

Delibera n. 118/2022

**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 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), ed in particolare l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”) e l’articolo 18, (“*Assistenza*”), paragrafo 2, lett. a);
- 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 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”;
- 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;

#### VISTA

la *“richiesta di rimborso – ritardo treno 3760 oltre 60 minuti – mancata comunicazione in tempo utile”*, inviata il 15 agosto 2021 a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), tramite l'indirizzo e-mail della direzione Alto Adige, con cui il sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), con riguardo al viaggio programmato, per il medesimo giorno, da Bari a Bolzano, con treno Intercity e, a seguire, con treno regionale, ha rappresentato che:

- una volta giunto alla stazione di Verona P.N., da dove aveva previsto di proseguire per Bolzano con il treno RV 3760 (programmato in partenza alle 21.55), in tale stazione non è stata fornita *“in tempo utile”* l'informazione sul ritardo del citato treno, informazione che gli avrebbe consentito di poter viaggiare sul treno Frecciargento 8526, in partenza dalla stessa stazione, e raggiungere la destinazione finale (Bolzano) *“con minor ritardo possibile”*;
- il primo annuncio sonoro al riguardo è stato infatti effettuato alle ore 21:25, *“esattamente 2 minuti dopo la partenza”*, alle 21:23, del suddetto Frecciargento dalla stazione di Verona P.N., pur essendo già noto alle 21:10 che il RV 3760, ancora fermo a Bologna, sarebbe arrivato in ritardo (essendo partito alle ore 21:18, secondo le informazioni disponibili sulla piattaforma *“Viaggiatreno”*);
- alle 21:33 circa, poi, alla stazione di Verona P.N. è stato specificato che il RV 3760 sarebbe partito da tale stazione con un ritardo di 70 minuti; pertanto, il reclamante ha acquistato un titolo di viaggio di altra impresa ferroviaria, di cui chiedeva a Trenitalia il rimborso, per raggiungere la destinazione finale del suo viaggio, verificando, alle ore 21:48, *“con viaggiatreno l'effettivo ritardo del 3760 che in quel momento è segnato con 81 minuti di ritardo”*;

#### VISTO

il reclamo presentato all'Autorità in data 14 ottobre 2021, prot. ART 16065/2021, con cui il reclamante, con riguardo al medesimo viaggio, ha riferito di non essere soddisfatto della risposta fornita da Trenitalia in data 12 ottobre 2021, con la quale veniva rigettata la richiesta di rimborso del titolo di viaggio di altra impresa ferroviaria, evidenziando, tra l'altro, che *“Trenitalia non ha minimamente considerato il fatto che con una comunicazione in tempo utile tramite altoparlanti (...) i viaggiatori avrebbero potuto utilizzare il treno Frecciargento della medesima impresa ferroviaria per giungere a destinazione nel più breve tempo possibile”*. Al reclamo è allegata la risposta di Trenitalia, con la quale l'impresa, facendo seguito alla *“nota interlocutoria del 23.09.2021”* ha rappresentato, tra l'altro, che *“il giorno 15.08.2021 il treno RV 3760 è partito dalla stazione di Verona Porta Nuova con un ritardo di 72 minuti a causa di una perdita traccia (...) nonché di un guasto infrastrutturale (...). I viaggiatori diretti a Bolzano potevano proseguire il viaggio con il treno RV 3760 il quale è partito dalla stazione di Verona Porta Nuova con un ritardo di 72 minuti ed è arrivato alla stazione di Bolzano con un ritardo di 81 minuti”*;

