

Delibera n. 55/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 1/2022 nei confronti di Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 70/2014 per la violazione degli articoli 8, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

L'Autorità, nella sua riunione del 7 aprile 2022

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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);

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 (CE) n. 1371/2007") e, in particolare:

- l'articolo 8 ("*Informazioni di viaggio*"), paragrafo 1, del Regolamento (CE) 1371/2007, il quale dispone che: "*1. Senza pregiudizio dell'articolo 10, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ove disponibili*";
- l'articolo 27 ("*Reclami*"), paragrafo 2, del Regolamento (CE) 1371/2007, che stabilisce che: "*I passeggeri possono presentare un reclamo ad 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 il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007 (di seguito anche: "d.lgs. 70/2014") e, in particolare:

- l'articolo 9 ("*Informazioni relative al viaggio*"), comma 1, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: "*In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di trasporto di cui all'allegato II, parte I, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono*

contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;

- l'articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, del d.lgs. 70/2014, ai sensi del quale: “*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 regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

VISTO il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014, del 4 luglio 2014;

VISTE le Linee Guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: “Linee Guida”);

VISTO il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART n. 14747/2021 del 23 settembre 2021, con il quale il sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), nell'evidenziare di non aver ricevuto da parte di Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. (di seguito anche: “TUA” o “Società”) risposta al reclamo di prima istanza, rendeva noto che il treno R23907 gestito da TUA, delle ore 09:03 del 18 agosto 2021, risultava disponibile ma i biglietti non erano acquistabili tramite il sito web di Trenitalia S.p.A., né tramite il sito web e l'app di TUA. A tal proposito il reclamante, che intendeva effettuare il viaggio con bicicletta al seguito insieme ad altri due passeggeri in partenza dalla stazione di Tortoreto Lido e ad un passeggero in partenza dalla stazione di Giulianova, contattava il numero verde TUA, ricevendo l'indicazione di acquistare il biglietto per un treno precedente di Trenitalia, per poi utilizzarlo, in quanto valido per 3 ore, sul treno R23907 gestito da TUA di interesse del medesimo. Il reclamante, pertanto, acquistava il biglietto per il treno regionale R4207 delle 07:48 del 18 agosto 2021 di Trenitalia; giunto in banchina per prendere il treno R23907, tuttavia, il controllore gli impediva comunque di salire su tale convoglio, in quanto erano disponibili solo due posti per le biciclette, di cui uno già occupato;

PRESO ATTO che, con riferimento ai fatti esposti nel citato reclamo di seconda istanza prot. ART n. 14747/2021, la Società non ha dato riscontro alla richiesta di informazioni dell'Autorità, di cui alla nota prot. ART n. 15980, del 13 ottobre 2021, nonché al successivo sollecito prot. ART n. 18113/2021, dell'11 novembre 2021;

VISTA	la delibera n. 1/2022, del 13 gennaio 2022, notificata in pari data alla Società con nota prot. ART n. 482/2022 e comunicata al reclamante con nota prot. ART n. 483/2022, con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, per l'eventuale adozione, nei confronti di TUA di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 8, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativamente ai fatti esposti nel citato reclamo presentato all'Autorità;
RILEVATO	che non sono pervenute, da parte della Società, memorie difensive nel termine di trenta giorni disposto con la delibera di avvio del procedimento;
RILEVATO	inoltre che TUA non si è avvalsa del pagamento in misura ridotta della sanzione, nel termine di sessanta giorni, ai sensi dell'articolo 16 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, per nessuna delle violazioni contestate;
VISTA	la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
CONSIDERATO	quanto rappresentato nella relazione istruttoria, ed in particolare che:
	<ol style="list-style-type: none">1. con riferimento alla contestata violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, TUA non ha fornito le informazioni minime dell'allegato II, parte I, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in relazione al viaggio per il quale offriva un contratto di trasporto, con particolare riferimento alle informazioni relative ad <i>"Accessibilità e condizioni di accesso per biciclette"</i> invero:<ul style="list-style-type: none">- seppur le condizioni generali di trasporto (di seguito: "CGT") di TUA in merito al trasporto delle biciclette prevedano all'articolo 15 <i>"Il trasporto delle bici sui treni del servizio regionale è gratuito. Il capotreno, una volta verificata la possibilità di accettare la bici a bordo del treno, emetterà al possessore della bici un biglietto "senza prezzo" (...) ...che sui treni TUA i posti riservati alle bici sono 2 per treno, il personale di bordo può non consentire il trasporto di altre bici nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario..."</i>, nella fase di acquisto del biglietto non è possibile verificare il numero di posti disponibili per il trasporto di biciclette atteso che le sole informazioni fornite nelle "CGT" di TUA non consentono all'utente di poter programmare il viaggio con bicicletta al seguito, infatti solo al momento della partenza <i>"[i]l capotreno, una volta verificata la possibilità di accettare la bici a bordo del treno, emetterà al possessore della bici un biglietto "senza prezzo" sul mod. TR204"</i>;- le specifiche disposizioni relative al trasporto di biciclette di cui all'articolo 15 delle CGT di TUA, in base alle quali <i>"gruppi di 3 o più persone che intendono trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta all'ufficio biglietteria TUA con un anticipo di almeno 5 giorni rispetto alla data di partenza. Senza autorizzazione dell'ufficio competente il trasporto di bici per i gruppi non è ammesso"</i>, sulla base di quanto rappresentato dal reclamante,

