

Delibera n. 49/2022

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 23 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 (di seguito: regolamento ferroviario), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato in data 4 agosto 2021 a Trenitalia, a mezzo posta elettronica, con il quale la signora [...] (di seguito: passeggera), titolare di un biglietto Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), relativo al viaggio del 1° agosto 2021 con orario di partenza programmato alle ore 15:24 da Civitanova Marche e arrivo previsto a Bologna alle ore 19:26, rappresentava che il treno interessato è stato *“soppresso per incendio nei pressi di Ancona (...) nessuna proposta nell'immediato di trasporto alternativo. Abbiamo dovuto*

organizzarci rivoluzionando completamente il viaggio ed effettuando un lungo viaggio in auto, con conseguenti spese aggiuntive e tempo speso da due persone coinvolte”;

- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 14569/2021 del 21 settembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale la signora [...] (di seguito: reclamante), per conto della passeggera, in merito all’indicato viaggio, ha rappresentato le medesime lamentele di cui al reclamo di prima istanza, aggiungendo di aver presentato, *“dopo una prima risposta negativa”*, istanza di conciliazione tramite un’associazione di consumatori, ricevendo *“un diniego anche in questo”*;
- VISTE** le note prott. 17630/2021 del 4 novembre 2021 e 2585/2022 del 9 febbraio 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Trenitalia di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 19358/2021 del 3 dicembre 2021 e 2961/2022 del 15 febbraio 2022, ed i relativi allegati;
- 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 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, tra l’altro:
- il 1° agosto 2021 la costa adriatica è stata interessata da incendi di vaste proporzioni che hanno riguardato diverse regioni ed *“hanno comportato”*, secondo quanto riportato da Trenitalia, *“inevitabili e gravi ripercussioni sulla circolazione non solo ferroviaria, rendendo necessaria la riprogrammazione dei servizi”*;

- *“il Gestore dell’Infrastruttura (RFI) ha disposto, alle ore 14.05 del 1° agosto 2021, l’interruzione della circolazione ferroviaria (...). A causa di tale interruzione, il treno regionale n. 23858”, sul quale viaggiava la passeggera, “è stato soppresso per la tratta finale da Civitanova Marche ad Ancona”;*
- la passeggera era titolare di un biglietto per un viaggio *“da Civitanova Marche-Montegranaro a Bologna Centrale”*, con partenza alle ore 15:24 (treno R 23858), coincidenza prevista ad Ancona alle ore 16:45 e arrivo alla destinazione finale previsto alle ore 19:26. A seguito della soppressione del treno R 23858, la stessa ha dichiarato di aver dovuto - non avendo ricevuto *“nessuna proposta nell’immediato di trasporto alternativo”* - organizzarsi in autonomia per raggiungere la sua destinazione finale;
- l’impresa ferroviaria ha riferito che i passeggeri del treno regionale n. 23858, *“interessati a proseguire il viaggio per Ancona, sono stati riprotetti su due bus sostituivi, il primo dei quali è partito intorno alle ore 17.30 ed il secondo intorno alle ore 17.50”*, e, che, a fronte del reclamo presentato dalla passeggera *“lamentando la mancata predisposizione immediata di un servizio di trasporto alternativo”*, in data 24 agosto 2021 ha *“fornito riscontro declinando la motivazione per cui non è stato possibile predisporre immediatamente servizi sostitutivi a causa dell’entità dell’evento e del blocco del traffico stradale”*; nel dettaglio, nella citata risposta si legge, tra l’altro: *“Impossibile nell’immediato poter predisporre servizi sostitutivi, sia per la vastità dell’evento che per il blocco stradale”*;
- con riferimento agli adempimenti adottati al fine di assicurare l’offerta che ai sensi del citato articolo 16 deve essere immediatamente garantita ai passeggeri, qualora, come nel caso di specie, sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti, Trenitalia ha affermato che, a seguito del provvedimento di interruzione della circolazione:
 - i. i passeggeri contattabili ai recapiti indicati in fase di acquisto dei titoli di viaggio hanno ricevuto, alle ore 15:00, una comunicazione *“smart caring”* con cui sono stati informati dell’interruzione della linea ferroviaria. Il testo di tale comunicazione, allegato da Trenitalia, recita: *“per un intervento dei vigili del fuoco per incendio in prossimità della linea la circolazione dei treni è interrotta tra le stazioni di Varano e Loreto”*. Peraltro, in merito all’adesione, da parte della passeggera, a tale servizio, l’impresa ferroviaria ha dichiarato di non poterla verificare, in quanto il sistema *“infopush”* ha una validità di consultazione dei dati di 180 giorni;
 - ii. il personale di bordo, una volta giunto a Civitanova Marche (alle ore 15:34), ha fornito indicazioni *“ai passeggeri in attesa del treno in merito alla grave situazione della circolazione ferroviaria, alla soppressione per la tratta finale del servizio del treno regionale n. 23858, nonché alla possibilità – per chi lo desiderasse – di proseguire il viaggio con gli autobus sostitutivi”*, precisando, solo in esito a specifica ulteriore

