

Delibera n. 20/2022

Avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., in concorso, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018

L'Autorità, nella sua riunione del 9 febbraio 2022

VISTA 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) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l'Autorità *“valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTI 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, ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n.70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;

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;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* e, in particolare:

- la misura 3.4 che dispone che *“[i]n caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:*
 - a) le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi ai sensi dell’articolo 7 regolamento (CE) n. 1371/2007;*
 - b) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause;*
 - c) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli. Dette informazioni concernono quantomeno, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:*
 - c.1) le possibilità di trasporto alternativo;*
 - c.2) ove ne ricorrano i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo;*
 - c.3) le modalità di accesso all’eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;*
 - c.4) l’assistenza garantita;*
 - c.5) le forme di indennizzo comunque denominate, incluse le modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 8”;*
- la misura 4.5 che prevede che *“[l]e informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all’utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti”;*

VISTO il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 13066/2021, del 27 agosto 2021, con cui il reclamante ha lamentato, con riferimento alla soppressione del treno regionale n. 12941 del 26 luglio 2021, che ai passeggeri non sono state fornite informazioni adeguate ed effettive in ordine alla disponibilità di mezzi alternativi per la prosecuzione del viaggio;

VISTA la nota prot. ART n. 14520/2021, del 21 settembre 2021, con cui, a Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: Trenitalia o il Vettore), sono state richieste informazioni;

- VISTA** la nota di riscontro, acquisita agli atti con prot. ART n. 16423/2021, del 20 ottobre 2021, con cui Trenitalia ha rappresentato che la stazione di Comiso è impresenziata e, pertanto, i passeggeri sono stati informati della cancellazione del treno *de quo* solo attraverso gli annunci sonori diffusi dal gestore dell'infrastruttura, ossia Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito anche: RFI o il Gestore);
- VISTA** la nota prot. ART n. 18000/2021, del 10 novembre 2021, con cui a RFI sono state richieste informazioni;
- VISTA** la nota prot. ART n. 18085/2021, dell'11 novembre 2021, con cui a Trenitalia sono state richieste ulteriori informazioni;
- VISTA** la nota di riscontro del Gestore, acquisita agli atti con prot. ART n. 19090/2021, del 30 novembre 2021, con cui è stato rappresentato che:
- la soppressione del treno regionale *de quo* *"veniva comunicata agli utenti, all'interno della stazione di Comiso, attraverso la diffusione di una serie di annunci sonori a partire dalle ore 18:22 [...]. Tramite tali annunci, l'utenza veniva altresì informata della possibilità di proseguire il proprio viaggio con il treno regionale 5469 previsto in partenza alle ore 17.10 dalla stazione di Caltanissetta Xirbi e con destino alla stazione di Modica"*;
 - presso la stazione di Modica, *"Trenitalia S.p.A. aveva programmato gli autobus sostitutivi per il completamento della tratta verso Siracusa e, dunque, a partire dalle ore 19:37, questo Gestore provvedeva ad annunciare, nella stazione di Modica, la cancellazione del treno regionale 12941 e, contestualmente, informava l'utenza della possibilità di utilizzare l'autobus sostitutivo previsto in partenza dal piazzale antistante la stazione per la prosecuzione del viaggio verso Siracusa"*;
- VISTA** la nota di riscontro del Vettore, acquisita agli atti con prot. ART n. 19161/2021, del 1° dicembre 2021, con cui è stato rappresentato che *"i passeggeri sono stati informati della possibilità di proseguire il viaggio verso Siracusa [...] con trasporto alternativo tramite il personale di bordo del treno regionale n. 5469"*;
- VISTA** la nota prot. ART n. 19893/2021, del 14 dicembre 2021 con la quale è stata comunicata al reclamante l'assenza di elementi per l'avvio di un procedimento sanzionatorio per violazione del regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la nota prot. ART n. 265/2022, del 10 gennaio 2022, con cui a RFI sono stati richiesti chiarimenti e precisazioni;
- VISTA** la nota di riscontro del Gestore, acquisita agli atti con prot. ART n. 1033/2022, del 25 gennaio 2022, in cui è stato rappresentato che *"l'informazione riguardante la riprotezione con autobus sostitutivo è stata gestita tramite l'utilizzo della funzione "INFO SUSS" (applicativo informatico di erogazione automatica degli annunci) del sistema IaP CTC presente sulla linea. L'uso di tale funzione non prevede la possibilità di cumulare più provvedimenti inerenti la soppressione di un treno [...]. Pertanto, nella fattispecie in esame veniva erogato annuncio di soppressione e riprotezione con treno*

a seguito fino alla stazione di Modica, mentre da Modica a Siracusa veniva erogato annuncio di riprotezione con autobus sostitutivo”;

