

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 14 luglio 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, 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 18 (“*Assistenza*”), paragrafi 2, lettera a), e 3;
- 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*”), ai sensi del quale “1. Salvo 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. 2. In caso di inosservanza dell’obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette 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 (regolamento ferroviario), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo presentato in data 16 agosto 2021 su modulo cartaceo di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), presso la biglietteria della stazione di Peschiera del Garda dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) titolare di *“Biglietto integrato”*, acquistato tramite canale *“TRAINLINE”*, per un viaggio da Roseto degli Abruzzi a Verona Porta Nuova, da svolgersi il 14 agosto 2021, tra l’altro, con il treno regionale veloce 3922, di Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: TPER), delle ore 14:45 per la tratta Ancona-Bologna Centrale (arrivo previsto alle ore 17:26) e con il treno regionale veloce 3848, di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), delle ore 18:10 per la tratta Bologna Centrale-Verona Porta Nuova (arrivo previsto alle ore 19:35), nel quale si rappresentava: *“treno fermo sui binari prima della stazione di Bologna, ore 17:15. Carrozze chiuse mancanza di aria condizionata ed energia elettrica. - Nessuna comunicazione. Nessun soccorso (nemmeno acqua) ne assistenza (...) Passeggeri costretti a rompere i vetri per respirare. - Arrivo a Bologna ore 22:00”*;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 18098/2021 dell’11 novembre 2021, integrato con nota prot. ART 18887/2021 del 26 novembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze rappresentate nel reclamo di prima istanza, ha riferito che: (i) il personale non ha effettuato alcuna comunicazione e non è stata fornita alcuna *“forma di assistenza”* a bordo del treno; (ii) arrivati alla stazione di Bologna alle 22:00 era disponibile *“solo un bancale di acqua come assistenza distribuita dalla Polizia”*; (iii) a seguito della perdita della coincidenza per Verona, il proseguimento del viaggio è stato effettuato con autobus partito alle ore 24:00 e giunto a destinazione *“alle ore 02.30 del mattino”* del giorno seguente; (iv) *“il rimborso dei biglietti sarà parziale, contrariamente a quanto affermato inizialmente da Trenitalia, come se si trattasse di un normale ritardo”*. A detto reclamo sono allegato, tra l’altro:
- la comunicazione con cui, in data 9 settembre 2021, TPER ha illustrato al reclamante le circostanze che hanno determinato l’interruzione della linea il giorno 14 agosto e ha informato *“che Trenitalia Tper dispone il rimborso integrale del suo titolo di viaggio. La volontà di rimborsare i nostri clienti coinvolti nella sospensione del traffico ferroviario del 14 agosto, vuole essere un segno di attenzione e un riconoscimento del disagio subito in una circostanza che ha causato danni anche alla nostra società. Al fine di procedere con il rimborso la invitiamo a comunicarci all’indirizzo e-mail postvendita@trenitaliatper.it, entro trenta giorni dalla presente comunicazione, copia del titolo di viaggio in suo possesso per quella giornata e il codice IBAN e l’intestatario dello stesso”*;

- le comunicazioni e-mail con cui il reclamante (i) il 9 settembre ha inviato, seguendo le indicazioni fornite da TPER, i dati richiesti; (ii) il 29 ottobre ha sollecitato TPER ad effettuare il rimborso;

- VISTA** inoltre la segnalazione del Compartimento Polfer per l’Emilia-Romagna (di seguito: Polfer Emilia-Romagna), prot. ART 12730/2021 del 16 agosto 2021, nella quale la stessa riferiva che, a fronte dell’arresto del treno, i *“circa 600 passeggeri presenti a bordo, visto il mancato funzionamento del sistema di climatizzazione del convoglio, scendevano autonomamente dal treno (...) alcuni viaggiatori accusavano malori mentre altri, esasperati, infrangevano alcuni vetri di due carrozze per permettere la circolazione dell’aria”* e che *“[s]olo una volta giunti”* alla stazione di Bologna Centrale *“i passeggeri venivano assistiti”*;
- VISTE** le note prott. 14786/2021 del 23 settembre 2021, 1188/2022 del 25 gennaio 2022 e 4908/2022 del 14 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 segnalato dalla Polfer Emilia-Romagna, nonché a quanto lamento dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di TPER, prott. ART 15956/2021 del 13 ottobre 2021, 3535/2022 del 23 febbraio 2022 e 5926/2022 del 29 marzo 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota della Polfer Emilia-Romagna prot. ART 13027/2022 del 17 maggio 2022, in risposta alla richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità, prot. 12802/2022 dell’11 maggio 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la comunicazione del reclamante prot. ART 13195/2022 del 19 maggio 2022, in risposta ad alcune richieste formulate dagli Uffici dell’Autorità per le vie brevi, con cui lo stesso confermava, tra l’altro, di aver ricevuto il rimborso integrale del biglietto;
- 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, figurano, tra le altre, le voci *“Ritardi”* e *“Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri”*;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- il 14 agosto 2021, *“alle ore 17:20 circa l’Agente di Condotta (...) del treno 3922, Ancona-Piacenza, (...) riceveva comunicazione telefonica da parte del Regolatore della Circolazione (...) relativamente ad un principio di incendio nei pressi della sede ferroviaria, fra PM Mirandola e la fermata di Ozzano (...).*

