

Delibera n. 198/2022

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 20 ottobre 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 7 (“*Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi*”), l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), l’articolo 18, (“*Assistenza*”), paragrafo 2, lettera b), e l’articolo 27 (“*Reclami*”), 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 8 (“*Sanzioni in materia di obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi*”), ai sensi del quale “[n]el caso in cui spetti all’impresa ferroviaria rendere preventivamente pubblica la propria decisione di sopprimere un servizio, ai sensi dell’articolo 7 del regolamento, e tale obbligo risulti inosservato, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 20.000 euro”;
- 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 “[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”;
- l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall’articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le

imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) e a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), in data 14 novembre 2021, con il quale l’avv. [...omissis...] (di seguito: reclamante) per conto della sig.ra [...omissis...] (di seguito: passeggera), titolare di un biglietto “integrato”, acquistato il 7 novembre 2021, tramite la piattaforma “Trainline” ed emesso da Trenitalia, per un viaggio con partenza da La Spezia alle ore 18:09 ed arrivo a Brescia alle ore 22:18 da svolgersi il 7 novembre 2021 con tratte operate da diverse imprese ferroviarie e, per l’ultima tratta, Fornovo-Brescia, da Trenord con il treno regionale 34170, ha rappresentato: (i) che la tratta Fornovo-Brescia non risultava prevista nel tabellone della stazione di Fornovo, nonostante da una verifica degli orari sulla “applicazione web e sulla biglietteria automatica della medesima stazione, (...) risultasse ancora regolarmente calendarizzata con possibilità di acquisto fino all’ultimo minuto disponibile”; (ii) l’impossibilità, per la passeggera, “di raggiungere quello stesso giorno la destinazione finale (Brescia) vista l’insussistenza di coincidenze utili nelle ore successive”; (iii) che la stessa era costretta “a pernottare per la notte nelle immediate vicinanze della stazione di Parma dopo avere raggiunto tale destinazione intermedia mediante l’ultimo servizio di bus pubblico disponibile in partenza alle ore 20.52 dalla stazione di Fornovo”. Il reclamante chiedeva, conseguentemente, “l’integrale risarcimento dei danni subiti dalla medesima pari ad € 66,13 per danni materiali oltre a somma da determinarsi in via equitativa per i danni non patrimoniali”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 4371/2022 del 6 marzo 2022, integrato con nota prot. ART 11541/2022 del 28 aprile 2022, e i relativi allegati, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze esposte nel reclamo di prima istanza, ha rappresentato: (i) che Trenitalia ha fornito riscontro in data 10 dicembre 2021, informandolo che il treno “R 34170 (Fornovo-Brescia) del 7/11/2021, è un treno della società Trenord” cui “è necessario rivolgersi direttamente” utilizzando i contatti presenti sul sito di Trenord, “come da lei correttamente fatto”; (ii) di non aver ricevuto alcuna risposta da parte di Trenord, neanche successivamente al sollecito inviato in data 24 gennaio 2022;

