

Delibera n. 94/2022

**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 16 (“Rimborso e itinerari alternativi”), l’articolo 17 (“Indennità per il prezzo del biglietto”), paragrafo 2, e l’articolo 18, (“Assistenza”), paragrafo 1;
- 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 pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro”;
  - l’articolo 14 (“Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni”), comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborси e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”;
  - l’articolo 15 (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 1, ai sensi del quale “[s]alvo quanto previsto al comma 2, 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”;
- 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, ed in particolare l'articolo 3, comma 1;
- VISTO** il "Modulo per la richiesta di rimborso e indennizzo", presentato il 18 ottobre 2021 presso la biglietteria Trenitalia S.p.A. (di seguito Trenitalia) della stazione di Prato, con il quale il sig. [...] (di seguito: reclamante), titolare, tra l'altro, di un "biglietto singolo" acquistato tramite "APP TRENITALIA", per il viaggio programmato in data 16 ottobre 2021, sulla tratta Prato – Bologna Centrale, operata con servizio automobilistico sostitutivo LP 596, con partenza prevista alle ore 20:15 e arrivo previsto alle ore 21:40, ha rappresentato che l'autobus sostitutivo *"non si è presentato al punto di partenza, facendo perdere anche il treno successivo IC notte 765, dovendo sopperire a tale mancanza con mezzo proprio (auto) fino a Bologna con conseguenti costi extra"*, per l'acquisto di un nuovo biglietto per raggiungere Pesaro;
- VISTO** il reclamo inviato all'Autorità, prot. ART 516/2022 del 14 gennaio 2022, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, contestando la risposta con la quale, in data 16 dicembre 2021, Trenitalia ha rifiutato il rimborso, in quanto "[i] termini per la richiesta di annullamento sono scaduti nelle modalità previste dalle Condizioni di Trasporto", ha precisato che: (i) non vi è stata alcuna *"informazione da parte del personale delle ferrovie o di altro addetto alla corsa, causando problemi anche ad altri passeggeri costretti a prendere il mezzo successivo. Nel mio caso non sono riuscito a prendere il treno in coincidenza (...). Ho dovuto raggiungere la stazione di Bologna con un mezzo proprio per poi prendere un treno successivo per raggiungere la città più vicina (Rimini) e da lì, farmi venire a prendere da persona esterna per poter raggiungere la città di Pesaro"* sostenendone i relativi costi; (ii) nella stazione di Prato non era presente personale che potesse fornire informazioni e che: *"Al numero di telefono non rispondeva nessuno"*;
- VISTA** la nota prot. 2907/2022 del 14 febbraio 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia, prot. ART 5280/2022 del 16 marzo 2022 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 reclamante, che ha acquistato, tramite canale mobile Trenitalia, due titoli di viaggio singoli per viaggiare il 16 ottobre 2021 da Prato a Bologna e da Bologna a Pesaro, avvalendosi, tra l’altro, del servizio autobus sostitutivo LP596 (Prato ore 20:15 – Bologna Centrale 21:40), ha riferito che, a seguito del mancato passaggio di tale autobus, dopo aver tentato di contattare il servizio assistenza clienti di Trenitalia e in assenza di personale che potesse fornire indicazioni circa la prosecuzione del viaggio, ha provveduto in autonomia a raggiungere Bologna;
- secondo quanto riferito da Trenitalia, nel 2021 “*la linea ferroviaria Bologna - Prato è stata interessata da numerosi interventi infrastrutturali per i quali il Gestore dell’Infrastruttura RFI ha provveduto, tra l’altro, a interrompere tale linea durante i fine settimana dal 25 settembre al 28 novembre 2021, ivi compreso, pertanto, il fine settimana del 16 e 17 ottobre 2021. La modifica alla circolazione sulla linea Bologna-Prato, dei treni Inter City Napoli – Milano e Terni – Milano e relativa organizzazione di servizi di trasporto alternativi per i passeggeri, è stata pubblicata sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione “lavori programmati” dal 17 settembre 2021*”. Trenitalia ha allegato, tra l’altro, il dettaglio del “servizio sostitutivo treni IC”, dal quale risulta, come ultimo collegamento da Prato verso Bologna, l’autobus LP 596;
- in proposito Trenitalia ha riferito di essere “*venuta a conoscenza dalla società che doveva effettuare il servizio programmato di bus sostitutivo per conto di Trenitalia, che il servizio programmato*” (ovverosia l’autobus LP596 del 16 ottobre 2021), “*non è stato effettuato per un errore a loro imputabile*”, solo tramite le “*verifiche effettuate a seguito della richiesta*” di informazioni degli Uffici dell’Autorità;
- la richiesta di rimborso del reclamante del 18 ottobre 2021, inizialmente respinta da Trenitalia perché non sarebbe stata presentata con le corrette tempistiche, a seguito delle citate verifiche effettuate è stata poi rivalutata dall’impresa ferroviaria, con esito positivo;

