della risposta interlocutoria a 15 gg dalla ricezione dei reclami stessi;* - *i dati relativi al mese di luglio sono invece relativi alla gestione dei reclami tramite invio di interlocutoria “motivata” e non automatica (come da mail di cui al punto 4).*”
- VISTA** la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alle contestazioni di cui alla delibera 52/2021 riferite alla violazione dell’articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, e, in particolare, che:
1. l’articolo 27 (“*Reclami*”), prevede: “*1. Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. L’impresa ferroviaria provvede a un’ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate del servizio all’uopo preposto e delle lingue di lavoro.*

2. *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*”;

2. l'articolo 18 ("*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*"), commi 1 e 2, del decreto legislativo 70/2014, prevede che:

"1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dalla entrata in vigore del presente decreto, sono tenute a regolare, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 1, del regolamento, la raccolta dei reclami presentati in relazione ai diritti ed agli obblighi contemplati dal regolamento ed istituiscono meccanismi e strutture per il loro trattamento. In caso di inosservanza di tale obbligo le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggette le imprese ferroviarie che non provvedano a diffondere tra i passeggeri informazioni sulle modalità di organizzazione del servizio preposto alla raccolta ed al trattamento degli esposti in caso.

2. 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";

3. dalla documentazione agli atti risulta la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 per il mancato rispetto, da parte della Società, delle tempistiche di risposta da parte dell'impresa ferroviaria ai tre reclami di prima istanza presentati dal reclamante in data 30 settembre e 8 ottobre 2020, dal momento che EAV ha fornito prime risposte qualificate come "*interlocutorie*" rispettivamente nei giorni 15 e 23 ottobre. In dette risposte l'impresa si è limitata a preannunciare, in relazione a generiche e non meglio precise *"verifiche necessarie"* per fornire *"un riscontro esaustivo"*, la possibilità che la risposta definitiva venisse fornita oltre il previsto termine di 30 giorni, indicando la data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi, entro la quale sarebbe stata fornita una risposta definitiva. Detta risposta definitiva, unica per i tre reclami, è stata poi resa in data 9 dicembre 2020;

4. inoltre, la violazione dell'articolo 27, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 trova conferma nelle dichiarazioni rese dalla Società, la quale ha ammesso, come da nota prot. ART 8124/2019 del 18 luglio 2019 (EAV-13889-2019 del 6 giugno 2019) - che nel periodo 1° maggio 2018 - 1° maggio 2019 tutti i reclami pervenuti ad EAV sono stati trattati ricorrendo ad una preliminare risposta interlocutoria e che nel 43,8% dei casi la risposta definitiva è stata fornita entro 30 giorni; infatti, a fronte della nota prot. 10590/2019 del 10 settembre 2019, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno rappresentato, tra l'altro, che: *"Con riguardo al testo della risposta di carattere interlocutorio inviata ai reclamanti a partire dal 4 febbraio u.s. (modificato in occasione del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera dell'Autorità n. 4/2019), si evidenzia che, anche laddove si preannunci in generale la possibilità di uno slittamento della risposta, ciò non fa comunque venire meno l'obbligo regolamentare di rispondere entro 30 giorni o, in alternativa*

entro lo stesso termine, a fronte di giustificato motivo specifico, comunicare al passeggero la data entro la quale, entro un periodo inferiore a tre mesi, può aspettarsi una risposta” la Società, con nota acquisita al prot. ART 11328/2019 del 26 settembre 2019 (EAV-22086-2019 del 25 settembre 2019), ha comunicato di aver “provveduto ad adeguare la propria condotta alle indicazioni fornite nella nota succitata, relativamente alla risposta interlocutoria da fornire ai reclamanti”;

la persistenza dell'inadeguatezza del sistema di gestione dei reclami è emersa anche nella documentazione trasmessa dalla Società in data 9 settembre 2021 e segnatamente nel documento 5 *“Tabella con raffronto dei dati relativi ai tempi di risposta reclami mesi maggio/giugno/luglio 2021”* in cui si rappresenta che nel mese di maggio al 64% dei reclami è stata data risposta entro 30 gg. ed al 36% è stato dato riscontro, con invio automatico di una risposta interlocutoria, non motivata, entro 60 gg; nel mese di giugno al 91% dei reclami è stata data risposta entro 30 gg. ed al 9% è stato dato riscontro, con invio automatico di una risposta interlocutoria, non motivata, entro 60 gg; solo nel mese di luglio al 96% dei reclami è stata data risposta entro 30 gg. ed al 4% è stato dato riscontro, con invio risposta interlocutoria motivata, entro 60 gg.;

