

Delibera n. 139/2022

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”), l’articolo 17 (“Indennità per il prezzo del biglietto”), paragrafo 2, e l’articolo 18 (“Assistenza”), paragrafo 2, lettera b);
- 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 rimborzi 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”;
 - l’articolo 15 (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 1, ai sensi del quale “[i]n 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 presentata in data 4 agosto 2021 a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) dal sig. [...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto per un viaggio da Monopoli a Modena, da svolgersi il 1° agosto 2021, con il treno Intercity Notte (ICN) 752 con partenza prevista alle ore 20:39 e arrivo previsto alle ore 04:55;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 19960/2021 del 15 dicembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, non soddisfatto della risposta ricevuta da Trenitalia il 13 settembre 2021, ha: (i) informato che il giorno 1° agosto 2021 il treno ICN752 previsto in partenza da Monopoli alle ore 20:39, “*dopo ripetuti ritardi annunciati*” è stato soppresso, allegando, tra l’altro, la fotografia di un dispositivo video della stazione di Monopoli sul quale, in corrispondenza del treno in questione, alle ore 00:00, risultava l’indicazione “RIT”; (iv) riferito che la stazione di Monopoli a quell’ora era chiusa; (v) richiesto se, per il biglietto aereo acquistato il giorno successivo, nonché per la permanenza a Monopoli gli spettasse un rimborso. Al reclamo è allegata anche la citata risposta di Trenitalia, nella quale si legge, tra l’altro, “*siamo spiacenti di comunicarle di non poter procedere per le seguenti motivazioni (...) il rimborso per rinuncia al viaggio deve esser richiesto nel momento in cui si verifica l’impedimento al viaggio (...) il rimborso verrà erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio fornita nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite Call Center (numero a pagamento)*”;
- VISTE** le note prot. 2650/2022 del 9 febbraio 2022, prot. 4887/2022 del 14 marzo 2022 e 12830/2022 dell’11 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 lamento dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 4181/2022 del 2 marzo 2022, 9338/2022 del 14 aprile 2022 e 13452/2022 del 25 maggio 2022, ed i relativi allegati;
- CONSIDERATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, “[I]’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:

- secondo quanto rappresentato da Trenitalia, “il 1° agosto 2021, una serie di incendi di vaste proporzioni, che hanno interessato diverse le Regioni Marche, Abruzzo, Molise e Puglia, hanno comportato inevitabili e gravi ripercussioni sulla circolazione non solo ferroviaria (...) rendendo necessaria la riprogrammazione di molti dei servizi di Trenitalia”;
- il treno Intercity Notte n. 752 (Lecce ore 19:20 – Milano C.le ore 07:00), come riferito dalla stessa impresa, “è stato soppresso, d’intesa con RFI, alle ore 23.24 del 1° agosto u.s. a causa del protrarsi delle criticità derivanti dagli incendi che interessavano la linea ferroviaria Bologna – Lecce”;
- Trenitalia ha riferito, in proposito, di aver “cercato di prestare assistenza informativa sia tramite i canali digitali che tramite il personale”. Nello specifico, “i passeggeri contattabili ai recapiti indicati in fase di acquisto dei titoli di viaggio”, tra cui il reclamante, “hanno ricevuto, alle ore 23:49, una comunicazione di smart caring, tramite sms/e-mail, che li informava i) della criticità in corso; ii) della conseguente soppressione del treno Intercity Notte n. 752 iii) della possibilità di contattare il numero 06.3000 per riprogrammare il viaggio alla prima data possibile oppure di rinunciare al viaggio e concordare le modalità di rimborso”. L’impresa non ha fornito ulteriori precisazioni o documentazione circa le informazioni rese dal personale;
- dopo aver inizialmente comunicato al reclamante il diniego di rimborso del titolo di viaggio, Trenitalia ha riesaminato il caso e, “in data 23 febbraio 2022, ha riconosciuto al passeggero il rimborso integrale del titolo di viaggio”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver offerto “immediatamente” ai passeggeri dell’ICN 752 la scelta tra le opzioni previste dall’articolo 16 del Regolamento, dal momento che soltanto dopo la decisione di soppressione, alle ore 23:49, ossia oltre 4 ore dopo l’orario di partenza previsto del suddetto treno dalla stazione di origine (Lecce, ore 19:20),

