

Delibera n. 123/2022

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 26 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 17 (“Indennità per il prezzo del biglietto”), 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 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, comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi 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”;
- 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;

- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato a Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: TPER) in data 12 novembre 2021 dal sig. [...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto acquistato il 3 ottobre 2021 tramite canale internet Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), per un viaggio da Milano Centrale a Bologna Centrale, da svolgersi il 29 ottobre 2021, con il treno regionale veloce di TPER 2459 delle ore 9:20 (arrivo previsto alle ore 12:09) e ritorno, con il quale, ha rappresentato di aver dovuto, a seguito della soppressione di tale treno, *"raggiungere Bologna con urgenza con mezzi propri"*, rinunciando al viaggio;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 19959/2021 del 15 dicembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, non soddisfatto della risposta ricevuta da TPER il 29 novembre 2021, ha lamentato, in relazione al citato viaggio: (i) di aver atteso, presso la stazione di Milano Centrale, dapprima l'annuncio del binario di partenza e, successivamente, di aver atteso circa 20-30 minuti la partenza per *"comprendere, senza conoscerne le ragioni, che il treno era stato soppresso"*; (ii) che lo sciopero, indicato nella risposta di TPER come causa della soppressione, non era stato segnalato; (iii) in assenza di altri treni disponibili, di aver provveduto a recarsi a Bologna con mezzi propri, non usufruendo neppure del biglietto di ritorno; (iv) al ritorno a Milano, di essersi recato il 9 novembre 2021 alla biglietteria di Trenitalia della Stazione Centrale per completare la procedura di rimborso, cosa avvenuta solo dopo molte difficoltà dovute al fatto che il biglietto riguardava un treno TPER. Al reclamo sono allegate, tra l'altro, la ricevuta dell'istanza di rimborso presentata il 9 novembre 2021, nonché la risposta, fornita da TPER, il 29 novembre, al reclamo di prima istanza del 12 novembre 2021, con la quale l'impresa ferroviaria ha negato il rimborso, rappresentando, tra l'altro, che per il giorno 29 ottobre 2021 *"è stato indetto uno sciopero del personale della regione Emilia-Romagna del Gruppo FS Italiane e di Trenitalia Tper, dalle ore 09:00 alle ore 13:00"*;
- VISTE** la nota prot. 2567/2022 dell'8 febbraio 2022 inviata a Trenitalia e la nota prot. 4906/2022 del 14 marzo 2022 inviata a Trenitalia e a TPER, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto alle citate imprese ferroviarie 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, prot. ART 3337/2022 del 22 febbraio 2022 e prot. ART 12959/2022 del 16 maggio 2022, e di TPER, prot. ART 12947/2022 del 13 maggio 2022;
- 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:

- secondo quanto riferito da TPER, il treno R 2459 è stato soppresso in quanto il 26 ottobre 2021 è stato *“indetto uno sciopero del personale della Regione Emilia-Romagna del Gruppo FS e di Trenitalia Tper, per il giorno 29 ottobre 2021, dalle ore 09.00 alle 13.00 (...). La comunicazione recante l’indizione dello sciopero è stata diffusa, in data 28 ottobre u.s., tramite apposito comunicato pubblicato sul sito di Trenitalia Tper e diramato al circuito delle biglietterie per relativa affissione nelle stazioni (...); la notizia è stata diffusa anche attraverso alcuni articoli di stampa”*;
- *“il treno R 2459 (...) non rientrava nella fascia oraria dei servizi garantiti; in quella giornata, il primo treno utile che ha effettuato regolarmente il servizio da Milano C.le a Bologna, nella fascia oraria interessata dallo sciopero, è stato il treno R 2463, partito da Milano C.le alle 11.27, con un ritardo di 7’ rispetto all’orario programmato”*;
- in relazione all’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso, TPER si è limitata a dichiarare che *“casistiche e modalità per presentare eventuale domanda di rimborso integrale per cause riconducibili all’esercente del servizio di trasporto o per ordine dell’autorità pubblica – tra le quali rientra il caso di sciopero – sono disciplinate e comunicate nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia Tper, Sezione 4 “Rimborsi e Indennità”. Tali informazioni sono riportate anche nella sezione dedicata sul sito di Trenitalia Tper (Informazioni e Assistenza/Come chiedere un rimborso), nonché nella Carta dei Servizi Trenitalia Tper, pubblicata sullo stesso sito”*;
- *“in sede di riesame in seconda istanza, a seguito della segnalazione presentata dal passeggero a codesta Autorità”, TPER “ha valutato di accordare, in via di attenzione commerciale, il rimborso integrale dei biglietti A/R non fruiti”*;

OSSERVATO

che il Regolamento non prevede esenzioni dall’applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni correlate al verificarsi di uno sciopero;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno R 2459 e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale di Bologna superiore a 60 minuti, considerato che il servizio ferroviario successivo è partito per Bologna alle ore 11:27, TPER non risulta aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all’articolo 16 del

Regolamento. Peraltro, la richiesta di rimborso formulata dal reclamante è stata inizialmente respinta, per poi essere riesaminata a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

ATTESO 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 “è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;

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

- in data 9 novembre 2021 il reclamante ha presentato presso la biglietteria Trenitalia della stazione di Milano Centrale una richiesta di rimborso a causa della soppressione del treno R 2459, nonché, in data 12 novembre, un reclamo di prima istanza;
- TPER ha inizialmente rigettato la richiesta per tardività nella presentazione della domanda di rimborso, in relazione alle proprie Condizioni generali di trasporto;
- solo a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, con comunicazione al reclamante del 13 maggio 2022, TPER ha riconosciuto al medesimo il rimborso richiesto, peraltro “in via di attenzione commerciale”;

RILEVATO conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TPER non risulta aver effettuato il rimborso del biglietto dovuto al reclamante entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, avendovi provveduto dopo quasi cinque mesi e superando, pertanto, di tre volte il termine di un mese indicato dall'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, al quale l'articolo 16 fa esplicito rimando;

RITENUTO che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante con riguardo alla mancata comunicazione della soppressione presso la stazione di Milano Centrale non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto, benché dalle evidenze agli atti emerga unicamente quanto riferito dall'impresa ferroviaria, ovverosia che “*la soppressione del treno R 2459 (...) deve intendersi comunicata con le modalità e nei tempi delle procedure in essere, a cura del gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria e della circolazione Rete Ferroviaria Italiana, tramite annunci sonori e visivi diramati nelle stazioni*”, in ogni caso, 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;

RITENUTO che, limitatamente al diritto a ricevere, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, (i) 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, e (ii) il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, entro

un mese dalla presentazione della relativa domanda, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia TPER S.c.a.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, commi 2 e 3, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16 e 17, paragrafo 2, 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 16;
 - 1.b) articolo 17, paragrafo 2;
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;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente 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 di euro 166,66 (centosessantasei/66) 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. 123/2022”;

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, 26 luglio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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