VISTA

la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio per inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 della delibera n. 106/2018;

CONSIDERATO

che, ai sensi del combinato disposto delle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, in caso di irregolarità o modifiche del servizio, ai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza è richiesto, *inter alia*, di fornire agli utenti informazioni relative alle possibilità di trasporto alternativo ed alle modalità di accesso all’eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto, che debbono essere comunque fornite, non appena si rendano disponibili, con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno;

RITENUTO

che, come anche evidenziato nella relazione istruttoria alla menzionata delibera n. 106/2018, in caso di perturbazione del servizio, l’assistenza informativa che deve essere fornita agli utenti *“assume cruciale importanza per attenuare il disagio che tali eventi comportano per l’utenza”* e, pertanto *“la stessa deve essere adeguata a raggiungere con la massima tempestività e capillarità tutti gli utenti interessati”* (v. relazione istruttoria, pag. 21), anche al fine di permettere ai passeggeri di rimodulare i propri programmi di viaggio;

CONSIDERATO

altresì, che, dalla documentazione agli atti, risulta che:

- il reclamante, in data 26 luglio 2021, ha acquistato un biglietto da Comiso a Scicli, a bordo del treno regionale n. 12941, diretto a Siracusa;
- Trenitalia ha soppresso il menzionato treno regionale n. 12941, riproteggendo i passeggeri attraverso il treno regionale n. 5469, diretto a Modica, e predisponendo, altresì, l’attivazione del servizio sostitutivo mediante autobus per la parte restante della tratta;
- presso la stazione di Comiso, Trenitalia non ha fornito alcuna informazione specifica ai passeggeri;
- RFI ha informato gli utenti della cancellazione, menzionando esclusivamente la possibilità per i viaggiatori di utilizzare il treno regionale n. 5469;
- l’informazione relativa alla predisposizione dell’autoservizio sostitutivo è stata fornita soltanto a bordo del treno regionale n. 5469;
- alla luce di quanto precede, non pare controverso che, presso la stazione di Comiso, i passeggeri non siano stati informati della riprotezione a mezzo di autobus sostitutivo, ma solo della possibilità di utilizzare il treno regionale n. 5469; pertanto, gli utenti non hanno ricevuto informazioni adeguate ed effettive relative alla riprotezione, limitatamente alla parte di tratta successiva alla stazione di Modica;

TENUTO CONTO

che, ai sensi dell’articolo 5 della legge n. 689/1981, qualora più soggetti concorrano in un illecito amministrativo, ciascuno soggiace alla sanzione per esso disposta;

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere la violazione, da parte di Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. in concorso, delle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, nella misura in cui, a seguito della cancellazione del treno regionale n. 12941 del giorno 26 luglio 2021, le stesse, presso la stazione di Comiso, non hanno informato i passeggeri, in maniera adeguata ed effettiva, dell'avvenuta attivazione del servizio sostitutivo mediante autobus e delle relative modalità di accesso, con riferimento alla parte di tratta successiva alla stazione di Modica;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., in concorso, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 106/2018;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A. e di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. in concorso, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, nella misura in cui, a seguito della cancellazione del treno regionale n. 12941 del giorno 26 luglio 2021, le stesse, presso la stazione di Comiso, non hanno informato i passeggeri, in maniera adeguata ed effettiva, dell'avvenuta attivazione del servizio sostitutivo mediante autobus e delle relative modalità di accesso, con riferimento alla parte di tratta successiva alla stazione di Modica;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trenitalia S.p.A. e a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del rispettivo fatturato;
3. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. i destinatari della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, possono inviare memorie difensive e documenti 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. i destinatari della presente delibera possono, a pena di decadenza, entro il termine perentorio di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata;
7. 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;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A. e a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 9 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)