Espletato il servizio viaggiatori (...), il treno 3922 riprendeva quindi la marcia a velocità ridotta e, appena passato dal punto interessato dall'incendio, alle 17:27 (...) veniva rilevata l'improvvisa mancanza di tensione di linea (...) che causava il fermo del rotabile in prossimità del km 12+500 (...). Ricevuta l'informazione, alle 17:45 circa, la Sala Operativa di TT attivava immediatamente la locomotiva di soccorso”;

- secondo quanto riferito dall'impresa ferroviaria, senza fornire documentazione in proposito, “[n]el frattempo, il personale addetto all'accompagnamento del treno (...) informava i passeggeri della situazione, provvedendo inizialmente ad aprire i finestrini di tipo “vasistas” e procedendo quindi a sbloccare una porta di salita per permettere un maggiore ricambio di aria a bordo. Al contempo, (...) rilevava che altre porte di salita del convoglio erano state sbloccate in modo non autorizzato dai viaggiatori, che in parte erano scesi dal treno sulla massicciata dal lato esterno del binario (...). Alle ore 21:00 l'AdT del 3922 faceva risalire i passeggeri a bordo e chiudeva le porte (...). Alle ore 21:20 (...) il treno 3922 ripartiva con velocità max 30 km/h, per presunti estranei in linea. Alle ore 21:40 il treno 3922 arrivava al binario 1 di Bologna Centrale”;
- “[i]mmediatamente a ridosso del fermo del treno, considerato che l'assenza di alimentazione di linea rendeva inutilizzabile la diffusione sonora interna al treno, appena accertate le condizioni della linea il capotreno, anche al fine di verificare direttamente le condizioni dei viaggiatori a bordo, ha percorso l'intero convoglio informando le persone su quanto in corso (...) ha continuato a prestare assistenza anche alle persone che, in modo non autorizzato, avevano nel frattempo aperto le altre porte utilizzando i comandi di emergenza ed erano scese lungo la massicciata (...) ha mantenuto un contatto costante con la Sala Operativa e con il Regolatore della Circolazione, in merito ai tempi previsti per il soccorso, provvedendo a diffondere le informazioni necessarie tra i passeggeri, ovvero sulle cause (per quanto al momento note) del fermo e delle azioni di recupero stimate (...). Infine, ha assistito gli stessi viaggiatori alla risalita”;
- il reclamante ha dichiarato, sia nel reclamo di prima istanza che in quello presentato all'Autorità, che non è stata data “nessuna comunicazione” ai passeggeri, precisando, successivamente, che “il capotreno era intento a comunicare unicamente con la centrale operativa (...) Proprio perché non assistite le persone hanno aperto le porte in modo non autorizzato”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, in assenza di documentazione, nonché del necessario dettaglio su modalità e tempistiche di diffusione degli annunci che sarebbero stati resi dal personale di bordo, e sul relativo contenuto, e a fronte di specifiche dichiarazioni del reclamante sulla carenza di comunicazioni da parte dell'impresa ferroviaria, TPER non risulta aver fornito informazioni a bordo del treno n. 3922, che è rimasto bloccato in linea

dalle ore 17:27 alle ore 21:20, giungendo infine alla stazione di Bologna alle ore 21:40, sia con riguardo ai “Ritardi”, che alle “Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri”;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo, 2, 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 14 agosto 2021, il treno 3922 è rimasto fermo in linea per ben oltre 60 minuti, con conseguente ritardo di oltre 60 minuti all’arrivo, sia alla stazione di Bologna, dove giungeva alle ore 21:40 anziché alle ore 17:26, che alla destinazione finale del reclamante, ossia Verona Porta Nuova, dove giungeva alle ore 02:30 del giorno seguente, anziché alle 19:35, con ritardo complessivo di 6 ore e 55 minuti;
- Polfer Emilia-Romagna ha rilevato che “[s]olo una volta giunti” a Bologna, “i passeggeri venivano assistiti da personale del servizio Customer care FS”;
- secondo quanto riferito da TPER “[n]el caso di specie, è stato logisticamente possibile approntare un servizio di assistenza in arrivo presso la stazione di Bologna Centrale, dove era presente il personale di Assistenza Trenitalia Tper, che nel frattempo aveva predisposto quanto necessario (...). In particolare, sono stati distribuiti oltre 700 litri di acqua”. Polfer Emilia-Romagna ha inviato (in allegato alla nota prot. ART 13027/2022) la relazione di servizio redatta il 14 agosto 2021, nella quale, tra l’altro, “si descrive una “mulattiera” adiacente alla linea ferroviaria che comunque si trovava in zona periferica non facilmente raggiungibile”;
- al riguardo il reclamante, il quale è rimasto a lungo nella stazione di Bologna in attesa di poter proseguire il viaggio verso la sua destinazione finale, ha lamentato, tra l’altro, la presenza, presso la stazione di Bologna “solo di un bancale di acqua come assistenza distribuita dalla polizia”;

