

Delibera n. 41/2022

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 16 (“Rimborso e itinerari alternativi”);
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare l’articolo 14 (“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”), comma 2, ai sensi del quale: “[p]er 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 pecunaria da 2.000 euro a 10.000 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;
- VISTE** la ricevuta del reclamo di prima istanza presentato, in data 3 agosto 2021 presso la biglietteria di Bologna di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), dal sig. [...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto per viaggiare, con bicicletta al seguito, con il treno regionale Tper S.c.a.r.l. (di seguito: Tper) n. 2494, con partenza prevista da Giulianova in data 1° agosto 2021 alle ore 16:28 e arrivo previsto a Bologna Centrale alle ore 20:48, e la risposta di Tper del 2 settembre 2021, con la quale l’impresa ferroviaria richiamava e illustrava, con riguardo al trasporto di biciclette e alle condizioni di rimborso dei biglietti, le

proprie Condizioni Generali di Trasporto, invitando il reclamante *“al fine di procedere con la valutazione di quanto da lei richiesto”*, ad inviare *“copia dei titoli di viaggio”*;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 14213/2021 del 16 settembre 2021, integrato con il prot. ART 14659/2021 del 22 settembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante ha rappresentato, tra l’altro: (i) che il treno sul quale viaggiava è partito *“regolarmente a Giulianova”*, ma alla stazione di Porto San Giorgio-Fermo è stato fermato per un incendio in linea ed ha sostato *“in tale stazione fino alle 01.30 di notte quando il treno è stato soppresso e retrocede fino alla stazione di origine (Pescara) con pochissime informazioni da parte del personale di bordo che non riuscivano quasi a mettersi in contatto con i dirigenti durante tutto l’arco dell’evento”*; (ii) di essere riuscito a proseguire il viaggio verso la destinazione finale, in quanto gli è stato *“concesso un posto su bus sostitutivo che era predisposto comunque per un altro treno Intercity presente e fermo nella medesima stazione per lo stesso problema”*; (iii) sull’autobus sostitutivo *“viene negato il trasporto della bicicletta al seguito, la quale viene legata sul posto e successivamente rubata nonostante il tentativo di recupero a mie spese”*; (iv) di aver ricevuto, in esito al reclamo presentato in data 3 agosto 2021, *“una risposta praticamente incomprensibile che riepiloga praticamente quelli che dovrebbero essere i loro servizi e condizioni, quindi inconcludente ed insoddisfacente, ad oggi comunque non ho ottenuto ulteriore risposta dopo richiesta della documentazione”*.

Il reclamante ha richiesto, in relazione ai danni subiti per il *“rischio di perdere una giornata lavorativa per una disorganizzazione nella riorganizzazione del servizio con mezzi alternativi quali il bus, dell’aver perso la bicicletta”* un risarcimento *“materiale e morale”*;

VISTA

la nota prot. 18657/2021 del 22 novembre 2021, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Tper di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

VISTA

la nota di riscontro di Tper, prot. ART 19838/2021 del 14 dicembre 2021, ed i relativi allegati;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 16 del Regolamento, *“[q]ualora 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”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il 1° agosto 2021 la costa adriatica è stata interessata da incendi di vaste proporzioni con impatti sulla circolazione ferroviaria della linea adriatica, *“rendendo necessarie”*, secondo quanto riportato da Tper, *“continue riprogrammazioni del servizio e rendendo a volte difficile la circolazione stradale dei bus sostitutivi”*;
- il treno regionale veloce n. 2494, utilizzato dal reclamante, rientrante tra i treni interessati dall'evento, *“è partito regolarmente da Pescara con + 2' rispetto all'orario delle 15.57, giunto e ripartito in orario da Giulianova – stazione di salita del reclamante - alle ore 16:29, con +1', e ha proseguito regolarmente, giungendo in orario (-1') a S. Benedetto del Tronto”*. Giunto a Porto San Giorgio alle ore 17:37, con un ritardo di 31 minuti, il treno è rimasto in sosta in tale stazione in attesa di aggiornamenti da parte del gestore dell'infrastruttura;
- *“Verso mezzanotte, la Sala Operativa Marche di Trenitalia ha comunicato la decisione di retrocedere in stazione a Pescara”*, successivamente, *“la Sala Operativa comunicava alla capotreno del 2494 la decisione di far ripartire il convoglio, non più retrocedendolo a Pescara, ma in prosecuzione verso Rimini”*. In base alla documentazione allegata, i viaggiatori sono stati informati della partenza del treno verso Rimini con annunci a partire dalle ore 01:28;
- il treno è ripartito, infine, *“diretto e limitato fino a Rimini”*, alle ore 1:43 e giungendovi alle ore 4:10, circa. Il Capotreno che ha preso servizio a bordo ad Ancona *“si premuniva, effettuando più passaggi lungo tutte le carrozze, di avvisare la clientela che il treno terminava la corsa a Rimini e di fornire informazioni in merito alle corrispondenze per la prosecuzione su Bologna e su Milano”*;
- Tper ha dichiarato di aver informato i viaggiatori, a voce e tramite impianto sonoro *“anche della possibilità di rimborso in caso di rinuncia al viaggio o, qualora avessero comunque deciso di proseguire, dell'indennità per il ritardo accumulato. Altri annunci sono stati probabilmente diramati in stazione dal Gestore Infrastruttura (...) l'operatore che presenziava allo sportello (...) riferisce che quando sono stati annunciati ritardi superiori ai 60' ha iniziato a rimborsare biglietti ai clienti che non volevano partire, come da normativa, ed eventualmente cercare nuove soluzioni di viaggio per i giorni successivi”*, senza tuttavia fornire in proposito documentazione a supporto;
- Tper ha inoltre precisato che *“[n]on risulta siano stati predisposti bus sostitutivi per il treno regionale 2494, in ragione della mancata disponibilità di mezzi reperibili a fronte, peraltro, dell'elevato numero di passeggeri presenti a bordo (circa 650), e considerato anche che diversi servizi bus venivano già impegnati per la sostituzione di altri due servizi long haul Trenitalia coinvolti”*

