

Delibera n. 150/2022

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 dell’8 settembre 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 18, (“Assistenza”), paragrafo 2, lettera a), e paragrafo 4;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare 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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTA** la *“Richiesta di indennizzo e reclamo”* presentata il 3 novembre 2021 a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) dall’avv. [...omissis...] (di seguito: reclamante), anche per conto della sig.ra [...omissis...] (di seguito: passeggero), entrambi titolari di biglietti globali, acquistati tramite applicazione mobile di Trenitalia, per i viaggi:
- di andata, da Torino a Lucca, da svolgersi il 29 ottobre 2021, con i treni Regionale Veloce (RV) 33287, con partenza da Torino Porta Nuova alle ore 17:30 e arrivo a Genova Piazza Principe alle ore 19:31; Intercity (IC) 679, con partenza da Genova Piazza Principe alle ore 19:47 e arrivo a Viareggio alle

ore 21:58, e Regionale (R) 18539 con partenza da Viareggio alle ore 22:10 e arrivo a Lucca alle ore 22:27;

- di ritorno, da Lucca a Torino, da svolgersi il 1° novembre 2021, con i treni R 18506, con partenza da Lucca alle ore 09:30 ed arrivo a Viareggio alle ore 09:50 e Frecciabianca (FB) 8606, con partenza da Viareggio alle ore 10:12 ed arrivo a Torino Porta Nuova alle ore 13:40.

Con tale istanza il reclamante ha rappresentato, tra l'altro:

- relativamente al viaggio di andata, del 29 ottobre 2021, che il RV 33287 è giunto a Genova Piazza Principe in ritardo, causando la perdita della coincidenza con l'IC 679 per Viareggio. Il personale della biglietteria Trenitalia della stazione di Genova Piazza Principe ha offerto una soluzione alternativa per raggiungere la destinazione finale (treno fino a Pisa e, a seguire, un servizio automobilistico fino a Lucca), che ha comportato un ritardo complessivo di 74 minuti. Il reclamante ha richiesto al personale di Trenitalia che lo ha contattato telefonicamente per l'organizzazione del trasporto in auto da Pisa a Lucca, di certificare sui biglietti il ritardo del treno, ai fini di una eventuale richiesta di indennizzo; il dipendente si è tuttavia rifiutato di effettuare tale certificazione;
- relativamente al viaggio di ritorno, del 1° novembre 2021, il treno R 18506 è giunto a Viareggio in ritardo, causando la perdita della coincidenza con il FB 8606. Presso la biglietteria Trenitalia della stazione di Viareggio, un dipendente di Trenitalia ha offerto, come soluzione alternativa, di viaggiare con il treno IC 784, *“con partenza alle 11:46”* ed arrivo a Torino Porta Nuova alle 18:27; la fermata nella stazione di Viareggio, non prevista, è stata appositamente organizzata. Il personale Trenitalia si è rifiutato, come richiesto dal reclamante e dal passeggero, di emettere i biglietti di viaggio in relazione al treno IC 784, di certificare il ritardo sui biglietti, nonché di fornire un modulo per le richieste di indennizzo, affermando che il reclamante e il passeggero sarebbero potuti salire sul detto treno senza l'emissione di appositi biglietti di viaggio e che avrebbero potuto rivolgere tali richieste al personale di bordo del treno IC 784. Tuttavia, anche una volta a bordo del treno, il personale di Trenitalia si è rifiutato di *“soddisfare le predette richieste”*. Il reclamante e il passeggero sono giunti alla stazione di Torino P.N. con oltre 287 minuti di ritardo rispetto all'orario inizialmente programmato. Il reclamante ha lamentato, altresì, la mancata *“offerta di pasti e bevande (...) nel contesto del viaggio di ritorno (...) da parte della dipendente presso la biglietteria della stazione Viareggio, del personale di bordo del treno ICN 784, e/o di altro personale di Trenitalia”*;

VISTO

il reclamo prot. ART 19432/2021 del 6 dicembre 2021, presentato all'Autorità dal reclamante, anche per conto del passeggero, ed i relativi allegati, con il quale, non soddisfatto della risposta ricevuta da Trenitalia il 2 dicembre 2021, il medesimo reclamante ha ribadito le doglianze formulate in prima istanza, ipotizzando, tra

l'altro, la possibile violazione dell'articolo 18, paragrafi 2, lettera a) e 4, del Regolamento. A tale ultimo proposito, in relazione al contenuto della risposta di Trenitalia, il reclamante ha evidenziato che:

- *“le stesse note legali del servizio Viaggia Treno escludono che la funzione possa avere una valenza certificatoria, ai fini indennitari e, in ogni caso, la stessa funzione non consente al passeggero di provare la propria presenza a bordo del treno in ritardo”;*
- *le Condizioni Generali di trasporto di Trenitalia non informano “il passeggero in merito alla modalità di richiesta della certificazione, né in merito ai metodi di certificazione adottati da Trenitalia”;*

