

Delibera n. 138/2022

**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 4 agosto 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*”);
- 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”;
- 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 comunicazione di Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: Tper) del 16 febbraio 2022, in risposta al reclamo di prima istanza presentato in data 22 gennaio 2022 dal sig. [...] (di seguito: reclamante) per conto del sig. [...] (di seguito: passeggero), titolare di un biglietto per un viaggio da Milano Centrale a Parma, da svolgersi il 21 gennaio 2022, con il treno regionale 2479, con partenza prevista alle ore 19:20 e arrivo previsto alle ore 20:58. In tale risposta, dopo aver illustrato le circostanze della soppressione del citato treno, per “una

*riprogrammazione del turno del personale e dell'Offerta commerciale*", nonché la disciplina dei rimborsi contenuta nelle proprie Condizioni Generali di trasporto, Tper negava il rimborso del biglietto richiesto dal reclamante, in quanto "*in difetto di una constatazione immediata o in difetto di circostanze e riscontri come regolamentati dalla normativa, non vi sono gli elementi per poter procedere al ristoro richiesto*";

**VISTO**

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 3575/2022 del 24 febbraio 2022, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante ha riferito tra l'altro che: (i) "*il treno a ridosso della partenza, veniva segnalato in ritardo di 1 ora, e dopo pochi minuti veniva cancellato*"; (ii) "*il primo treno utile individuato (per la tratta di interesse) è stato il Frecciargento delle 20.05*", per il quale ha provveduto ad acquistare il biglietto. Con riguardo alla risposta di Tper, il reclamante ha osservato, tra l'altro, che non sarebbe stato agevole recarsi presso la biglietteria della stazione di Milano Centrale per richiedere il rimborso del biglietto, né funzionale ad una tempestiva riprogrammazione del viaggio dal momento che, in orario serale, vi è una minor disponibilità di treni in partenza;

**VISTA**

la nota prot. 10608/2022 del 19 aprile 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Tper di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

**VISTA**

la nota di riscontro di Tper, prot. ART 13227/2022 del 17 maggio 2022, integrata con le note prott. ART 13249/2022 del 20 maggio 2022, 13494/2022 del 26 maggio 2022 e 13801/2022 del 31 maggio 2022, ed i relativi allegati;

**RILEVATO**

che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, "[*I*]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 21 gennaio 2022, la soppressione del treno 2478, diretto a Milano Centrale, a causa di un evento verificatosi alle ore 18:20 nei pressi di Lodi, ha comportato la soppressione parziale del “*corrispondente treno 2479*”, che sarebbe dovuto partire da Milano alle ore 19:20 e giungere a Parma alle ore 20:58;
- alle ore 18:53 Tper ha comunicato tale soppressione al gestore dell’infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), nonché ha diramato, “*tramite servizio smart caring, un messaggio ai clienti registrati al treno per informare della soppressione del treno, indicando la soluzione alternativa disponibile*”;
- nel testo di tale messaggio, allegato da Tper, oltre alla notizia della soppressione, l’impresa ferroviaria ha fornito informazioni sui treni da utilizzare per la prosecuzione del viaggio, a seconda delle diverse destinazioni. Per i passeggeri diretti da Milano Centrale a Parma è indicata una soluzione alternativa con arrivo, secondo quanto precisato dall’impresa, alle ore 22:24;
- secondo quanto riferito dal reclamante, la notizia della soppressione è stata diramata in stazione “*a ridosso della partenza*”. Conseguentemente, il passeggero ha, in autonomia, riorganizzato il proprio viaggio acquistando un biglietto di altra impresa ferroviaria, per un treno in partenza alle ore 20:03;
- il 22 gennaio 2022 il reclamante ha richiesto, tramite reclamo, un rimborso a Tper, la quale ha risposto inizialmente con un diniego, motivato con riferimento alla mancanza “*di una constatazione immediata*”, nonché “*di circostanze e riscontri*” previsti dalle proprie Condizioni Generali di trasporto. Solo successivamente, in data 16 marzo, a seguito di ulteriore reclamo del 18 febbraio 2022, Tper ha accordato “*in via di massima attenzione commerciale*” il rimborso integrale del biglietto inizialmente acquistato;

**OSSERVATO**

al riguardo che il Regolamento prevede, all’articolo 6 (“*Inammissibilità di deroghe e limitazioni*”), paragrafo 1, che “[g]li obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni, segnatamente mediante l’introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto”, e che il d.lgs. 70/2014 dispone, all’articolo 7 (“*Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all’applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto*”), che “[s]ono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell’articolo 6, paragrafo 1, del regolamento”;

**RILEVATO**

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno 2479 e del conseguente ritardo dell’arrivo alla destinazione finale di Parma superiore a 60 minuti, considerato che il servizio ferroviario proposto in alternativa ai passeggeri interessati sarebbe giunto tale destinazione solo alle ore 22:24 (anziché alle 20:52, orario di arrivo originariamente previsto con il servizio

soppresso), Tper non risulta aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, essendosi l'impresa limitata esclusivamente ad indicare - peraltro soltanto ai passeggeri registrati al servizio *smart caring* - i diversi treni utili alla prosecuzione del viaggio nella medesima giornata, senza menzionare le ulteriori opzioni previste dalla norma citata. Inoltre, la richiesta di rimborso formulata dal reclamante è stata inizialmente respinta dall'impresa, facendo riferimento alle proprie Condizioni Generali di trasporto, per poi essere riesaminata ed accolta solo a seguito di ulteriore reclamo;

**RITENUTO**

che l'ulteriore dogliana sollevata dal reclamante con riguardo alla non tempestiva comunicazione della soppressione del treno presso la stazione di Milano Centrale non reca 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 cancellazione del treno 2479 (...) 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 successivi 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, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, a ricevere immediatamente l'offerta della scelta tra il rimborso del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni 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 Tper per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 16 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 dell'articolo 16, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, 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 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 3.333,3 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2, 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. 138/2022”;
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, 4 agosto 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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