non sono state fornite dall'operatore del numero verde TUA, contattato dallo stesso reclamante proprio per procedere all'acquisto di un biglietto per un viaggio con bicicletta al seguito per un gruppo *"di 3 o più persone"*. Quanto riferito dal reclamante in merito alle informazioni rese dall'operatore del numero verde TUA non è stato smentito dalla Società, né nella fase preistruttoria, non dando riscontro alla citata richiesta di informazioni prot. ART n. 15980/2021, e successivo sollecito prot. ART n. 18113/2021, né nella fase istruttoria, non avendo TUA esercitato i diritti di partecipazione al procedimento mediante la presentazione di memorie o richiesta di audizione;

2. con riferimento alla contestata violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, TUA non ha fornito al reclamante alcun riscontro entro un mese dalla presentazione del reclamo di prima istanza ed in particolare:
 - il reclamo di prima istanza del 18 agosto 2021 è stato inviato dal reclamante agli indirizzi *e-mail* (odv2@tuabruzzo.it, info@sangritana.it e segreteria@tuabruzzo.it) elencati, nel sito *web* di TUA <https://www.tuabruzzo.it/> nella sezione *"Info e assistenza"* da cui si accede alla pagina *"Assistenza contatti e reclami"* e da questa, attraverso un menu a tendina, alla pagina *"Contatti"*, <https://www.tuabruzzo.it/index.php?id=17>;
 - le CGT in merito ai reclami, all'articolo 4, rimandano alla compilazione di un *"apposito modulo"* nel sito *web* www.tuabruzzo.it, senza ulteriori specificazioni, quindi, la modalità di invio utilizzata dal reclamante deve ritenersi appropriata;

RITENUTO

pertanto:

- di accertare la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 da parte di Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per un importo complessivo tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);
- di accertare la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 da parte di Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 18, comma 2 del d.lgs. 70/2014, per un importo complessivo tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00);

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. La determinazione delle sanzioni da irrogare a TUA per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3. del D.lgs. 70/2014, *"nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della*

- violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati", nonché sulla base delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017 del 6 aprile 2017;*
- sotto il profilo della gravità, in relazione alla violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, rileva il disagio subito dal reclamante che, non avendo ricevuto le corrette informazioni sull' "Accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette" di cui all'allegato II, parte I del suddetto Regolamento (CE) n. 1371/2007, non ha potuto effettuare il viaggio con bici al seguito nonostante avesse acquistato il relativo biglietto; in relazione all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, rileva il fatto che non è stato fornito alcun riscontro al reclamo;
 - sotto il profilo della reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico della Società;
 - non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze delle violazioni;
 - con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalle violazioni rispetto a quelli trasportati, per quanto riguarda l'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la violazione ha coinvolto quattro viaggiatori per i quali non è stato possibile effettuare il viaggio con bici al seguito; per quanto riguarda l'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la violazione ha coinvolto solo il reclamante;
2. per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo:
- in relazione alla violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00); (ii) non applicare, sul predetto importo base, aumenti o riduzioni; (iii) applicare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00);
 - in relazione alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 600,00; (ii) non applicare, sul predetto importo base, aumenti o riduzioni; (iii) applicare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 600,00 (seicento/00);

RITENUTO

pertanto di procedere, nei confronti di TUA, all'irrogazione:

- per la violazione dell'articolo 8, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, della sanzione nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00);
- per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, della sanzione nella misura di euro 600,00 (seicento/00);

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione da parte di Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A., degli articoli 8, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del 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;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A., ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del d.lgs. 70/2014, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 3.000,00 (tremila/00), nonché, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 600,00 (seicento/00), e così per complessivi euro 3.600,00 (tremilaseicento/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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 n. 55/2022";
 - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi online PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo causale: "sanzione amministrativa delibera n. 55/2022";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, le somme dovuta per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A., comunicata al reclamante nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 7 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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