nella stessa situazione e anch'essi in sosta. Pertanto non sono stati diffusi a bordo eventuali annunci sulla presenza e disponibilità di eventuali servizi sostitutivi utilizzabili per il treno 2494". Conseguentemente "è presumibile" che il reclamante "di sua iniziativa, sia salito a bordo di uno dei bus sostitutivi dei treni long haul Trenitalia, giungendo a Bologna, secondo quanto da lui riportato, alle 4.30 circa", mentre "[i]l primo servizio utile in partenza da Rimini era previsto ed è stato consentito con treno 17434, in partenza alle 5.25, con arrivo a Bologna alle 6.47, che ha circolato in orario";

- il reclamante ha affermato di aver ricevuto "*pochissime informazioni da parte del personale di bordo*" e che gli è stato "*concesso, un posto su un bus sostitutivo che era predisposto comunque per altro treno Intercity presente e fermo nella medesima stazione*", ma gli è stato "*negato il trasporto della bicicletta al seguito*" ;
- in seguito al reclamo di prima istanza e all'invio, su richiesta di Tper, del biglietto e del supplemento bicicletta da parte del reclamante, l'impresa ferroviaria ha disposto il rimborso integrale di tali titoli di viaggio "*in ragione degli eventi e del disagio*";

RILEVATO

conseguentemente, che sulla base delle evidenze agli atti, Tper, nonostante la ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 60 minuti all'arrivo alla destinazione finale, non risulta aver garantito la possibilità di scegliere immediatamente tra le opzioni previste dal Regolamento, in quanto, nel lungo tempo trascorso tra il momento dell'interruzione del servizio a Porto San Giorgio (17:37) e la notizia concernente la decisione di far ripartire il convoglio (00:19), non ha proattivamente formulato l'offerta prevista, limitandosi - peraltro senza fornire documentazione al riguardo - ad informare i passeggeri, tramite il personale di bordo, della possibilità di richiedere il rimborso o, in caso di prosecuzione, l'indennizzo per il ritardo. Il reclamante, che ha proseguito il viaggio in autonomia su un servizio sostitutivo di un differente servizio ferroviario di Trenitalia, senza poter usufruire del trasporto della bicicletta, ha ottenuto da Tper, a seguito di reclamo, "*in ragione degli eventi e del disagio*" il rimborso del biglietto e del supplemento bicicletta;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante, relative alle carenze rilevate sotto il profilo informativo, nonché nella predisposizione di un "*servizio con mezzi alternativi quali bus*", e alla richiesta di risarcimento, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto:

- dalle evidenze agli atti risulta che i passeggeri siano stati informati a bordo del treno del ritardo, tramite annunci effettuati con il sistema "*Oboe*" e dal personale in servizio e, del resto, il reclamante stesso dichiara di aver ricevuto informazioni, sebbene "*pochissime*";
- per quanto riguarda i servizi di trasporto alternativi, da un lato, il numero elevato di passeggeri da trasportare - circa 650 in base a quanto dichiarato da Tper - e le difficoltà nella circolazione stradale risultano aver impedito

l'organizzazione in tempi brevi di servizi a mezzo autobus e, dall'altro, il servizio ferroviario in esame è ripreso alle ore 01:43, con la ripartenza del treno verso Rimini, consentendo ai passeggeri di raggiungere, sia pure con notevole ritardo, la loro destinazione finale tramite ulteriori coincidenze;

- non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

che, limitatamente al diritto a ricevere immediatamente l'offerta della scelta tra il rimborso del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni simili verso la destinazione finale non appena possibile o in data successiva, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia Tper S.c.a.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 16 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia Tper S.c.a.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 dell'articolo 16, 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00) ai sensi dell'articolo 14, 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, pari a euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/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 41/2022";
 - 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 Tper S.c.a.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 10 marzo 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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