

Delibera n. 101/2022

**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 16 giugno 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) e, 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*” e 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 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 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”;
- 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 (regolamento ferroviario), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;

**VISTA**

la richiesta di *“indennità per ritardo in arrivo”* presentata a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) in data 3 agosto 2021 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto acquistato tramite canale *“APP TRENITALIA IOS”*, per un viaggio da San Benedetto Del Tronto a Milano Centrale con il treno Frecciargento 8886 con partenza prevista il 1° agosto 2021 alle ore 14:39 e arrivo previsto alle ore 18:55 del medesimo giorno, nonché l’istanza di *“risarcimento danni per ritardo”*, inviata dall’avvocato incaricato dal reclamante il 4 agosto 2021 all’indirizzo di posta elettronica certificata *“segreteriacdati@cert.trenitalia.it”*, nella quale si rappresentava, tra l’altro, che: (i) *“partito dalla predetta stazione di S. Benedetto (ove il treno arrivava con qualche minuto di ritardo rispetto all’orario), il convoglio, percorsi circa 50 Km dalla partenza, si fermava dopo circa mezz’ora (intorno alle 15.15) alla stazione di Civitanova Marche Montegranaro”*; (ii) *“il personale preposto comunicava che nella zona tra Porto Recanati e Castelfidardo (a circa 20/25 KM da Civitanova) era scoppiato un incendio e i Vigili del Fuoco stavano provvedendo a spegnere il focolaio, rappresentando che di lì ad un’ora il treno sarebbe ripartito. Con annunci successivi la partenza veniva rimandata di un’altra ora, poi due e infine, quale ultima comunicazione “formale” dall’altoparlante del treno, il convoglio sarebbe ripartito alle ore 20:00”*; (iii) *“[d]urante la lunga attesa, il personale ha anche ipotizzato - com’è d’obbligo - di oltrepassare la zona colpita dall’incendio con un autobus per raggiungere la stazione di Ancona e da lì proseguire. Ciò, però, non si è verificato, a detta del controllore, per mancanza dei mezzi. Il treno, invero, riprendeva la corsa solamente alle ore 01.30 (del 02/08, ormai) arrivando a destinazione, dopo un cambio ad Ancona, alle ore 05.45 circa”*;

**VISTO**

il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 18999/2021 del 29 novembre 2021 dal medesimo avvocato, per conto del reclamante, e i relativi allegati, con il quale (i) si precisava che il treno 8886 del 1° agosto 2021 ha subito un ritardo *“di circa 12 ore”*, rimanendo fermo alla stazione di Civitanova Marche-Montegranaro dalle ore 15:15 (circa) alle ore 01:30 del 2 agosto 2021, arrivando a destinazione alle ore 05:45 (circa) del giorno successivo, anziché alle 18:55; (ii) si evidenziava la *“mancata assistenza ai passeggeri”* e (iii) che *“il biglietto è stato rimborsato, si richiede risarcimento danni”*;

**VISTE**

le note prott. ART 2025/2022 del 27 gennaio 2022 e 4629/2022 del 9 marzo 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 lamento dal reclamante;

**VISTE**

le note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 3058/2022 del 17 febbraio 2022 e 5416/2022 del 21 marzo 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 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:

- secondo quanto riferito da Trenitalia, “il 1° agosto 2021 il treno Frecciargento n. 8886 (Lecce ore 09.58 - Milano Centrale ore 18.55) è partito dalla stazione di San Benedetto del Tronto alle ore 14.51 (con 12 minuti di ritardo) ed è giunto alla stazione di Civitanova Marche alle ore 15.11 (con 14 minuti di ritardo), stazione nella quale ha dovuto arrestare la corsa a seguito dell’interruzione della circolazione ferroviaria disposta da RFI (...) la stazione di Civitanova Marche non era una fermata programmata. Alle ore 01.27 del 2 agosto 2021, il treno Frecciargento n. 8886 è ripartito dalla stazione di Civitanova Marche ed è giunto alla stazione di Ancona alle ore 01.57 (...) a seguito del protrarsi dei gravi incendi sulla linea ferroviaria interessata”;
- “il personale di accompagnamento ha fornito già dalle ore 15.14, (tre minuti dopo l’arresto del treno) informazioni ai passeggeri sull’evolversi della criticità in atto e del ritardo del treno tramite annunci sonori divulgati attraverso il sistema di diffusione Oboe (...). In situazioni di criticità, come nel caso di specie, i modelli di annunci “pre-impostati” non sono sempre esaustivi rispetto ai contenuti da veicolare ai passeggeri. Per questa ragione, il personale di accompagnamento diffonde anche annunci a voce, al fine di poter informare compiutamente la clientela (...). Gli annunci effettuati a mezzo voce non sono tracciabili sui sistemi (...) la loro diffusione è possibile soltanto in modalità audio (...). Nel caso in parola, infatti, oltre agli annunci (...) il personale di accompagnamento (composto da Capotreno e Capo Servizi Treno) ha provveduto a informare e rassicurare costantemente i passeggeri con molteplici annunci diffusi a voce e ripetuti passaggi sia lungo le vette che all’esterno del treno per l’intera durata dell’emergenza. Inoltre, i passeggeri contattabili ai recapiti indicati in fase di acquisto dei titoli di viaggio (...) hanno ricevuto due comunicazioni di smart caring (ore 15.25 e ore 22.29), tramite sms/email in merito, tra l’altro, al ritardo del treno”;
- in proposito, Trenitalia ha allegato:
  - (i) il dettaglio dei messaggi resi tramite il sistema Oboe, tra i quali figurano, quale penultimo annuncio, quello effettuato alle ore 18:20, con il quale si preannunciava la ripartenza alle ore 20:00, rimandando a successivi aggiornamenti, e quale ultimo annuncio quello effettuato alle ore 19:47, con il quale si ricordava unicamente il motivo della sosta e si preannunciavano successivi aggiornamenti;
  - (ii) una dichiarazione resa dal capotreno, il quale dichiara, tuttavia senza precisarne tempistiche e frequenza, di aver effettuato “annunci sia tramite applicativo che a voce calda (...) in base all’evolversi e allo sviluppo della situazione”, indicando di aver effettuato “passaggi all’interno e

*all'esterno del treno, per chiedere a tutti i nostri viaggiatori, se gli stessi annunci erano stati chiari e se avevano richieste”;*

- (iii) il testo dei messaggi di *smart caring*, con i quali Trenitalia peraltro, relativamente al ritardo, risultava informare, alle 15:25, unicamente di *“un maggior tempo di viaggio di circa 60 minuti”* e, successivamente, alle 22:29, limitarsi a comunicare di aver disposto un indennizzo pari al 100% del prezzo del biglietto *“in considerazione del grave ritardo”*;
- al riguardo, il reclamante ha affermato che *“con annunci successivi la partenza veniva rimandata di un’altra ora poi due ed infine, come ultima comunicazione formale”* dall’altoparlante del treno, il convoglio sarebbe ripartito alle ore 20:00 (...). Il treno, invero, riprendeva la corsa solamente alle ore 01.30 (del 02/08, ormai) arrivando a destinazione, dopo un cambio ad Ancona, alle ore 05.45 circa”. A fronte della comunicazione con cui, in data 2 dicembre 2021, Trenitalia ha informato di non poter *“accogliere ulteriori richieste di risarcimento”*, inoltre, il reclamante, in data 4 gennaio 2022 tramite l’avvocato incaricato, ha replicato evidenziando che *“la società di trasporto non ha (...) fornito adeguata informazione ai passeggeri che avrebbe consentito anche un’autonoma decisione”*;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, in assenza del necessario dettaglio su modalità e tempistiche di diffusione degli annunci che sarebbero stati resi dal personale di bordo, nonché sul relativo contenuto, Trenitalia non risulta aver fornito durante il viaggio del treno Frecciargento n. 8886, rimasto a lungo fermo nella stazione di Civitanova Marche in attesa di ripartire (nello specifico, secondo quanto dichiarato dall’impresa stessa, dalle ore 15:11 alle ore 01:27), le informazioni sui *“Ritardi”* di cui alla citata disposizione, in quanto l’impresa ha documentato esclusivamente l’effettuazione di annunci sonori sull’entità ritardo sino alle ore alle ore 18:20, quando preannunciava la ripartenza alle ore 20:00 rimandando a successivi aggiornamenti, e di un’unica comunicazione di *smart caring* contenente indicazioni specifiche circa l’entità del ritardo maturato, delle 15:25;

