

Delibera n. 39/2022

**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 10 marzo 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), ed in particolare l’articolo 20 (“*Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta*”), paragrafo 1;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare l’articolo 16 (“*Sanzioni per mancata osservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta*”), comma 2, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di inosservanza degli obblighi previsti dalle disposizioni di cui agli articoli 19, paragrafo 2, 20, 21, paragrafo 2, 22, paragrafi 1 e 3, 23, paragrafo 1, 24 e 25, del regolamento, concernenti le prenotazioni e le vendite dei biglietti, le informazioni, l’accessibilità al trasporto ferroviario, l’assistenza nelle stazioni e l’assistenza a bordo di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, le imprese ferroviarie, i gestori di stazione il venditore di biglietti o il tour operator in ragione dei rispettivi obblighi sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”;
- 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), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTA** la segnalazione prot. ART 15270/2021 del 4 ottobre 2021, e i relativi allegati, indirizzata all’Autorità per conoscenza, con la quale il sig. [...] (di seguito:

segnalante), ha rappresentato, tra l'altro: (i) di aver prenotato, tramite canale telefonico al numero 02.323232 di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), un posto attrezzato per una persona con grave disabilità (di seguito, anche: passeggero) e per un accompagnatore per il viaggio con il treno Frecciargento n. 8885 con partenza programmata in data 9 settembre 2021 alle ore 12:45 da Bologna e arrivo a Foggia alle ore 17:21; (ii) di aver ravvisato, una volta a bordo, *"l'inidoneità completa della carrozza destinata ad accogliere la persona disabile"*, nonché la presenza *"di macroscopici errori tecnici e informativi"* in merito agli spazi dedicati alle carrozzine elettriche; (iii) che il passeggero ha dovuto viaggiare *"ortogonalmente al senso di marcia"* del treno perché non è stata calcolata *"la lunghezza (regolamentare) delle carrozzine elettriche"*; (iv) che dalla *"tavola tecnica affissa nell'atrio della carrozza (...) a firma RFI"* risulterebbe indicato uno spazio per *"n. 2 carrozzine + n. 2 accompagnatori"*; (v) che il passeggero *"ha viaggiato pericolosamente fra due poltrone!!! Il capotreno ha alzato la seduta delle vs poltrone, ma sono tornate giù impedendo l'accesso alla carrozzina e all'accompagnatore"*; (vi) che l'assenza di *"ganci per arpionare le carrozzine"* e la mancanza di *"due poltrone sx"* comporterebbe l'inottemperanza *"alle norme sulla sicurezza sui treni per le persone a ridotta mobilità"*; (vii) l'inutilità della presenza di due poltrone nell'area *"disabili + accompagnatori"*, stante l'assenza di spazio. Il segnalante richiedeva, contestualmente, *"un equo rimborso per la scomodità del viaggio"* e per *"il pessimo servizio offerto e il pericolo scampato dalla persona a mobilità ridotta"* come *"illustrato dal rapporto del 09/09/2021 ore 12.55 del capotreno"*;

**VISTE**

la nota prot. 17656/2021 del 4 novembre 2021, indirizzata a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) e a RFI, e la nota prot. 2416/2022 del 4 febbraio 2022, indirizzata a Trenitalia, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a tali imprese di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto riferito dal segnalante;

**VISTE**

le note di riscontro di Trenitalia, prot. ART 19312/2021 del 3 dicembre 2021 e 2680/2022 del 10 febbraio 2022, e di RFI, prot. ART 19389/2021 del 6 dicembre 2021;

**VISTE**

le Condizioni Generali di Trasporto (di seguito: CGT) di Trenitalia e in particolare il punto 12.1. (*"I posti riservati"*) il quale prevede che: *"In favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e del loro eventuale accompagnatore è riservato un quantitativo di posti a seconda del tipo di materiale con cui i treni vengono effettuati (...). L'assegnazione del posto viene effettuata dalle Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI), al momento della richiesta di assistenza"*, e il punto 12.2. (*"I servizi di assistenza"*) il quale dispone, tra l'altro, che: *"I viaggiatori disabili o a mobilità ridotta devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra ed a bordo chiamando il Call Center o il Numero Unico Nazionale dedicato di RFI o rivolgendosi alle Sale Blu di RFI presenti nelle principali stazioni. Trenitalia può*

