

Delibera n. 148/2021

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 4 novembre 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 18 (“Assistenza”), paragrafo 1, del Regolamento, secondo il quale: *“In caso di ritardo all’arrivo o alla partenza, l’impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile”;*
- VISTO** l’articolo 15 (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 1, del d.lgs. 70/2014, che recita: *“Salvo quanto previsto al comma 2, in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all’articolo 18 del regolamento, in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi”;*

- VISTO** l'articolo 27 (*"Reclam"*), paragrafo 2, del Regolamento, secondo il 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** 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 trasmesso dal [...omissis...] (di seguito: il reclamante) nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito EAV) tramite l'apposita piattaforma on-line sul sito dell'impresa ferroviaria in data 25 febbraio 2021, con il quale, relativamente al servizio di trasporto dalla stazione di Vico Equense a quella di Sorrento del 24 febbraio 2021, ha segnalato un ritardo alla partenza di 15 minuti e un ritardo all'arrivo di 18 minuti, senza comunicazione in stazione e in treno;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 15 aprile 2021, prot. ART 4628/2021, con cui il reclamante, pur senza apporre un segno di spunta su uno specifico motivo di reclamo, ha indicato di non aver ricevuto risposta dall'impresa ferroviaria e, relativamente al servizio di trasporto con partenza programmata dalla stazione di Vico Equense alle ore 11:06 e arrivo programmato a quella di Sorrento alle ore 11:16 del 24 febbraio 2021, ha segnalato un ritardo alla partenza e all'arrivo, rispettivamente di 15 minuti e 18 minuti, senza che ne fosse data comunicazione in stazione e in treno;
- VISTA** la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 7806/2021 del 12 maggio 2021, con cui è stato richiesto al reclamante di allegare copia del titolo di viaggio e di indicare l'esatto orario programmato di partenza, nonché di specificare la stazione ferroviaria in cui non sarebbero state rese le informazioni sul ritardo;
- VISTA** la nota di riscontro prot. ART 7820/2021 del 12 maggio 2021 e il relativo titolo di viaggio vidimato alle ore 11:05, con cui il reclamante ha specificato l'orario di partenza (11:06) e ha precisato che la mancata informazione sul ritardo si è verificata nella stazione di Vico Equense e a bordo treno sino alla stazione di Sorrento;
- VISTA** la richiesta di informazioni formulata dagli Uffici dell'Autorità, prot. 8428/2021 del 25 maggio 2021 con la quale, in relazione ai fatti rappresentati dal reclamante, sono state richieste all'impresa ferroviaria una serie di informazioni corredate dalla relativa documentazione;

- VISTA** la nota di risposta di EAV e relativi allegati, prot. ART 8617/2021 del 27 maggio 2021, da cui è emerso che:
- la risposta definitiva al reclamo di prima istanza del 25 febbraio 2021 è stata fornita in data 23 aprile 2021;
 - relativamente agli annunci a bordo del treno n. 1101, *“il Capotreno ha relazionato dichiarando di aver effettuato regolarmente gli annunci tramite interfono dalla cabina di guida”*;
 - nessun altro reclamo è pervenuto ad EAV in merito allo stesso evento lamentato dal reclamante;
 - relativamente ai mancati annunci in stazione, *“l’Agente in servizio nel giorno e nell’ora (...) indicate è stato sottoposto ai provvedimenti disciplinari previsti nel Regolamento”*;
 - *“i limiti imposti dagli Enti regolatori - velocità massima di percorrenza di 50 km/h sulle linee Vesuviane - hanno purtroppo determinato soppressioni e ritardi strutturali, così come da Avviso alla Clientela pubblicato sul sito web aziendale, sezione Orari Ferrovia”*;
- VISTA** l’ulteriore nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 10954/2021 del 13 luglio 2021, con cui è stato richiesto ad EAV di indicare, tra l’altro, i) le misure da adottare ovvero già concretamente adottate al fine di informare correttamente i passeggeri su a) orario effettivo di partenza e di arrivo dei treni da e/o in ciascuna stazione; b) durata del viaggio; ii) se i tempi di percorrenza indicati negli orari ufficiali corrispondessero agli effettivi tempi di percorrenza;
- VISTA** l’articolata nota di riscontro, prot. ART 12481/2021 del 10 agosto 2021, con cui EAV ha, tra l’altro, dichiarato che: i) ANSF (oggi ANSFISA), con propria disposizione del 30 marzo 2020, *“ha imposto una limitazione - a partire dal 1° aprile 2020 - della velocità massima di percorrenza dei treni sulle citate linee da 90 km/h a 50 km/h con la conseguenza inevitabile di una serie di ritardi e soppressioni, in particolare sulle linee vesuviane, rispetto alla programmazione contrattuale”*; ii) *“EAV sin dal primo provvedimento restrittivo emesso da ANSF, e quindi già dall’aprile 2020, ha informato la clientela in maniera sempre più capillare - sia attraverso il sito web aziendale che attraverso altri canali informativi - dell’eventualità di ritardi e/o soppressioni delle corse ferroviarie a causa dei limiti di velocità imposti dall’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie”*, allegando la relativa schermata del proprio sito web; iii) *“per quanto riguarda le linee vesuviane, a valle del primo provvedimento restrittivo di ANSF, EAV ha elaborato un nuovo programma di esercizio sulla base del numero di corse effettivamente esercibili (cfr. OdS n. 268 del 15 maggio 2020). Il processo di adeguamento delle tracce orario, invece, ha richiesto molto più tempo (...) EAV ha dovuto, quindi, dapprima, elaborare un catalogo di nuove tracce ferroviarie (cfr. OdS n. 906 del 31 dicembre 2020), che tenessero conto della velocità massima a cui avrebbero potuto viaggiare i convogli sulle linee vesuviane (70 km/h), così come poi effettivamente disposto da ANSFISA. Consolidata la nuova velocità*