- VISTE** le note prott. 12807/2022 dell'11 maggio 2022 e 15159/2022 del 23 giugno 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Trenord 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 Trenord, prott. ART 13435/2022 del 25 maggio 2022 e 15316/2022 del 28 giugno 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 15132/2022 del 23 giugno 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI) di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di riscontro di RFI, prot. ART 16852/2022 del 22 luglio 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 19376/2022 del 14 settembre 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità, in relazione ad alcune incoerenze osservate nelle risposte ricevute, richiedevano a Trenord e a RFI di fornire alcuni chiarimenti;
- VISTE** le note di riscontro prott. ART 19547/2022 del 16 settembre 2022 di Trenord e 19744/2022 del 21 settembre 2022 di RFI, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, “[/]’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 7 del Regolamento “[/]e imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge in particolare:
- secondo quanto riferito da Trenord, il treno 34170, con il quale la passeggera avrebbe dovuto viaggiare da Fornovo a Brescia il 7 novembre 2021, è stato soppresso per lavori di manutenzione straordinaria “*programmati dal Gestore dell’infrastruttura nel periodo da settembre a novembre 2021*”; l’impresa ferroviaria ha precisato che “*il 7 novembre 2021 il citato treno avrebbe dovuto regolarmente circolare ma è stato soppresso – senza preavviso – da RFI, alla quale competono tutte le attività di informazione ed assistenza al pubblico*”;
 - RFI ha riferito, invece, che il treno 34170, “*originariamente programmato in circolazione nei giorni 24/04, 25/04, 29/05, 30/05, 05/06, 06/06, 04/09, 05/09, 06/11 e 07/11 del 2021, [è] stato soppresso complessivamente a far data da marzo 2021 fino alla fine dell’orario di servizio di riferimento (i.e. 11 dicembre 2021) a seguito del sommarsi di una serie di provvedimenti di variazioni in corso d’orario (VCO) determinate da diversi motivi*”;

- RFI ha allegato, in proposito, le comunicazioni e-mail provenienti da Trenord con le quali, il 6 settembre 2021, veniva richiesta la soppressione, tra l'altro, del treno 34170, nonché la locandina affissa dalla stessa RFI nella stazione di Fornovo che comunicava *“la variazione dell’offerta ferroviaria”* ed ha precisato che tale treno *“non risultava più programmato in orario e, pertanto, non veniva pubblicizzato nei relativi sistemi visivi e sonori di informazione al pubblico in stazione”*;
- il reclamante ha riferito che il treno in questione *“risultava non previst[o] nel tabellone della stazione”* di Fornovo, nonostante dall’applicazione web e sulla biglietteria automatica della medesima stazione *“risultasse ancora regolarmente calendarizzat[o] con possibilità di acquisto fino all’ultimo momento disponibile”*;
- in relazione a tale perdurante possibilità di acquistare un biglietto per il treno soppresso, Trenord ha dichiarato che *“[p]robabilmente a causa di un misunderstanding fra i soggetti interessati ovvero di un inconveniente tecnico dovuto al mancato recepimento della soppressione, il treno è rimasto “operativo” anche nei sistemi di vendita”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta avere reso preventivamente pubbliche le informazioni in merito alla soppressione del treno 34170, dal momento che tale treno, pur soppresso già dal 6 settembre 2021 *“fino alla fine dell’orario di servizio di riferimento”*, non è stato, tra l'altro, rimosso da tutti i canali di vendita e la passeggera, non informata, ha potuto acquistare, il giorno del viaggio, un biglietto per il suddetto servizio, relativamente alla tratta Fornovo-Brescia;

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:

- la passeggera, constatata *“l’impossibilità materiale di raggiungere quello stesso giorno la destinazione finale (Brescia) vista l’insussistenza di*

coincidenze utili nelle ore successive”, ha raggiunto autonomamente la stazione intermedia di Parma “mediante l’ultimo servizio di bus pubblico disponibile in partenza alle ore 20.52 dalla stazione di Fornovo”. A seguito del reclamo di prima istanza presentato il 14 novembre 2021 ha ricevuto da Trenord, in data 11 marzo 2022, l’invito a presentare un’istanza di conciliazione;

- Trenord, in proposito, si è limitata a dichiarare che competono a RFI *“tutte le attività di informazione ed assistenza al pubblico”,* mentre RFI, da parte sua, ha riferito che *“non ha erogato alcuna comunicazione all’utenza circa la disponibilità di un eventuale trasporto sostitutivo in quanto l’Impresa Ferroviaria di riferimento non ha fornito alcuna informazione al riguardo”;*

TENUTO CONTO

in proposito che, negli *“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), al paragrafo 4.3, la Commissione europea osserva, tra l’altro, che: *“La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri (...) I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all’orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo”;*