*rifiutare il trasporto se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta”;*

**RILEVATO**

*che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, “[l’]Autorità procede all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza d'ufficio o a seguito di reclamo”;*

**ATTESO**

*che ai sensi del citato articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento “[s]u richiesta, l’impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all’accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all’articolo 19, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo”;*

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l’altro:

- il segnalante, per la prenotazione del posto per il passeggero, ha seguito le indicazioni fornite nelle CGT, effettuando, come affermato anche da Trenitalia, in data 9 agosto 2021, la prenotazione del “servizio di assistenza alle persone disabili e a mobilità ridotta attraverso il sistema delle c.d. Sale Blu gestito dal Gestore dell’Infrastruttura (RFI)” per il figlio e per un accompagnatore, per “viaggiare il successivo 9 settembre 2021 sul treno Frecciargento n. 8885 delle ore 12.45 da Bologna Centrale a Foggia”. In data 20 agosto 2021, “ha acquistato presso la biglietteria di Foggia, i biglietti per effettuare tale viaggio”;
- secondo quanto dichiarato da Trenitalia, “[i]l giorno del viaggio, 9 settembre 2021, dopo che i passeggeri sono saliti a bordo del treno prenotato, si è constatato che non era possibile sistemare la sedia a rotelle (...) nel senso di marcia del treno. Il personale di bordo ha prestato la massima attenzione alle esigenze dei passeggeri, proponendo diverse soluzioni, tra cui la possibilità di cambiare treno”. Avendo i passeggeri declinato la proposta di cambiare treno, “per consentire la prosecuzione del viaggio, come deciso dai passeggeri, la sedia a rotelle è stata collocata tra i sedili (in senso perpendicolare agli stessi) assegnati, ottenendo lo spazio sufficiente attraverso la reclinazione degli stessi. Durante il viaggio il personale di bordo ha continuamente monitorato le condizioni di sicurezza dei passeggeri, recandosi spesso presso i posti assegnati”. Il segnalante ha evidenziato che il posizionamento della carrozzina è avvenuto “ortogonalmente nel senso di marcia” e in condizioni di disagio;
- in merito alle informazioni fornite al segnalante al momento della prenotazione, con riguardo alle condizioni di accessibilità del treno e della carrozza, Trenitalia ha rappresentato che essendo la prenotazione “avvenuta mediante RFI, Trenitalia non è a conoscenza delle informazioni fornite ai passeggeri (al momento della prenotazione) in ordine alle condizioni di accessibilità del treno e della carrozza (...). Il treno Frecciargento 8885 del 9

*settembre 2021 ha viaggiato con il materiale rotabile programmato". Peraltro, circa le caratteristiche tale materiale rotabile, Trenitalia ha confermato che lo stesso non rientra "nell'ambito di applicazione del Regolamento (UE) n. 1300/2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta";*

- RFI ha dichiarato che la Sala Blu di riferimento "ha correttamente assegnato al richiedente il posto attrezzato per il trasporto di sedia a ruote 1A (2B per l'accompagnatore), sulla base del piano di collocazione posti comunicato dall'Impresa Ferroviaria per il materiale rotabile in questione";
- a seguito della comunicazione e-mail inviata dal segnalante in data 4 ottobre 2021, "Trenitalia ha fornito riscontro il successivo 26 ottobre 2021 comunicandogli, tra l'altro, l'erogazione di un credito elettronico pari al valore integrale del prezzo dei biglietti";

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver fornito le informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile, né tramite la Sala Blu RFI in fase di prenotazione, nonostante il segnalante ne abbia fatto richiesta, manifestando l'esigenza di fruire di un posto attrezzato, né in sede di acquisto del biglietto, sebbene sul titolo di viaggio risultino apposte in evidenza le indicazioni "*posto attrezzato*" e "*Carta Blu Accompagnatore*";

**RITENUTO**

che, relativamente al diritto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta di ricevere, su richiesta, informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 20, paragrafo 1, 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 dell'articolo 20, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00) ai sensi dell'articolo 16, 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 333,33 (trecentotrentatre/33), 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 39/2022”;
  - 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, 10 marzo 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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