

Delibera n. 23/2022

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 9 febbraio 2022

- 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 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 pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro"*;
- VISTO** l'articolo 18 (*"Assistenza"*), paragrafo 3, del Regolamento, il quale prevede che: *"Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri"*;
- VISTO** l'articolo 15 (*"Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore"*), comma 2, del d.lgs. 70/2014, il quale dispone che: *"2. In caso di inosservanza dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette 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, 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 presentato a Trenitalia S.p.A. (Trenitalia) dal signor [...omissis...] (di seguito: reclamante) in data 1° agosto 2021, relativo alla soppressione *"senza alcun preavviso per sciopero"* del treno regionale n. 11436 del 25 luglio 2021, in partenza da Novara alle 17:34 e diretto ad Omegna, con arrivo previsto alle ore 18:38, a seguito della quale il reclamante è stato costretto a raggiungere in maniera autonoma la propria destinazione con un servizio taxi, non essendo stato predisposto alcun autobus sostitutivo e in assenza di un treno che, nella stessa giornata, svolgesse la medesima tratta;
- VISTO** il reclamo inviato all'Autorità prot. ART 12907/2021 del 24 agosto 2021, integrato in data 1° settembre 2021 con nota prot. ART 13312/2021, e i relativi allegati, con il quale il reclamante, titolare del *"Biglietto Globale"* n. 1472209400 per il viaggio *"da Milano Centrale a Omegna"* da effettuare il 25 luglio 2021 (con il treno regionale veloce n. 2032 per la tratta Milano Centrale-Novara e con il treno regionale n. 11436, per la tratta Novara-Omegna), acquistato in pari data tramite

canale mobile di Trenitalia, ha rappresentato, tra l'altro: (i) che il treno n. 11436 è stato *"soppresso senza alcun preavviso per sciopero"*; (ii) che *"nessun autobus sostitutivo"* è stato messo a disposizione; (iii) che *"nessun ulteriore treno"* svolgeva la medesima tratta, in quanto il successivo treno n. 11440 previsto per le ore 19:15 non prestava servizio nella giornata di domenica; (iv) di aver dovuto utilizzare un taxi a proprie spese per raggiungere la destinazione finale; (v) di avere presentato reclamo a Trenitalia in data 1° agosto 2021 e di non avere ricevuto riscontro da parte dell'impresa ferroviaria ad eccezione della conferma di ricezione del reclamo e rilascio del relativo codice e poi *"nessun'altra risposta utile successiva"*. Sul biglietto allegato dal reclamante risulta indicato che si tratta di *"Biglietto Globale"* e che lo stesso è valido per 4 ore a partire dalle ore 16:15 del 25 luglio 2021;

VISTE

le note degli Uffici dell'Autorità prott. 13387/2021 del 2 settembre 2021 e 17089/2021 del 28 ottobre 2021 indirizzate a Trenitalia, con le quali sono state richieste una serie di informazioni e chiarimenti in merito ai fatti esposti dal reclamante, corredati della relativa documentazione;

VISTE

le note di risposta di Trenitalia prott. ART 15349/2021 del 4 ottobre 2021 e 18436/2021 del 17 novembre 2021, con le quali l'impresa ferroviaria, tra l'altro:

- ha reso noto, in via preliminare che, in caso di sciopero: *"assicura servizi minimi di trasporto, come concordati con le Organizzazioni sindacali e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge n. 146/1990 e s.m.i. Nello specifico, con riguardo al trasporto ferroviario regionale, nei giorni feriali sono garantiti quei servizi considerati essenziali nelle fasce orarie di maggior frequentazione (dalle 06:00 alle 9:00 e dalle 18:00 alle 21:00)"*;
- con riguardo alle informazioni fornite ai passeggeri, ha rappresentato che la notizia dello sciopero è stata diffusa da numerosi quotidiani locali, mediante il sito internet *trenitalia.com*, nella sezione *Infomobilità*, il sito di *FSnews.it*, nonché tramite locandine informative affisse nelle stazioni interessate e presso le biglietterie e uffici assistenza di Trenitalia ivi presenti;
- in merito alla presenza un eventuale specifico *"alert"* relativo allo sciopero, fornito tramite il canale utilizzato dal reclamante per l'acquisto del biglietto, ha affermato che: *"La notizia dello sciopero è stata pubblicata – e pertanto resa disponibile ai passeggeri – tramite molteplici canali informativi; in particolare, già dal 20 luglio 2021, Trenitalia ha pubblicato, attraverso la funzionalità "Infomobilità" sul canale di vendita Mobile, l'informativa riguardante lo sciopero del personale di Trenitalia Regioni Piemonte e Valle d'Aosta"*;
- quanto alle specifiche informazioni fornite in merito alla soppressione del treno n. 11436 da Novara ad Omegna, ha dichiarato che la notizia: *"non poteva essere nota a Trenitalia se non poco prima della partenza del convoglio (ore 17.34). In ogni caso, una volta appurata l'effettiva non"*

