

Delibera n. 222/2022

**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 17 novembre 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 (regolamento ferroviario), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTA** la ricevuta della richiesta di rimborso formulata il 25 dicembre 2021 dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante), titolare del biglietto “*integrato*” acquistato tramite canale web ed emesso da Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) per il viaggio da Pioltello-Limito a Verona Porta Vescovo, da svolgersi in pari data con: (i) il treno Regionale 2601 di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), con partenza prevista da Pioltello alle ore 9:40 e arrivo previsto alle ore 11:17 a Verona Porta Nuova, e con (ii) il treno Regionale Veloce 3531 di Trenitalia, con partenza prevista

da Verona Porta Nuova alle ore 11:22 e arrivo previsto alle ore 11:26 a Verona Porta Vescovo;

- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 5371/2022 del 18 marzo 2022, ed i relativi allegati, con il quale la reclamante ha riferito, tra l'altro, con riguardo al citato viaggio: (i) di aver acquistato il biglietto in data 25 dicembre *"sul sito di trenitalia.com"*; (ii) di aver appreso, una volta arrivata nella stazione di Pioltello-Limito, che il treno era stato soppresso; (iii) *"non avendo alternative"*, di essersi recata a Verona con altro mezzo di trasporto; (iv) di aver presentato presso la biglietteria Trenitalia di Verona Porta Nuova una richiesta di rimborso, ricevendo il 19 gennaio 2022 una risposta negativa da tale impresa, in quanto *"la normativa in vigore stabilisce che il rimborso venga concesso qualora il viaggiatore faccia constatare al personale Trenitalia, tramite annotazione sul titolo di viaggio, la mancata utilizzazione nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio"*. La reclamante ha precisato, tra l'altro, che non sarebbe stato possibile presentare il reclamo presso la stazione di Pioltello-Limito, poiché non sono presenti biglietterie;
- VISTE** le note prot. 13714/2022 del 31 maggio 2022 e 17989/2022 del 16 agosto 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenord e a Trenitalia di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamento dalla reclamante, nonché la nota prot. 19762/2022 del 21 settembre 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto specifici chiarimenti a Trenord;
- VISTE** le note di riscontro di Trenord, prott. ART 14905/2022 del 20 giugno 2022, 18491/2022 del 31 agosto 2022 e 20344/2022 del 30 settembre 2022, e di Trenitalia prott. ART 15473/2022 del 30 giugno 2022 e 19304/2022 del 13 settembre 2022, ed i relativi allegati;
- 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 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 25 dicembre 2021, il treno Regionale Trenord 2601 da Pioltello Limoto a Verona Porta Nuova, con partenza alle ore 9:40 e arrivo alle ore 11:17, è stato soppresso da Trenord “*a causa dell’emergenza epidemiologica COVID-19*”;
- la reclamante, titolare, tra l’altro, di un biglietto per viaggiare con il suddetto treno, ha appreso in stazione della soppressione di tale servizio e, “*non avendo alternative (...) h[a] dovuto trovare un’altra soluzione per arrivare alla (...) destinazione di Verona che non fosse il treno*”;
- come precisato da Trenord, il successivo treno per raggiungere Verona Porta Nuova era quello da Milano Centrale delle ore 11:25, con arrivo previsto alle 13:17, ove è giunto con 37 minuti di ritardo;
- con riguardo all’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso, tale impresa ferroviaria ha rappresentato di non essere “*in grado di fornire alcuna informazione*”, non essendo stata coinvolta “*sotto alcun aspetto*”, limitandosi a riferire di aver dato notizia della soppressione sul proprio sito internet e sulla applicazione mobile già dal 24 dicembre 2021, con il seguente messaggio: “*Sabato 25 dicembre: treno 2601 (MILANO CENTRALE 09:25 - VERONA PORTA NUOVA 11:17) non sarà effettuato. Per informazioni si consiglia di prestare attenzione agli annunci e ai monitor di stazione e di seguire il proprio treno sull’App Trenord digitando il numero della corsa nella sezione "Ricerca"*”;

**OSSERVATO**

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 afferma, 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, a fronte della soppressione del treno Regionale 2601 e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore a 60 minuti - considerato il primo servizio ferroviario eventualmente utilizzabile in alternativa, previsto in arrivo a Verona Porta Nuova alle ore 13:17 e giuntovi con 37 minuti di ritardo - Trenord non risulta aver offerto

immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, dal momento che nell'informativa relativa alla soppressione diffusa dall'impresa ferroviaria il giorno precedente non viene fornita alcuna indicazione in proposito;

**RITENUTO**

che, relativamente al diritto, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale 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 Trenord 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 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 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 pecunaria 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](mailto: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](mailto: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, 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. 222/2022";

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, 17 novembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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