

Delibera n. 84/2022

**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 19 maggio 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 8 (“*Informazioni di viaggio*”), paragrafo 2, e l’allegato II - “*Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire*”, parte II - “*Informazioni durante il viaggio*”; l’articolo 18, (“*Assistenza*”), paragrafo 2, lettera a); l’articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2;

**VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:

- l’articolo 9 (“*Informazioni relative al viaggio*”), comma 2, ai sensi del quale “*[i]n caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'allegato II, parte II, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro*”;
- l’articolo 15 (“*Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore*”), comma 1, ai sensi del quale “*in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'articolo 18 del regolamento, in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi*”;
- l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, ai sensi del quale “*[p]er 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*”;

**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** il reclamo di prima istanza presentato all’impresa ferroviaria Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) in data 8 luglio 2021 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto, acquistato tramite “APP TRENITALIA”, per un viaggio da Milano Centrale a Bologna Centrale, da svolgersi il 24 giugno 2021, con il treno regionale di Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: TPER) n. 2473 delle ore 16:15 per la tratta Milano Centrale – Parma (arrivo previsto alle ore 17:40) e con il treno regionale TPER 17419 delle ore 17:58 per la tratta Parma – Bologna Centrale (arrivo previsto alle ore 19:10), con il quale lo stesso, nel richiedere il rimborso del “costo totale del biglietto”, ha lamentato: (i) che il treno sul quale viaggiava, partito alle 16:15 da Milano, “*si è fermato alle 17 a Piacenza fino alle 20. Non ci è stata fornita né assistenza né la possibilità di comprare ristoranti in quanto per mancanza di informazioni dovevamo rimanere sul binario in attesa del treno dove non c’erano macchinette self service*”; (ii) che alle 20:00 i passeggeri sono stati fatti “*salire su un altro regionale su un altro binario che ci ha portato fino a Castelguelfo e poi abbiamo aspettato un bus che ci ha portato fino a Parma per poi arrivare a Bologna alle 22:40*”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 16238/2021 del 18 ottobre 2021, integrato con nota prot. ART 18444/2021 del 17 novembre 2021, e i relativi allegati, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze rappresentate nel reclamo di prima istanza, ha informato di non aver ricevuto risposta a tale reclamo dell’8 luglio 2021 “*passato da Trenitalia Tper alla Direzione Regionale PIEMONTE di Trenitalia S.p.A. in data 13 Agosto*”. Nello specifico:
- il 12 luglio 2021 Trenitalia ha informato il reclamante dell’operatività, dal 1° gennaio 2020, di TPER e specificato che la “*segnalazione (...) è stata inserita nel nuovo portale attraverso il quale riceverà risposta diretta entro trenta giorni dal ricevimento della presente*”;
  - in data 26 luglio 2021 TPER, dopo aver fornito informazioni circa l’evento di interruzione della circolazione occorso il 24 giugno, ha comunicato al reclamante che “*per la valutazione del rimborso, trattandosi di titoli non di nostra competenza, la informiamo che la sua segnalazione è stata trasmessa alla Direzione Regionale PIEMONTE di Trenitalia S.p.A. dalla quale riceverà risposta diretta nel merito*”;
  - il 13 agosto 2021 Trenitalia – Direzione Regionale Piemonte ha informato il reclamante di aver ricevuto la 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";*

- il 25 ottobre 2021 Trenitalia ha richiesto, *"facendo seguito alla comunicazione inviataLe dalla Società Trenitalia TPER il 26 luglio scorso"*, e al fine di procedere con il rimborso richiesto, le coordinate bancarie, che il reclamante ha fornito lo stesso giorno;

**VISTA** la nota prot. ART 20760/2021 del 29 dicembre 2021 con la quale il reclamante ha comunicato all'Autorità di aver ricevuto, in data 28 dicembre 2021, il rimborso del prezzo del biglietto da parte di Trenitalia;

**VISTE** le note prott. 1223/2022 del 26 gennaio 2022 e 4301/2022 del 3 marzo 2022 con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a TPER di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

**VISTE** le note di riscontro di TPER, prott. ART 3859/2022 del 25 febbraio 2022 e 5417/2022 del 21 marzo 2022, ed i relativi allegati;

**VISTA** la nota prot. 4300/2022 del 3 marzo 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI) di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA** la nota di riscontro di RFI, prot. ART 4916/2022 del 15 marzo 2022, ed i relativi allegati;

**ATTESO** che ai sensi del citato articolo 8, paragrafo, 2, del Regolamento, *"[l]e imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II"* e che al citato allegato II, parte II, figura, tra le altre, la voce *"Ritardi"*;