disponibilità del personale di Trenitalia a causa dello sciopero, l'informazione della soppressione del treno è stata resa disponibile mediante i) il sito viaggiatreno.it; ii) l'App di Trenitalia; iii) il Call Center Trenitalia attivo al numero verde 800.89.20.21; iv) il Personale di Trenitalia in servizio presso le biglietterie e gli uffici assistenza presenti nelle stazioni interessate, in particolare la biglietteria della stazione di Novara è rimasta operativa fino alle ore 17:10 (come da orario festivo); il servizio di Smart Caring, con un sms inviato alle ore 17:11 relativamente alla cancellazione del treno 11436 da Novara a Domodossola "per uno sciopero del Personale FS". A tale ultimo proposito Trenitalia, nel precisare che il reclamante "non si è registrato a tale servizio", ha allegato il testo del messaggio, nel quale si informano i passeggeri della cancellazione del treno a causa dello sciopero, senza ulteriori dettagli;

- *relativamente all'offerta della scelta tra rimborso del biglietto e la prosecuzione del viaggio, ha rappresentato di aver provveduto ad effettuare il rimborso "del prezzo del biglietto non utilizzato per la tratta Novara-Omegna, comunicato al passeggero in data 30 settembre 2021";*
- *quanto alle informazioni fornite e al proseguimento del viaggio verso la destinazione finale di Omegna, l'impresa ferroviaria ha informato che: "nella giornata di domenica, il treno R 11436 è l'ultimo collegamento programmato da orario di servizio. Tale informazione è disponibile sui principali canali informativi di Trenitalia relativi all'orario dei servizi offerti: il sito Trenitalia.com, Viaggiatreno.it, App Trenitalia, Call Center (sempre al numero verde 800.89.20.21), chat online Trenitalia, emettitrici selfservice di stazione e quadri orario di stazione. In occasione dello sciopero in questione, sempre in considerazione della natura dell'evento, non sono stati effettuati servizi sostitutivi"; ha poi ribadito che: "Nel caso di specie, essendo stato lo sciopero indetto per un giorno festivo (domenica 25 luglio 2021) non vi sono stati garantiti servizi sostitutivi ai treni soppressi";*
- *in merito alla risposta al reclamo di prima istanza del 1° agosto 2021, ha specificato: (i) di avere "fornito una prima risposta interlocutoria il 24 agosto u.s.", allegandola, nella quale si legge che la richiesta è in lavorazione e che: "A causa dell'elevato numero di richieste pervenute per l'emergenza Covid-19 l'evasione avverrà non appena possibile, entro tre mesi dalla data di presentazione"; (ii) di avere comunicato, in data 28 settembre 2021, la disponibilità a rimborsare non solo il biglietto non utilizzato "ma anche a rimborsare, dietro idonea documentazione, le spese sostenute per il taxi utilizzato per raggiungere la destinazione finale"; (iii) di avere provveduto in data 11 novembre 2021 a informare il reclamante del "riconoscimento del prezzo del servizio di taxi utilizzato in alternativa al treno regionale soppresso il 25 luglio 2021", allegando la relativa comunicazione nella quale si legge che l'accredito è accordato "in via di attenzione commerciale";*

- OSSERVATO** preliminarmente, che il Regolamento non prevede esenzioni dall'applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni o ritardi correlati al verificarsi di uno sciopero;
- CONSIDERATO** che, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti, la disposizione di cui al citato articolo 16 del Regolamento 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;
- TENUTO CONTO** in proposito che negli *“Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”* (2015/C 220/01 del 4 luglio 2015), al paragrafo 4.3, la Commissione europea osserva, tra l'altro, che: *“La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri (...) I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficerebbero degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo”*;
- CONSIDERATO** con riguardo al diritto di cui all'articolo 16 del Regolamento, che, sulla base della documentazione agli atti:
- il reclamante è stato informato in merito alla soppressione del treno n. 11436, mediante una pluralità di canali, *“poco prima della partenza del convoglio (...) una volta appurata l'effettiva non disponibilità del personale di Trenitalia a causa dello sciopero”*. Nello specifico, alle ore 17:11 è stato inviato un messaggio di *“smart caring”* concernente esclusivamente la cancellazione del treno;
 - a fronte del prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, attesa la mancanza di ulteriori collegamenti programmati, non risulta che sia stata immediatamente offerta al reclamante la scelta tra le tre previste opzioni (il rimborso del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non effettuata o la prosecuzione del viaggio verso la destinazione finale, a condizioni simili, non appena possibile o in una data successiva, a discrezione del passeggero);
 - soltanto in sede di risposta al reclamo Trenitalia ha accordato al reclamante, dapprima, il rimborso del biglietto per la parte non utilizzata e, successivamente, delle spese sostenute dal reclamante per raggiungere la destinazione finale di Omegna *“in via di attenzione commerciale”*;