<b>OSSERVATO</b>	che negli <i>"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"</i> (2015/C 220/01 del 4 luglio 2015), al paragrafo 2.1, la Commissione europea afferma: <i>"L'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento limita il significato di vettore a imprese ferroviarie. Se, a causa di gravi perturbazioni nel trasporto ferroviario, l'itinerario alternativo non può essere fornito da un'impresa ferroviaria, ma solo mediante un altro mezzo di trasporto, la responsabilità contrattuale è sempre a carico dell'impresa ferroviaria con la quale è stato concluso il contratto e che rimane il principale interlocutore del passeggero";</i>
<b>RILEVATO</b>	conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del servizio sostitutivo del servizio ferroviario in partenza alle ore 20:15 da Prato, e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale di Bologna superiore a 60 minuti, considerato che si trattava dell'ultimo servizio della giornata, Trenitalia, impresa con cui il passeggero ha concluso il contratto di trasporto, non risulta aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, dal momento che non era a conoscenza della soppressione, circostanza, questa, cui Regolamento non conferisce rilievo esimente dall'obbligo di prospettare l'offerta. Peraltro, la richiesta di rimborso formulata dal reclamante è stata inizialmente respinta senza neppure procedere, se non dopo la richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, alla verifica di quanto dichiarato dal reclamante;
<b>ATTESO</b>	che ai sensi del citato articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, cui l'articolo 16 del medesimo Regolamento fa rimando per quanto attiene alle condizioni del rimborso del prezzo del biglietto, lo stesso <i>"è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda"</i> ;
<b>CONSIDERATO</b>	al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>– in data 18 ottobre 2021 il reclamante ha presentato presso la stazione di Prato una richiesta di rimborso a causa della soppressione del servizio autobus n. LP596;</li><li>– a seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità, <i>"tenuto conto di quanto accaduto, Trenitalia ha provveduto a riconoscere in data 16 marzo 2022 il rimborso integrale dei biglietti"</i> al reclamante;</li></ul>
<b>RILEVATO</b>	conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver effettuato il rimborso del biglietto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, avendovi provveduto dopo quasi cinque mesi, superando pertanto di tre volte il termine di un mese indicato dall'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, cui l'articolo 16 fa esplicito rimando;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, “[i]n caso di ritardo all’arrivo o alla partenza, l’impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile”;

**CONSIDERATO**

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

- il reclamante, che ha acquistato il biglietto tramite il canale mobile Trenitalia, ha lamentato di non aver ricevuto “*informazioni da parte del personale delle ferrovie o di altro addetto alla corsa*”;
- Trenitalia ha riferito che, non essendo a conoscenza della mancata effettuazione del servizio da parte della società dalla stessa incaricata, “*e tenuto anche conto che i desk di Assistenza e la biglietteria di Prato sono operativi dalle ore 06:00 alle ore 20:00, non ha potuto svolgere alcuna attività informativa nei confronti dei passeggeri*”;

**OSSERVATO**

in proposito che non rileva la mancata comunicazione, da parte della società che doveva effettuare il servizio programmato di bus sostitutivo, della non effettuazione dello stesso, in quanto in relazione a tale circostanza il Regolamento non prevede esenzioni al rispetto all’obbligo dell’impresa ferroviaria di attivarsi per informare i passeggeri in caso di ritardo all’arrivo o alla partenza;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, in qualità di impresa ferroviaria responsabile per lo svolgimento del servizio in parola, per sua esplicita ammissione, non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni prescritte dall’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

**RITENUTO**

che, per le ragioni illustrate, sussistono, limitatamente al diritto dei passeggeri di:  
(i) scegliere immediatamente tra le più volte ricordate opzioni previste dal Regolamento nel caso di ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 60 minuti all’arrivo alla destinazione finale; (ii) ottenere il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, entro un mese dalla presentazione della relativa domanda; (iii) ricevere informazioni sulla situazione e sull’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, commi 2 e 3 e 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione delle disposizioni di cui, rispettivamente, agli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 18, paragrafo 1, 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 delle seguenti disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:

- 1.a) articolo 16;
- 1.b) articolo 17, paragrafo 2;
- 1.c) articolo 18, paragrafo 1;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
  - 2.a) per la violazione di cui al 1.a), 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;
  - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 3, 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 2.000 (duemila/00) ed euro 10.000 (diecimila/00), ai sensi dell'articolo 15, comma 1, 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](mailto: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](mailto: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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.a); di euro 166,66 (centosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.b); e di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.c), mediante 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. 94/2022";
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 S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 31 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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