

Delibera n. 93/2022

**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 31 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 I - “*Informazioni prima del viaggio*”, e 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 1, ai sensi del quale “[i]n 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, 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 (di seguito: regolamento ferroviario), ed in particolare l'articolo 3, comma 1;

**VISTO**

il reclamo presentato a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) il 22 ottobre 2021, con il quale lo stesso lamentava che in data 21 ottobre 2021 il personale della biglietteria Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) di Peschiera del Garda non aveva emesso i biglietti giornalieri *"IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA"* (IVOL) per la tratta Peschiera del Garda – Milano, nonostante il fatto che sul sito *web* di Trenord tale biglietteria risultasse inclusa nell'elenco delle biglietterie autorizzate alla vendita di titoli di viaggio di Trenord. Precisava, inoltre, che nella stazione non erano presenti emittitrici automatiche di Trenord e riferiva di aver dovuto, pertanto, acquistare due biglietti ferroviari a/r e quattro biglietti della metropolitana, sostenendo un costo superiore, del quale richiedeva il rimborso. Richiedeva, infine, *"che venga data la possibilità di acquistare i biglietti IVOL anche a Peschiera del Garda"*;

**VISTO**

il reclamo presentato all'Autorità, in data 29 gennaio 2022, prot. ART 2105/2022, con il quale il reclamante, nell'evidenziare di non aver ricevuto risposta al citato reclamo di prima istanza, e di aver conseguentemente presentato domanda di conciliazione a Trenord il 22 novembre 2021, ribadiva le doglianze già formulate in prima istanza. Allegava, oltre al modulo di reclamo e all'istanza di conciliazione presentati, la *"descrizione web del biglietto IVOL e l'indicazione dei rivenditori autorizzati"* tratti dal sito *web* di Trenord;

**VISTA**

la nota prot. 3419/2022 del 23 febbraio 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Trenord una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA**

la nota di riscontro di Trenord prot. ART 4643/2022 del 9 marzo 2022, ed i relativi allegati;

**VISTI**

i rilievi svolti dagli Uffici dell'Autorità sul sito *web* [www.trenord.it](http://www.trenord.it), acquisiti agli atti con prot. ART 12848/2022 del 12 maggio 2022;

**RILEVATO**

preliminarmente che l'accordo conciliativo tra vettore e passeggero - che sulla base della documentazione agli atti risulta intervenuto il 1° marzo 2022 - non fa comunque venir meno le contestazioni che riguardano la violazione del Regolamento, in quanto la tutela dei diritti dei passeggeri e gli obblighi posti a carico del vettore non sono nella disponibilità delle parti, e 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 8, paragrafo 1, del Regolamento, tra l'altro, *"[l]e 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”, e che al citato allegato II, parte I, figura, tra le altre, la voce “Orari e condizioni per la tariffa più bassa”;*

#### **CONSIDERATO**

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

- il reclamante, recatosi presso la biglietteria Trenitalia di Peschiera del Garda, non ha potuto acquistare un titolo IVOL, ovvero sia un titolo di viaggio integrato per viaggiare 1, 2, 3 o 7 giorni consecutivi utilizzando qualsiasi servizio di trasporto pubblico locale in Lombardia, benché nel sito *web* di Trenord fosse indicata la possibilità di acquistare tali titoli di viaggio “[p]resso le biglietterie o distributori automatici”, e che la biglietteria Trenitalia di Peschiera del Garda fosse indicata da Trenord tra le “Biglietterie e rivendite”;
- secondo quanto riferito da Trenord, *“i titoli IVOL sono acquistabili solamente presso le biglietterie Trenord, evidenziamo che per un mero disguido tecnico la sezione del sito Internet di Trenord dedicata a tali titoli non specificava il riferimento alle sole biglietterie Trenord, limitandosi a citare il termine “biglietterie”. Si è proceduto pertanto a fornire tale specificazione: la citata sezione (<https://www.trenord.it/biglietti/titoli-di-viaggio/biglietti-giornalieri/>) prevede quindi espressamente che i titoli IVOL possono essere acquistati “Online su questo sito, con l'App Trenord (a breve), presso le biglietterie e i distributori automatici di stazione di Trenord o tutte le rivendite autorizzate”*”;
- il sito *web* di Trenord, in esito alla rilevazione effettuata in data 12 maggio 2022 dagli Uffici dell’Autorità, nella sezione relativa alle modalità di acquisto delle diverse tipologie di titoli di viaggio, riporta ora la precisazione che i biglietti IVOL sono acquistabili tramite le biglietterie Trenord, benché, peraltro, nelle Condizioni generali di trasporto (CGT) permanga ancora la generica indicazione che i biglietti IVOL sono acquistabili presso “Biglietterie e distributori automatici” (allegato 11 delle CGT);

#### **OSSERVATO**

in proposito che nella Comunicazione concernente gli “Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”, al paragrafo 3.2.2 (Disponibilità di biglietti), la Commissione europea precisa che *“in conformità all'articolo 8, paragrafo 1, e all'allegato II, parte I, le imprese ferroviarie informano i passeggeri in merito ai biglietti e alle tariffe disponibili sui diversi canali”;*

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta aver fornito ai passeggeri, che ne abbiano fatto richiesta tramite la consultazione del sito *web* dell'impresa, le informazioni relative alle “condizioni per la tariffa più bassa”, in quanto, per quanto attiene ai biglietti IVOL, prima della richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità, non veniva specificato che gli stessi, che

possono risultare vantaggiosi in relazione alle esigenze di viaggio, erano acquistabili esclusivamente tramite biglietterie ed emittitrici Trenord. Tale specificazione, peraltro, non è ancora ad oggi contenuta nelle Condizioni generali di trasporto;

**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 ha affermato di non aver ricevuto riscontro al reclamo presentato il 22 ottobre 2021;
- tale circostanza risulta confermata da Trenord, posto che l’impresa ha dichiarato che l’indicato reclamo “non poteva essere gestito poiché il Cliente non aveva prestato il proprio consenso al trattamento dei dati personali”, circostanza, peraltro, rispetto alla quale il Regolamento non prevede specifiche esenzioni in relazione all’obbligo di cui alla citata norma;
- il reclamante, in ogni caso, ha allegato al proprio reclamo all’Autorità il modulo di reclamo di Trenord compilato, nel quale risulta apposto un segno di spunta sulla casella “sì” in corrispondenza della voce “presa visione dell’Informativa sul trattamento dei dati personali da parte del Titolare, esprime liberamente il proprio consenso al trattamento”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta aver fornito entro un mese, come prescritto dall’indicata norma, la risposta al reclamo di prima istanza;

**RITENUTO**

che l’ulteriore doglianza, relativa all’impossibilità di acquistare un titolo di viaggio IVOL presso la biglietteria di Peschiera del Garda, non reca, sulla base delle evidenze agli atti, i presupposti per l’avvio di un procedimento sanzionatorio;

**RITENUTO**

che, limitatamente al diritto (i) ad ottenere, su richiesta, informazioni prima del viaggio relative alle “condizioni per la tariffa più bassa”; (ii) ricevere una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento nei confronti di Trenord per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 1, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 8, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

## DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenord S.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 1;
  - 1.b) 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 1, 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 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); e per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatré/33) per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con 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. 93/2022";
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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 31 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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