massima di 70 km/h sulle linee vesuviane, decorrente dal 29 marzo 2021, EAV ha elaborato, sulla base del tracce definite nel citato catalogo, il nuovo Programma di esercizio, che, in considerazione del lungo iter occorso per la definizione delle nuove turnazioni del personale viaggiante e la stipula degli accordi con le OO.SS., entrerà in vigore il 6 settembre 2021 con l'indicazione puntuale di tutti gli effettivi orari di partenza e di arrivo dalle/nelle singole stazioni (cfr. OdS del 30 luglio 2021)";

CONSIDERATO che, dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che il treno 1101 è partito in orario dalla stazione di Napoli Porta Nolana alle ore 10:09, registrando già dalla prima fermata un ritardo accresciutosi progressivamente. Non risulta che nella stazione di Vico Equense sia stata data specifica informazione di tale ritardo;

OSSERVATO che, a fronte di un ritardo, nella fattispecie di 15 minuti, EAV, in qualità di gestore di stazione, avrebbe dovuto informare i passeggeri dell'effettivo orario di partenza del treno rispetto all'orario programmato delle 11:06, secondo quanto previsto dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, non risultando in proposito sufficiente l'informativa, sia pure sempre più capillare resa ai passeggeri, sia attraverso il sito web aziendale che attraverso altri canali informativi, dell'eventualità di ritardi e/o soppressioni delle corse ferroviarie a causa dei limiti di velocità imposti da ANSFISA;

CONSIDERATO altresì che, il riscontro reso al passeggero in data 23 aprile 2021, a fronte del reclamo di prima istanza presentato in data 25 febbraio 2021, risulta tardivo rispetto a quanto disposto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento, che prevede il termine di un mese per fornire una risposta motivata al reclamo o, esclusivamente in casi giustificati, per informare il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;

RITENUTO che le ulteriori doglianze del reclamante, relative alla mancata comunicazione del ritardo a bordo del treno, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in quanto dalla documentazione agli atti risulta che tali informazioni sono state fornite;

RITENUTO che, per le ragioni sopra illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di informare i passeggeri in stazione, in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile, nonché all'obbligo di fornire risposta motivata ai reclami entro un mese, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di EAV per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 15, comma 1 e dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 18, paragrafo 1 ed all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Ente Autonomo Volturno 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:
 - a) dell'articolo 18, paragrafo 1, 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell'articolo 15, comma 1, 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 (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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatrè/33), per la sanzione di cui al punto 2.1; per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatrè/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 148/2021";

- 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 Ente Autonomo Volturno S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 4 novembre 2021

Il Presidente
Nicola Zaccheo