**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 treno Frecciargento n. 8886, che sarebbe dovuto giungere a Milano alle ore 18:55, a seguito di un'interruzione della circolazione ferroviaria dovuta ad una serie di incendi sulla costa adriatica, è ripartito, dopo una sosta di diverse ore nella stazione di Civitanova Marche, alle ore 01:27 *“ed è giunto alla stazione di Ancona alle ore 01.57, con 637 minuti di ritardo; in quest’ultima stazione, d’intesa con RFI, il treno è stato soppresso per la tratta finale (Ancona –Milano Centrale) a seguito del protrarsi dei gravi incendi sulla linea ferroviaria interessata”*. I passeggeri diretti a Milano *“sono stati riprotetti sul treno Frecciargento n. 8894, partito da Ancona alle ore 02.11 e giunto a Milano Centrale alle ore 05.40”*;
- Trenitalia, nel precisare che la stazione di Civitanova Marche non era una fermata programmata, ha dichiarato che *“vista la continua evoluzione degli eventi, non era fattibile riportare immediatamente la possibilità di trasporto alternativo visto che la linea ferroviaria e la rete stradale erano bloccate (...) dalle verifiche effettuate con il personale di accompagnamento in servizio a bordo del treno Frecciargento n. 8886 del 1° agosto 2021, il capotreno ha offerto la possibilità ai passeggeri di rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso integrale del prezzo dei biglietti; a fronte di ciò, si evidenzia che nessun passeggero ha deciso di interrompere il viaggio presso la stazione di Civitanova Marche”*;
- i passeggeri hanno ricevuto messaggi di *smart caring* con i quali venivano informati, alle ore 15:25, del loro diritto ad ottenere un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo superiore a 60 minuti; alle ore 22:29, del riconoscimento, da parte di Trenitalia, di un indennizzo pari al 100% del prezzo del biglietto e, infine, alle ore 06:11 del 2 agosto, della *“possibilità di riprogrammare il viaggio oppure rinunciare allo stesso concordando le modalità di rimborso contattando il numero 063000”*;
- il reclamante, al riguardo, ha affermato, tra l’altro, che: *“Pur nella consapevolezza della straordinarietà della situazione, si evidenzia che la società di trasporto non ha in alcun modo tentato di risolvere il problema proponendo alternative (trasporto con altro mezzo e/o pernottamento), né fornito adeguata informazione ai passeggeri che avrebbe consentito anche un’autonoma decisione”*;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver garantito ai passeggeri di scegliere *“immediatamente”* tra le opzioni di cui al citato articolo 16 del Regolamento, in quanto, pur a conoscenza di un prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, in disparte la dichiarazione, non documentata, di aver prospettato tramite il personale di bordo - senza peraltro rendere noto a partire da quale momento - *“la possibilità ai passeggeri*

*di rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso integrale del prezzo dei biglietti*, soltanto alle ore 06:11 del 2 agosto risulta aver inviato agli stessi (anche) la comunicazione che li avvisava della possibilità di riprogrammare il viaggio;

**RITENUTO** che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto relativamente alla *"mancata assistenza"*, Trenitalia risulta aver fornito l'assistenza materiale prevista, offrendo pasti e bevande ai passeggeri, mentre con riguardo al mancato accoglimento dell'istanza di risarcimento dei danni non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

**RITENUTO** che, limitatamente al diritto a ricevere (i) informazioni durante il viaggio relative ai *"Ritardi"* e, (ii) in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, immediatamente l'offerta della scelta tra il rimborso integrale del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni di trasporto 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 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 2 e 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 8, paragrafo 2, e 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 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 16;
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 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, 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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/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. 101/2022”;
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, 16 giugno 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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