- VISTE** le note prott. 1211/2022 del 26 gennaio 2022 e 12902/2022 del 12 maggio 2022 con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Trenitalia 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 Trenitalia, prott. ART 3745/2022 del 25 febbraio 2022 e 13576/2022 del 27 maggio 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 2288/2022 del 2 febbraio 2022 con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI) di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di RFI, prot. ART 4374/2022 del 7 marzo 2022, ed i relativi allegati;
- CONSIDERATO** 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 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 15 agosto 2021, il treno RV 3760 è “partito con ritardo da Bologna C.le alle ore 21:18 (+73’) ed è giunto, dapprima, alla stazione di Verona P.N. alle ore 22:47 (+72’) e, successivamente, a quella di Bolzano alle ore 01:00 (+81’,5”)”;
  - secondo quanto riferito da Trenitalia, “[p]ur non avendo un’evidenza registrata possiamo ragionevolmente dichiarare che il nostro personale di assistenza nonché il personale di bordo (...) di consuetudine fornisce sempre ai viaggiatori, in caso di ritardo, informazioni relative alle differenti alternative previste per proseguire o interrompere il viaggio. Ad ogni modo, al fine di rendere più capillari e diffuse le informazioni al riguardo i nostri

*sistemi informativi prevedono che in caso di convoglio in ritardo, all'approssimarsi del 59esimo minuto venga disposta automaticamente la diffusione di un annuncio volto a informare la clientela circa il diritto di ottenere un indennizzo. Per il caso esposto tuttavia, visto il troppo tempo trascorso, non è possibile produrre documentazione che provi l'erogazione dello stesso";*

- con specifico riferimento all'osservazione del reclamante, per cui *"con una comunicazione in tempo utile (...) i viaggiatori avrebbero potuto utilizzare il treno Frecciargento della medesima impresa ferroviaria per giungere a destinazione nel più breve tempo possibile"*, Trenitalia ha peraltro precisato che *"la partenza programmata da Verona Porta Nuova (...) del treno Frecciargento n. 8526 era prevista per le ore 21.20 (...) ben 35 minuti prima dalla partenza del treno Regionale Veloce n. 3760. In ragion di ciò, valutato l'arco temporale di partenza tra i due treni, si è ritenuto di non considerare il treno Frecciargento come alternativa al treno Regionale Veloce, in quanto con molta probabilità i passeggeri in partenza alle 21.55 difficilmente sarebbero stati già in stazione con 35 minuti di anticipo"*;
- il reclamante, dopo aver appreso del ritardo del RV 3760, ha autonomamente provveduto (*"per giungere a destinazione non oltre i 60 minuti che si sarebbero verificati utilizzando il treno 3760"*) all'acquisto del biglietto di una diversa impresa ferroviaria, richiedendo, nel medesimo giorno, a Trenitalia il rimborso della spesa sostenuta, che gli è stato rifiutato;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, pur a conoscenza di un prevedibile ritardo del treno RV 3760 alla destinazione finale di Bolzano superiore a 60 minuti, non risulta aver garantito la possibilità di scegliere immediatamente tra le opzioni previste dall'articolo 16 del Regolamento, essendosi limitata a dichiarare - senza peraltro fornire documentazione in proposito - che il proprio personale fornisce *"di consuetudine (...) ai viaggiatori, in caso di ritardo, informazioni relative alle differenti alternative previste per proseguire o interrompere il viaggio"* e che *"all'approssimarsi del 59esimo minuto"* i passeggeri vengono informati circa il diritto all'indennizzo per il ritardo;

#### **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 ha rilevato che nella stazione di Verona P.N. non è stato comunicato *"in tempo utile il ritardo in partenza del treno 3760 (...) già alle 21:10 si sapeva che il treno era ancora fermo a Bologna, in quanto è partito solo alle ore 21:18"*, precisando che alla stazione di Verona P.N. solo *"alle ore 21:33 circa è stato dato l'annuncio che il treno sarebbe partito (...) con un*