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

- il 24 giugno 2021 *"un incendio di vaste proporzioni, sviluppatosi nei pressi dei binari della linea Bologna-Piacenza, ha reso necessario l'intervento dei Vigili del Fuoco e imposto al Gestore Infrastruttura - Rete Ferroviaria Italiana – lo stop della circolazione dei treni fra Parma e Castelguelfo, per circa nove ore, dalle 16:35 alle 01:39"*. Pertanto, il treno regionale n. 2473, sul quale viaggiava il reclamante, alle ore 17:09 *"è giunto in stazione a Piacenza e qui è stato assestato"*, fino a quando è stata disposta la *"definitiva soppressione nella tratta Piacenza - Parma e i viaggiatori sono stati dirottati, fino a Castelguelfo, sul successivo treno 2475, ripartito da Piacenza alle 20:21, con + 127' di ritardo rispetto all'orario programmato, e giunto a Casteguelfo alle ore 20:51"*;
- il reclamante ha affermato, in proposito, di essere rimasto sul binario *"in mancanza di informazioni"*;

- secondo quanto riferito da TPER *“le informazioni sono state affidate agli annunci diramati in stazione a cura del Gestore Infrastruttura (...) non potendosi acquisire direttamente dall’agente in servizio (...) elementi relativi alle informazioni (...) ai passeggeri in sosta, deve ritenersi che il personale di accompagnamento sia rimasto a disposizione dei viaggiatori, fornendo gli aggiornamenti sulla situazione in suo possesso, compatibilmente all’evoluzione in corso, ed effettuando passaggi a bordo, a voce, come di norma si usa in circostanze simili”*;
- l’impresa ferroviaria ha rappresentato, inoltre, fornendone documentazione, di aver effettuato un annuncio a bordo alle ore 18:33, nel quale si informavano i passeggeri di una successiva prevista partenza *“tra circa 30 minuti”*, rinviando a successivi aggiornamenti, mentre solo alle ore 20:00 è stata annunciata ai passeggeri (come *“il viaggiatore stesso riporta”*) la possibilità di proseguire il viaggio con il treno regionale n. 2475, con relativa indicazione del binario di partenza;
- peraltro l’impresa non risulta aver reso le informazioni sul ritardo neppure tramite RFI, in qualità di gestore della stazione;
- RFI, in particolare, ha al riguardo rappresentato che *“l’Impresa Ferroviaria, diversamente rispetto a quanto fatto per altri treni operati sulla tratta interessata dall’evento Anomalo, non ha, come da prassi, formalmente richiesto la soppressione del treno in questione (...) nella stazione di Piacenza sono stati erogati dalle ore 16.57 annunci generici per l’anormalità in atto, con frequenza ogni dieci minuti circa mentre per quanto concerne specificatamente il treno n. 2473 (...) quest’ultimo è stato più volte annunciato in partenza fino alle ore 18 ed è stato annunciato per quattro volte in partenza dalle ore 18.10 alle ore 18.24 con un ritardo massimo di 30 minuti (...). Per i motivi sopra riportati -i.e. mancata comunicazione della soppressione da parte dell’IF e, quindi, inserimento in PIC della soppressione del treno- il sistema non ha potuto erogare l’annuncio di soppressione poiché non era stato ancora adottato il necessario provvedimento di circolazione”*;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER non risulta aver fornito durante il viaggio del treno regionale n. 2473, rimasto a lungo nella stazione di Piacenza in attesa di ripartire, le informazioni sui *“Ritardi”* di cui alla citata disposizione, in quanto l’impresa ferroviaria ha documentato esclusivamente l’effettuazione di un annuncio alle ore 18:33, che nel prevedere la prossima ripartenza *“tra circa 30 minuti”*, rimandava a successivi aggiornamenti, lasciando invece poi i passeggeri sprovvisti di informazioni fino alle ore 20:00;

#### **ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento *“[i]n caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente: a) pasti e bevande in quantità ragionevole in*

*funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti”;*

#### **CONSIDERATO**

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

- il reclamante, titolare di un biglietto per un viaggio in partenza da Milano e arrivo a Bologna previsto per le ore 19:10, a causa di un evento anomalo è rimasto fermo alla stazione di Piacenza dalle ore 17:09 fino alle 20:21, quando è ripartito con altro treno per Castelguelfo. Secondo quanto riferito da TPER, *“[d]a qui, con i bus in servizio spola, i viaggiatori sono giunti a Parma, da dove hanno proseguito con i servizi in circolazione. In particolare, da quanto da lui stesso riportato, il viaggiatore in questione è stato informato alle 20:00 circa ha presumibilmente utilizzato il treno 2091, partito da Parma alle 21:48 (+ 81’ rispetto a orario previsto) e giunto a Bologna Centrale alle 22:40”;*
- il reclamante ha rilevato la mancata assistenza durante l’attesa sul binario presso il quale il treno si è arrestato nella stazione di Piacenza, lamentando, peraltro, di non aver avuto neppure la possibilità, in tali circostanze, di provvedere in autonomia a *“comprare ristori”;*
- in proposito, l’impresa ferroviaria ha dichiarato che *“viste anche le difficoltà logistiche riguardanti la viabilità stradale, determinate dal medesimo evento in corso, non è stato possibile organizzare la distribuzione di eventuali kit di assistenza ai viaggiatori del treno 2473 in attesa nella stazione di Piacenza. Si informa al riguardo che, anche in ragione di eventi esterni verificatisi nel corso dell’estate 2021, con impatto sulla circolazione dei servizi ferroviari e dei passeggeri coinvolti, questa sede ha intrapreso azioni tese a implementare la propria struttura organizzativa dedicata all’Assistenza”;*

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER, a fronte di un ritardo all’arrivo previsto superiore a 60 minuti, non risulta aver fornito gratuitamente ai passeggeri, durante la sosta del treno alla stazione di Piacenza per oltre tre ore, *“pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa”*, generi di conforto che, in relazione all’ubicazione della medesima stazione e all’orario, tardo pomeridiano/serale, della sosta avrebbero potuto essere ragionevolmente forniti;

#### **ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento *“[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”;*

#### **CONSIDERATO**

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

- il reclamante, che ha acquistato il biglietto tramite canale mobile Trenitalia, ha presentato il reclamo di prima istanza a tale impresa ferroviaria, in data 8 luglio 2021, richiedendo contestualmente il rimborso del biglietto;

- Trenitalia il 12 luglio 2021 ha trasmesso il reclamo a TPER, annunciando al reclamante una *“risposta diretta entro trenta giorni dal ricevimento della presente”*;
- il 26 luglio TPER ha tuttavia inviato al reclamante unicamente una comunicazione nella quale, senza fornire una risposta motivata alle doglianze esposte nel reclamo, si è limitata a rendere informazioni di carattere meramente generale sulle circostanze del ritardo e lo ha informato, in relazione alla *“valutazione del rimborso”* richiesto, che, *“trattandosi di titoli non di nostra competenza”*, avrebbe ricevuto una *“risposta diretta nel merito”* da parte di Trenitalia, senza tuttavia precisare le relative tempistiche;
- con riferimento alla gestione del reclamo, TPER ha riferito che *“in un primo momento gli uffici di post-vendita di Trenitalia e Trenitalia Tper hanno tenuto conto del riferimento alla partita iva riportata sul titolo di viaggio, per poi orientarsi verso l’impresa ferroviaria alla quale imputare il mancato rispetto dell’obbligazione contrattuale. Sulla base di questa impostazione, in generale, Trenitalia e Trenitalia Tper sono impegnate ad assicurare il coordinamento nella gestione dei secondi contatti, sia nel caso di reclami dei passeggeri, che rispetto alle domande di rimborso/indennizzo”*;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER non risulta aver fornito la risposta prescritta dall’indicata norma, in quanto, a fronte di un reclamo presentato l’8 luglio dal passeggero a Trenitalia, *“impresa ferroviaria coinvolta”*, e trasmesso da quest’ultima a TPER, entro il previsto termine di un mese non ha risposto motivatamente alle specifiche doglianze del passeggero, rinviando ad una risposta di Trenitalia in merito alla *“valutazione del rimborso”*, senza peraltro informare *“il passeggero della data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”*;

**RITENUTO**

che, limitatamente al diritto a ricevere (i) informazioni durante il viaggio relative ai *“Ritardi”*; (ii) gratuitamente pasti o bevande in caso di ritardo superiore a 60 minuti; (iii) una risposta motivata al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di TPER per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 2, 15, comma 1, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 8, paragrafo 2, 18, paragrafo 2, lettera a), e 27, paragrafo 2, 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 delle seguenti

- disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
- 1.a) articolo 8, paragrafo 2;
  - 1.b) articolo 18, paragrafo 2, lettera a);
  - 1.c) articolo 27, paragrafo 2;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
- 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del d.lgs. 70/2014;
  - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), 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 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014;
  - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.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 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 3.333,33 (tremlatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.b); e per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.c), tramite versamento da effettuarsi 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 – delibera n. 84/2022";
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, 19 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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