VISTE le note prott. 2391/2022 del 4 febbraio 2022 e 13711/2022 del 31 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 4532/2022 dell'8 marzo 2022 e 15007/2022 del 21 giugno 2022, ed i relativi allegati;

VISTA la comunicazione prot. ART 17804/2022 del 10 agosto 2022, con la quale il reclamante, a seguito di richiesta formulata dagli Uffici dell'Autorità per le vie brevi, ha precisato che *“viaggiavamo con tutti i biglietti stampati”;*

VISTI altresì i rilievi effettuati dagli Uffici dell'Autorità sul sito web www.trenitalia.com;

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 18, paragrafo 2, lettera a), 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:

- secondo quanto chiarito da Trenitalia, il 1° novembre 2021, giorno del viaggio di ritorno del reclamante e del passeggero, il treno R 18506 *“è partito da Lucca alle ore 9:57 con 27,5 minuti di ritardo ed è giunto a Viareggio alle ore 10:12 con 22,5 minuti di ritardo (...). A seguito di tale ritardo, i Sig.ri (...) non sono riusciti a prendere il treno Frecciabianca n. 8606 partito da Viareggio dopo due minuti dell'arrivo del treno Regionale n. 18506, alle ore 10:14 (...). L'operatore della biglietteria di Viareggio ha offerto ai due passeggeri (e questi hanno accettato) una soluzione alternativa verso la destinazione finale a bordo del primo treno utile, Intercity n. 784 (per il quale è stato*

- appositamente richiesto la fermata a Viareggio); il treno Intercity n. 784 è partito da Viareggio alle ore 11.42 e giunto a Torino P.N. alle ore 18.27”;*
- *Trenitalia ha riferito che l’assistenza materiale presso la stazione di Viareggio non è stata fornita “poiché, come rappresentato, il treno Regionale n. 18506 è giunto a tale stazione con un ritardo inferiore ai 60 minuti; da lì poi i passeggeri hanno scelto di proseguire il viaggio verso la destinazione finale con il treno suggerito dal personale di biglietteria. Non avendo pertanto certezza della scelta dei passeggeri fra rinunciare al viaggio oppure proseguirlo non è stata attivata la fornitura di assistenza materiale. A bordo del treno Intercity n. 784 non sono stati offerti pasti e bevande poiché il treno non ha maturato ritardo e non dispone di ristorazione a bordo treno”;*
 - *Trenitalia ha successivamente precisato che “non vi sono procedure specifiche per l’assistenza materiale per i passeggeri in possesso di biglietto globale, poiché l’assistenza viene garantita da Trenitalia indipendentemente dalla tipologia dei biglietti. In ordine al motivo per il quale non è stata fornita assistenza materiale ai passeggeri nell’ambito del biglietto globale con soluzione mista regionale e lunga percorrenza di questo vettore non si hanno elementi ulteriori; l’operatore della biglietteria si è orientato per garantire la riprotezione dei passeggeri (...) l’operatore che ha gestito il reclamo ha verificato che la Sala Operativa, relativamente all’assistenza materiale, ha adottato come provvedimento per la gestione della criticità solo la fermata straordinaria nella stazione di Viareggio del treno Intercity per il proseguimento dei passeggeri verso la destinazione finale, non essendo stati erogati generi di conforto ha concluso che non fosse stata data alcuna disposizione in merito”;*

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 del 4 luglio 2015, di seguito: Orientamenti interpretativi), 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, a fronte di un ritardo ben superiore a 60 minuti, Trenitalia non risulta aver fornito ai passeggeri interessati da tale ritardo “pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei

tempi di attesa”, né risulta - in assenza di elementi specifici da parte dell’impresa stessa, la quale ha richiamato esclusivamente il fatto che presso la stazione non vi era “certezza della scelta dei passeggeri fra rinunciare al viaggio oppure proseguirlo”, mentre “[a] bordo del treno Intercity n. 784 non sono stati offerti pasti e bevande poiché il treno non ha maturato ritardo e non dispone di ristorazione a bordo treno” - aver quantomeno valutato la ragionevole possibilità di fornirli, nel caso in cui tali generi di conforto non fossero stati disponibili presso la stazione di Viareggio, o, come asserito da Trenitalia nel caso di specie, a bordo del treno;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 4, del Regolamento “[s]u richiesta del passeggero, l’impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi”;