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord, a fronte della soppressione del treno 34170, decisa sin dal 6 settembre 2021, comunicata alla passeggera soltanto presso la stazione di Fornovo il giorno della partenza, non risulta aver offerto immediatamente alla stessa la scelta di cui all’articolo 16 del Regolamento. Peraltro, neppure a seguito del reclamo ricevuto, l’impresa ha prospettato la possibilità di richiedere quantomeno il rimborso del biglietto, o di effettuare il viaggio in data successiva;

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:

- a fronte della soppressione del treno 34170 del 7 novembre 2021, la passeggera, constatata, in assenza di ulteriori indicazioni da parte dell’impresa ferroviaria, *“l’insussistenza di coincidenze utili nelle ore successive”,* afferma di essere stata *“costretta suo malgrado, a pernottare*

per la notte nelle immediate vicinanze della stazione di Parma dopo avere raggiunto tale destinazione intermedia mediante l'ultimo servizio di bus pubblico disponibile in partenza alle ore 20.52 dalla stazione di Fornovo”;

- alla richiesta, formulata con il reclamo di prima istanza, di rimborso del costo dell'hotel sostenuto dalla passeggera, corredata del relativo giustificativo, Trenord ha risposto limitandosi a comunicare che tale richiesta *“aveva le caratteristiche per essere gestita come conciliazione”*;
- alla richiesta, formulata dagli Uffici dell'Autorità, di precisare le modalità con le quali la passeggera avesse ricevuto assistenza per il pernottamento, a seguito della soppressione del treno, Trenord si è limitata ad affermare che *“le attività di (...) assistenza al pubblico”* competono a RFI;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord, a fronte della soppressione del treno, che ha comportato, per la passeggera, la necessità di un pernottamento, non risulta aver fornito gratuitamente alla stessa una sistemazione in albergo o altro alloggio per la notte del 7 novembre, né, peraltro, ha provveduto al rimborso dei relativi costi come richiesto con il reclamo di prima istanza;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento *“[i] passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”*;

CONSIDERATO

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

- il reclamante ha presentato il reclamo di prima istanza contestualmente a Trenitalia e a Trenord, in data 14 novembre 2021;
- Trenitalia ha riscontrato il reclamo, in data 10 dicembre 2021, rilevando che il treno R 34170 *“è un treno della società Trenord. Per questo motivo, qualora desideri presentare reclamo (...) è necessario rivolgersi direttamente alla suddetta società utilizzando i contatti presenti sul sito www.trenord.it, come da Lei correttamente fatto”*;
- Trenord, per parte sua, non ha fornito alcuna risposta né al reclamo, né al successivo sollecito inviato dal reclamante il 24 gennaio 2022; soltanto in data 11 marzo 2022, ha informato il reclamante che la sua istanza *“aveva le caratteristiche per essere gestita come conciliazione”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta aver fornito entro un mese, come prescritto dall'indicata norma, risposta motivata al reclamo di prima istanza;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti

segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

che, limitatamente al diritto a ricevere: (i) dall'impresa ferroviaria preventiva informazione sulla decisione di sopprimere determinati servizi; (ii), immediatamente, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, 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; (iii) 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; (iv) una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenord per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 8, 14, comma 2, 15, comma 1, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 7, 16, 18, paragrafo 2, lettera b), e 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenord S.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 7;
 - 1.b) articolo 16;
 - 1.c) articolo 18, paragrafo 2, lettera b);
 - 1.d) articolo 27, paragrafo 2;
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 20.000,00 (ventimila/00), ai sensi dell'articolo 8, 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 14, comma 2, 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;
 - 2.d) per la violazione di cui al punto 1.d), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00), ai sensi dell'articolo 18, 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 4.000,00 (quattromila/00) per la sanzione di cui al punto 2.a); di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) 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); e di euro 333,33 (trecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.d), 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. 198/2022";
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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 20 ottobre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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