- richiesta, che “[i]noltre, il personale di accompagnamento ha informato della possibilità di richiedere il rimborso dei titoli di viaggio”. L’impresa, tuttavia, ha allegato in proposito unicamente una dichiarazione resa dal “personale di accompagnamento” del treno regionale n. 23858, che recita: “In merito al servizio svolto dal treno in oggetto, durante l’emergenza causata da un grande incendio, dichiaro che, da parte mia, sono state fornite ai viaggiatori tutte le informazioni in merito alla possibilità di come richiedere il rimborso dei loro titoli di viaggio”;
- iii. nell’area dedicata all’Infomobilità del sito Trenitalia.com, sono state pubblicate “notizie dell’evento (...) e delle conseguenze sulla circolazione, ivi comprese le notizie del coinvolgimento del treno regionale n. 23858, della successiva soppressione e della relativa riprotezione su bus sostitutivi”. In proposito, è stato dall’impresa allegato il file Excel riportante gli annunci pubblicati nell’area “Infomobilità”, il quale riporta, tra l’altro, annunci effettuati tra le ore 15:05 e le ore 19:20 nei quali, con riferimento alla sospensione della circolazione tra Varano e Loreto, il treno n. 23858 è indicato tra quelli “direttamente coinvolti”. Solo a partire dagli annunci delle ore 18:45, 18:55 e 19:20, peraltro, è riportata, in aggiunta, la dicitura “in atto la riprogrammazione dei servizi commerciali”, mentre unicamente a partire dall’annuncio delle ore 20:30 il treno in parola è indicato tra quelli “parzialmente cancellati e sostituiti con bus”, con la precisazione “limitato a Civitanova”;
 - “a seguito della soppressione del treno regionale n. 23858”, soltanto “una passeggera ha rinunciato al viaggio e chiesto il rimborso di un biglietto andata/ritorno”;

OSSEVATO

in particolare che, per quanto concerne le indicazioni fornite dal personale di accompagnamento del treno, i servizi sostitutivi che l’impresa afferma di aver predisposto - in disparte il profilo dell’immediatezza della relativa offerta - non possono essere considerati alla stregua dell’itinerario alternativo di cui al citato articolo 16, considerato, tra l’altro, che la passeggera era titolare di un biglietto con partenza da Civitanova Marche e arrivo alla destinazione finale di Bologna;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, nonostante la ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 60 minuti all’arrivo alla destinazione finale, non risulta aver garantito la possibilità di scegliere, nei termini e con le modalità previste dal Regolamento, tra le opzioni previste dal riportato articolo 16 dello stesso, in quanto attraverso nessuno dei canali indicati dall’impresa (anche a prescindere da valutazioni sull’idoneità dell’utilizzazione di un sito *web* ai fini di interesse, attesa la mancanza, in tal caso, della prescritta proattività), risulta essere stata formulata in maniera idonea e completa ai passeggeri l’offerta di cui al Regolamento;

RITENUTO

che, relativamente 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 d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenitalia S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per la violazione dell'obbligo di cui all'articolo 16 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 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 49/2022";
 - 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, 23 marzo 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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