CONSIDERATO

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

- il reclamante e il passeggero erano titolari, tra l’altro, di un biglietto globale per viaggiare da Lucca a Torino, con arrivo alla destinazione finale previsto per le ore 13:40;
- il 1° novembre 2021, a fronte del ritardo all’arrivo alla stazione di Viareggio, maturato dal treno R 18506, e della conseguente perdita della coincidenza prevista con il FB in partenza per Torino alle ore 10:14, il reclamante ha richiesto sia al personale presso la biglietteria di Viareggio, che successivamente sul treno IC 784 diretto a Torino, la relativa certificazione, vedendosela rifiutare;
- nella risposta del 2 dicembre 2021 all’istanza “*Richiesta di indennizzo e reclamo*” formulata dal reclamante il 3 novembre, Trenitalia ha invitato il medesimo reclamante “[p]er le future occasioni (...) ad utilizzare la funzione “*stampa il tuo arrivo*” presente al link <http://www.viaggiatreno.it/infomobilita/index.jsp> del nostro sito”;
- Trenitalia ha sostenuto, in proposito, che: “*Lo strumento attraverso il quale Trenitalia fornisce ai passeggeri la prova del ritardo di cui all’articolo 18, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 è l’attestazione estraibile tramite la funzione “Infomobilità” (Trenitalia - ViaggiaTreno). Infatti, tale attestazione, nella modalità stabilita dal vettore secondo quanto riportato dagli Orientamenti interpretativi relativi al Regolamento (CE) n. 1371/2007: “...la prova del ritardo stabilita dall’impresa ferroviaria o del suo personale (ad esempio, sotto forma di un timbro o della firma di controllore o equivalente) ...” ha lo scopo di certificare il ritardo dei treni per l’esercizio dei diritti derivanti a norma dell’articolo 17 del citato Regolamento. Conseguentemente, il personale di Trenitalia (di biglietteria, assistenza e bordo) – nei casi in cui i passeggeri chiedano la certificazione di ritardo dei treni – informa gli stessi della possibilità di certificare i ritardi tramite la funzione soprariportata di “Infomobilità”. Fermo restando quanto*

rappresentato, si conferma che il treno Intercity n. 784 non ha maturato ritardo”;

- con riguardo a tali affermazioni: (i) nelle note legali relative al servizio “*Viaggia Treno*”, allegate dal reclamante e acquisite agli atti dagli Uffici dell’Autorità, si precisa che lo stesso “*mette a disposizione della clientela in tempo reale le notizie sull’andamento dei treni a scopo esclusivamente informativo*”; (ii) nelle Condizioni Generali di trasporto di Trenitalia allegate dal reclamante, nonché in quelle vigenti al 20 luglio 2022, acquisite agli atti dagli Uffici dell’Autorità, non è menzionata la validità, ai fini della certificazione del ritardo ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 4, della funzione “*Stampa arrivo*” del medesimo servizio;

OSSERVATO

che, secondo quanto chiarito dalla Commissione europea nei citati Orientamenti interpretativi (punto 4.4.2 “*Prova del ritardo*”): “*A norma dell’articolo 18, paragrafo 4, le imprese ferroviarie sono tenute, su richiesta, a certificare il ritardo sul biglietto del passeggero come prova della durata del ritardo. Se il passeggero richiede un indennizzo per il ritardo a norma dell’articolo 17, la prova del ritardo stabilita dall’impresa ferroviaria o del suo personale (ad esempio, sotto forma di un timbro o della firma di controllore o equivalente) deve essere successivamente accettata dall’impresa ferroviaria e non può essere rinegoziata o modificata retroattivamente*”;

RITENUTO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, con riguardo al viaggio di ritorno del 1° novembre 2021, Trenitalia non risulta aver certificato, su richiesta del passeggero, “*che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza*”, in quanto il personale della stessa ha rifiutato di fornire tale certificazione e soltanto a posteriori, nella risposta del 2 dicembre 2021 all’istanza formulata dal reclamante il 3 novembre - pur non avendo posto in dubbio l’entità del ritardo e avendo riconosciuto l’indennizzo spettante per tale ritardo nella misura prevista – Trenitalia ha comunicato al reclamante la possibilità di utilizzare, a tal fine, la specifica funzione del servizio “*Viaggia Treno*”, servizio definito, nelle informazioni e nelle Condizioni Generali di trasporto pubblicate nel sito web della medesima impresa, come meramente informativo e non espressamente qualificato come sostitutivo della certificazione di cui all’articolo 18, paragrafo 4, del Regolamento;

RITENUTO

che l’ulteriore doglianza sollevata dal reclamante circa la mancata certificazione ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 4, del Regolamento, con riguardo al viaggio di andata del 29 ottobre, non reca i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto tale certificazione non risulta essere stata richiesta sul treno RV 33287, giunto in ritardo a Genova Piazza Principe, né presso la biglietteria di tale stazione, né sul treno diretto a Pisa, bensì telefonicamente al personale di Trenitalia incaricato di contattare il reclamante per l’organizzazione del trasporto sostitutivo a mezzo auto, il quale non avrebbe potuto materialmente fornirla;

RITENUTO

che, limitatamente al diritto a: (i) ricevere gratuitamente pasti e bevande in caso di ritardo superiore a 60 minuti; (ii) ottenere, su richiesta, la certificazione che il treno ha subito un ritardo o ha causato la perdita di una coincidenza, 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 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione, relativamente al viaggio di ritorno del 1° novembre 2021, degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 2, lettera a), e paragrafo 4, 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 18, paragrafo 2, lettera a);
 - 1.b) articolo 18, paragrafo 4;
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 15, comma 1, 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 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 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/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. 150/2022";

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, 8 settembre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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