ha formulato la prevista offerta tramite messaggio di *smart caring*, inviato soltanto ai passeggeri *"contattabili ai recapiti indicati in fase di acquisto dei titoli di viaggio"*, mentre non ha fornito ulteriori dettagli o documentazione circa il contenuto dell'ulteriore assistenza informativa asseritamente resa dal personale. Peraltro, il rimborso del titolo di viaggio è stato riconosciuto soltanto 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 4 agosto 2021 il reclamante ha presentato una richiesta di rimborso a causa della soppressione del treno ICN 752;
- Trenitalia ha inizialmente respinto la richiesta, per mancata *"attestazione della rinuncia al viaggio fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento"*, in relazione alle proprie Condizioni generali di trasporto;
- solo a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità Trenitalia ha riconosciuto il rimborso *"a seguito di riesame"*, comunicandolo al reclamante in data 23 febbraio 2022. Il rimborso *"è stato pertanto erogato dopo 203 giorni dalla data di richiesta dello stesso"*;

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

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver effettuato il rimborso del biglietto dovuto al reclamante entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, avendovi provveduto dopo oltre sei 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;

ATTESO

che, ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 2, lettera b) del Regolamento *"[i]n caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente: (...) b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile"*;

CONSIDERATO

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

- il treno ICN 752, che sarebbe dovuto partire da Monopoli alle ore 20:39 del 1° agosto 2021, è stato soppresso alle ore 23:24 determinando, per i passeggeri in partenza, la necessità di un soggiorno di una notte;
- il reclamante ha riferito di aver dovuto acquistare un biglietto aereo il giorno successivo e di aver dovuto pernottare a Monopoli;
- la situazione di perturbazione della circolazione ferroviaria si è manifestata già nelle prime ore del pomeriggio;
- Trenitalia, in merito all'assistenza prestata, si è limitata a rilevare che *"la portata della criticità e l'incertezza sui tempi di risoluzione della stessa da parte di tutti i soggetti e delle Autorità coinvolte, hanno reso complessa la predisposizione (...) di interventi di assistenza, soprattutto presso le stazioni non presidiate dal personale di Trenitalia, come quella di Monopoli, località di partenza"* del reclamante;
- relativamente alla soppressione dell'indicato treno, inoltre, sono stati presentati a Trenitalia tre reclami contenenti una richiesta di rimborso delle spese di pernottamento da parte di passeggeri in partenza da Lecce e da Trani, per una delle quali l'impresa ha inizialmente comunicato, il 13 ottobre 2021, di non poter accogliere tale richiesta, salvo poi provvedervi in data 3 maggio 2022, successivamente alla richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

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: *"Ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 2, i passeggeri «ricevono» assistenza in modo chiaro e accessibile, se necessario attraverso mezzi di comunicazione alternativi. Ciò significa che non è previsto che i passeggeri provvedano essi stessi, ad esempio, a trovare e pagare le spese della sistemazione in albergo e che siano le imprese ferroviarie, se possibile, ad offrire assistenza attivamente"*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione dell'ICN 752, Trenitalia non risulta aver offerto gratuitamente ai passeggeri una sistemazione in albergo o di altro tipo, dal momento che, sebbene a conoscenza della situazione di perturbazione della circolazione già dalle prime ore del pomeriggio, non ha dato evidenza di eventuali tentativi svolti per quantomeno verificare la possibilità di fornire gratuitamente la sistemazione per la notte ai passeggeri. Al riguardo, in particolare, l'impresa, si è limitata a richiamare genericamente la difficoltà della situazione, che avrebbe reso complessa la predisposizione di interventi di assistenza, soprattutto presso le stazioni non presidiate dal personale di Trenitalia. Peraltro, anche a fronte di richieste di rimborso successive, almeno una non risulta essere stata accolta, se non a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

RITENUTO

che relativamente al diritto a: (i) scegliere immediatamente tra le ricordate opzioni tra il rimborso integrale del biglietto e il proseguimento del viaggio previste dal Regolamento nel caso di ritardo superiore a 60 minuti all'arrivo; (ii) ottenere il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, entro un mese dalla presentazione della relativa domanda; (iii) ricevere gratuitamente, in caso di ritardo alla partenza di oltre 60 minuti, che renda necessario un soggiorno di uno o più notti, una sistemazione in albergo o di altro tipo, 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 dell'articolo 14, commi 2 e 3, e 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 18, paragrafo 2, lettera b) 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 16;
 - 1.b) articolo 17, paragrafo 2;
 - 1.c) articolo 18, paragrafo 2, lettera b);
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;
 - 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 1, 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); di euro 166,66 (centosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.b); 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. 139/2022";
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, 4 agosto 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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