5. come ribadito in sede di avvio del procedimento, l'articolo 18, comma 1, del d.lgs. 70/2014 precisa che le imprese ferroviarie sono tenute non solo a regolare la raccolta dei reclami, ma anche ad istituire *“meccanismi e strutture per il loro trattamento”*. Per *“meccanismo per il trattamento dei reclami”* non deve pertanto intendersi esclusivamente la disponibilità di canali per la presentazione di reclami, bensì il complesso delle procedure organizzate dall'impresa ferroviaria per la raccolta e trattamento dei medesimi, rispondenti alla finalità di garantire la risposta motivata agli stessi entro i termini previsti dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, il quale prevede il diritto del passeggero di ottenere una risposta al reclamo entro un mese e contempla la possibilità, per l'impresa ferroviaria, dell'invio di una risposta entro tre mesi, soltanto laddove ricorrono *“casi giustificati”*. Pertanto, il frequente superamento, da parte di EAV, del termine di un mese per l'elaborazione di una risposta definitiva conforme a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e il ricorso generalizzato all'invio di una prima risposta interlocutoria, non motivata, ha evidenziato profili di inidoneità dei meccanismi e strutture predisposti dall'impresa rispetto alla finalità di un efficace trattamento dei reclami dei passeggeri. Conferma di quanto appena rappresentato proviene dalla suddetta documentazione trasmessa dalla Società in data 9 settembre 2021 e segnatamente dal documento che riporta la mail di servizio inviata in data 8 luglio 2021 dalla Direzione Trasporto Ferroviario Responsabile Customer Satisfaction in cui si chiede alle strutture preposte di *“eliminare l'invio automatico dell'interlocutoria in oggetto, attualmente in essere”*;

RITENUTO

pertanto, per le motivazioni indicate, di accertare la violazione dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di EAV S.r.l., e di procedere all'irrogazione delle relative sanzioni previste, dall'articolo 18, comma 1 e 2, del d.lgs. n. 70/2014, per un importo compreso tra 5.000,00 euro (cinquemila/00 euro) e 20.000,00 euro (ventimila/00 euro) per la prima violazione e per un importo compreso tra 200,00 euro (duecento/00 euro) e 1.000,00 euro (mille/00 euro) per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a EAV per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del d.lgs. 70/2014 *“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 nel rispetto 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 attiene alla determinazione dell'importo base della sanzione con riferimento alla: (i) violazione dell'articolo 27, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, è da considerarsi come la gravità dell'infrazione attenga alla comprovata assenza di modelli di organizzazione e di gestione idonei a garantire la gestione dei reclami; (ii) violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 è da considerarsi come la gravità dell'infrazione sia conseguenza diretta della comprovata assenza di modelli di organizzazione e di gestione idonei a garantire la trasmissione efficace di un riscontro ai reclami presentati dai passeggeri;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, risultano precedenti a carico di EAV Srl per infrazioni della stessa indole (articolo 27, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 così come accertate con delibera n. 55/2019, del 23 maggio 2019, nonché con delibera n. 8/2020, del 16 gennaio 2020);
4. in merito alle azioni specifiche poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, con specifico riferimento alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 1 del Regolamento (CE) n. 1371/2007) vi è da evidenziare che a seguito della nuova procedura di organizzazione per la gestione dei reclami, adottata dalla Società nonostante la dichiarata non ammissibilità della proposta di impegni, si palesano risultati tangibili all'efficacia della stessa: infatti come emerge dalla tabella trasmessa in data 9 settembre 2021 (prot. ART 13825/2021) si passa da 59 reclami nel mese di maggio 2021 di cui 38

hanno ottenuto risposta nei 30 giorni, ai 79 reclami del mese di luglio 2021, di cui 76 hanno ottenuto risposta nei 30 giorni, mentre i restanti 3 reclami sono stati trattati con una risposta interlocutoria motivata e non più automatica.

5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo:

- per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 7.000,00 (settemila/00); (ii) applicare la riduzione di 2.000,00 (duemila/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 5.000,00 (cinquemila/00);
- per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00) per ciascuno dei tre casi accertati di inosservanza; (ii) applicare, sul predetto importo base per ciascuno dei 3 casi accertati, la maggiorazione di euro 180,00 (centottanta/00) per la reiterazione; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 730,00 (settecentotrenta/00) per ciascuno dei tre casi accertati di inosservanza per un importo totale di euro 2.190,00 (duemilacentonovanta/00) ;

RITENUTO

pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00) per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, e di 2.190,00 (duemilacentonovanta/00) per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. sono accertate, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, le violazioni, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., dell'articolo 27, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

2. sono irrogate, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., le seguenti sanzioni previste dall'articolo 18, comma 1 e 2, del d.lgs. n. 70/2014: euro 5.000,00 (cinquemila/00) per la violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 1, Regolamento (CE) n. 1371/2007 ed euro 2.190,00 (duemilacentonovanta/00) per la violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 2, 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. 131/2021";

- 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 delibera n. 131/2021";

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 le sanzioni irrogate 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 Ente Autonomo Volturino S.r.l., comunicato al reclamante 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, 7 ottobre 2021

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