- RILEVATO** pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta essersi attivata per offrire immediatamente al reclamante la scelta tra le diverse tre opzioni previste dall'articolo 16 del Regolamento, che dovrebbe essere, invece, proattivamente prospettata dall'impresa;
- CONSIDERATO** che sensi dell'articolo 3, punto 10) del Regolamento, per *"biglietto globale"* si intende *"uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie"*;
- CONSIDERATO** con riguardo all'obbligo di assistenza di cui all'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento, di organizzare *"servizi di trasporto alternativi"* nel caso in cui *"il servizio ferroviario non può più essere proseguito"*, che:
- il reclamante era titolare di un biglietto globale per un viaggio da Milano Centrale a Omegna, che nel caso di specie rappresenta la destinazione finale del servizio ferroviario in esame;
 - essendo il treno regionale 11436 l'ultimo collegamento ferroviario utile per raggiungere Omegna, il servizio ferroviario in questione, interrottosi a Novara, non poteva più essere proseguito;
 - in proposito, Trenitalia ha rappresentato che *"nei giorni feriali sono garantiti quei servizi considerati essenziali nelle fasce orarie di maggior frequentazione (dalle 06:00 alle 9:00 e dalle 18:00 alle 21:00)"* ed ha precisato che nel caso di specie, trattandosi di un giorno festivo *"non vi sono stati garantiti servizi sostitutivi ai treni soppressi"*;
 - non essendo stati organizzati dall'impresa ferroviaria *"quanto prima possibile (...) servizi di trasporto alternativi"* per la prosecuzione del viaggio verso Omegna, il reclamante ha dovuto usufruire a sue spese di un taxi, ottenendone poi il rimborso successivamente al reclamo *"in via di attenzione commerciale"*;
- RILEVATO** che, pertanto, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, a fronte dell'interruzione del servizio ferroviario, non risulta essersi attivata nei termini prescritti dal Regolamento per organizzare servizi di trasporto alternativi per consentire al reclamante la prosecuzione del viaggio;
- CONSIDERATO** con riguardo alla risposta al reclamo di prima istanza presentato in data 1° agosto 2021:
- che Trenitalia ha inviato, in data 24 agosto 2021, *"una prima risposta interlocutoria"* con la quale informava il reclamante di *"aver ricevuto la Sua richiesta e che la stessa è in lavorazione. A causa dell'elevato numero di richieste pervenute per l'emergenza Covid – 19 l'evasione delle stesse avverrà non appena possibile, entro tre mesi dalla data di presentazione della richiesta"*;
 - solo in data 28 settembre 2021, ha fornito riscontro nel merito al reclamo;
- OSSERVATO** che Trenitalia ha addotto, quale causa del procrastinarsi dei tempi di risposta l'elevato *"numero di richieste pervenute per l'emergenza Covid – 19"*, circostanza

che, di per sé, non si ritiene possa ricondursi ai “*i casi giustificati*” in presenza dei quali la risposta motivata al reclamo può essere resa “*nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo*”, in considerazione non solo della sua genericità, ma, altresì, del tempo intercorso dall’inizio della pandemia;

RILEVATO pertanto che il riscontro reso al passeggero in data 28 settembre 2021, a fronte del reclamo di prima istanza presentato in data 1° agosto 2021, risulta tardivo rispetto a quanto disposto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;

RITENUTO che, per le ragioni illustrate, sussistono, limitatamente agli obblighi dell’impresa ferroviaria di (i) 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; (ii) organizzare servizi di trasporto alternativi nel caso in cui il servizio ferroviario non possa essere proseguito, nonché (iii) fornire risposta motivata ai reclami entro un mese; i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2, 15 comma 2, e 18 comma 2 del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui agli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 3 e 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 16 del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) dell’articolo 18, paragrafo 3 del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - c) 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 14, comma 2, 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 2.000 (duemila/00) ed euro 10.000 (diecimila/00) ai sensi dell’articolo 15, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
 - 2.3 per la violazione di cui al punto 1, lettera c), 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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.1, di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.2 e di euro 333,33 (trecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.3, per un totale di euro 6.999,99 (seimilanovecentonovantanove/99), 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: IT03Y010050100400000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 23/2022";
 - 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, 9 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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