OSSERVATO

che la Commissione europea, negli “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” (2015/C 220/01), al punto 4.4. (“Assistenza”), precisa, tra l’altro, che: “Laddove vi sia un ritardo superiore a 60 minuti, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire pasti e bevande, in «quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa», se disponibili (in quantità sufficiente) sul treno o in stazione. Se non sono disponibili (o la quantità è insufficiente) a bordo o in stazione, l'obbligo dell'impresa ferroviaria è condizionato alla possibilità che questi possano essere ragionevolmente forniti. L'impresa ferroviaria deve valutare se la fornitura di pasti e bevande è «ragionevole», tenendo conto di criteri quali la distanza dal luogo di consegna, i

tempi e la facilità di consegna e il costo (...). La Commissione ritiene che l'espressione «in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa» indichi che le imprese ferroviarie devono fornire ai passeggeri un'assistenza adeguata corrispondente alla durata del ritardo e dell'ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER non risulta aver fornito l'assistenza materiale prevista dalla citata disposizione, in quanto, pur a conoscenza del ritardo quantomeno dalle ore 17:45, quando è stata attivata la locomotiva di soccorso, disponendo pertanto del tempo necessario ad organizzare la fornitura di *“pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa”* - che, peraltro, all'interno e nei pressi della stazione di Bologna Centrale potevano essere ragionevolmente reperiti, stante la presenza di esercizi commerciali sia all'interno che nei pressi della stazione stessa - si è limitata a distribuire esclusivamente bottigliette d'acqua, non tenendo conto dei tempi di attesa dei passeggeri in relazione alle diverse destinazioni;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo, 3, del Regolamento, *“[s]e il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri”;*

CONSIDERATO

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

- il reclamante, in possesso di un biglietto per la destinazione finale di Verona, una volta giunto a Bologna alle 21:40, ha atteso ulteriormente il servizio sostitutivo predisposto dall'impresa ferroviaria, del quale ha potuto fruire alle ore 24:00, giungendo poi a Verona alle ore 02:30;
- in risposta alle richieste di chiarimento degli Uffici dell'Autorità, con specifico riguardo alle tempistiche di predisposizione del servizio automobilistico sostitutivo per i passeggeri diretti a Verona, TPER ha dichiarato che *“in ragione del numero, per garantire la prosecuzione del viaggio è stato organizzato un bus sostitutivo, mentre i taxi disponibili sono stati impiegati per altre situazioni. I tempi di approntamento e messa su strada, come in altre simili circostanze, dipendono dalla disponibilità di mezzi e personale da parte delle ditte convenzionate contattate”;*

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER non risulta, quantomeno per i passeggeri diretti a Verona, aver organizzato *“quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi”*, dal momento che, a fronte dell'interruzione del servizio perdurante dalle ore 17:27 e della necessità di garantire la prosecuzione del viaggio, si è limitata ad affermare genericamente che i tempi di predisposizione del servizio di trasporto automobilistico sostitutivo dipendono dalla disponibilità delle ditte contattate, senza fornire ulteriori dettagli o documentazione circa le azioni, a tal fine intraprese, e le relative tempistiche;

RITENUTO

che, limitatamente al diritto (i) a ricevere informazioni durante il viaggio relative ai “*Ritardi*”, nonché alle “*Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri*”; (ii) a ricevere gratuitamente pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa in caso di ritardo superiore a 60 minuti; (iii) all’organizzazione, da parte dell’impresa ferroviaria, “*quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi*”, qualora il servizio ferroviario non possa essere proseguito; sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento nei confronti di TPER per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 9, comma 2, e 15, commi 1 e 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 8, paragrafo 2, relativamente a due obblighi informativi, e 18 paragrafi 1, lettera a), e 3 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 18, paragrafo 3;
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, relativamente a due obblighi informativi;
 - 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell’articolo 15, 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 ciascun obbligo informativo - per un totale di euro 3.333,32 (tremilatrecentotrentatre/32) - per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.b); e per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.c), 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. 117/2022";
 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, 14 luglio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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