*ritardo di 70 minuti”;*

- *Trenitalia ha riferito che “l’erogazione degli annunci in stazione è, come noto, di competenza del Gestore dell’Infrastruttura RFI (...). In ogni caso, si rappresenta che fino alle ore 21:26, presso i desk informativi della stazione di Verona P.N., era disponibile per informazioni il personale di assistenza di Trenitalia. Inoltre, i dettagli circa l’andamento del convoglio RV 3760 erano disponibili anche su Viaggiatreno e tramite l’App”;*
- *al riguardo, RFI ha dichiarato che: “con specifico riferimento alle modalità e alle tempistiche con le quali è stato annunciato ai passeggeri il ritardo del treno RV 3760 del 15 agosto 2021 presso la stazione di Verona Porta Nuova, (...) la relativa informazione veniva comunicata agli utenti attraverso la diffusione di una serie di annunci sonori e visivi a partire dalle ore 21:25 (...) i motivi della tardiva informazione (...) sono da rinvenirsi nell’errore materiale da parte dell’operatore addetto alle informazioni al pubblico che avrebbe dovuto, seguendo le pertinenti procedure aziendali, modificare la traccia del treno sulla piattaforma PIC inserendo il relativo ritardo, in modo tale da consentire l’aggiornamento automatico dei sistemi di informazione al pubblico di RFI e far correttamente giungere l’informazione anche presso le fermate successive a Bologna Centrale nella quale, invece, il ritardo è stato tempestivamente annunciato”;*

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, in relazione al ritardo del treno RV 3760 del 15 agosto 2021, RFI non risulta, per sua esplicita ammissione, aver informato i passeggeri in attesa alla stazione di Verona P.N. *“della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile”*, secondo quanto previsto dal citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

#### **OSSERVATO**

tuttavia, che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l’avvio di un procedimento sanzionatorio, in assenza, nel d.lgs. 70/2014, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell’indicato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento da parte del gestore dell’infrastruttura;

#### **ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento, tra l’altro, *“[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 15 agosto 2021, il treno RV 3760, giunto a Verona P.N. già con un ritardo di 72 minuti (alle 22:47 anziché alle 21:35) e partito da tale stazione con un ritardo di 66 minuti (alle 23:01 anziché alle 21:55), ha raggiunto Bolzano con un ritardo di 81 minuti (alle 01:00 anziché alle 23:39);

- Trenitalia, con riguardo all’assistenza materiale fornita ai passeggeri, ha rappresentato che “[p]er il treno RV 3760 è prevista, da orario programmato, una sosta di 20 minuti presso la stazione di Verona P.N., necessari per il personale di condotta ad effettuare l’inversione del senso di marcia del convoglio e consentire, in questo modo, la ripartenza verso Bolzano. Pertanto, con l’obiettivo di ridurre il ritardo del treno e limitare, quindi, il disagio per i passeggeri, si è cercato di velocizzare – per quanto possibile – le operazioni tecniche propedeutiche per l’inversione di marcia del treno. Il convoglio è, di fatto, partito alle ore 23:01, con 66 minuti di ritardo”;

#### **OSSERVATO**

che la Commissione europea, 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” (2015/C 220/01), al punto 4.4. (“Assistenza”), precisa, tra l’altro: “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. L’impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall’obbligo di valutare ogni situazione caso per caso”;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, pur a conoscenza di un ritardo superiore a 60 minuti del treno RV 3760 del 15 agosto 2021, tenuto conto, tra l’altro, della partenza dello stesso in ritardo da Bologna, non risulta aver fornito ai passeggeri di tale treno “pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa”, né risulta - in assenza di elementi specifici da parte dell’impresa stessa - aver quantomeno valutato la ragionevole possibilità di fornirli, nel caso in cui tali generi di conforto non fossero stati disponibili presso la stazione di Verona P.N. o a bordo del treno, anche eventualmente dopo la ripartenza del treno;

#### **RITENUTO**

che, limitatamente al diritto a ricevere, (i) 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; (ii) gratuitamente pasti e bevande in caso di ritardo superiore a 60 minuti 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 14, comma 2, e 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16 e 18, paragrafo 2, lettera a), 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 dei seguenti articoli del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
  - 1.a) articolo 16;
  - 1.b) articolo 18, paragrafo 2, lettera a);
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 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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (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, 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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.a); e per un ammontare di euro 3333,33 (trecentotrentatre/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. 118/2022";
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, 14 luglio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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