

Delibera n. 223/2022

**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;
- VISTO** il reclamo presentato a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), in data 7 gennaio 2022, dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare di un biglietto “*globale*” per un viaggio da Pietragalla ad Asti, composto da tre tratte, con partenza prevista da Pietragalla alle ore 20:35 del 1° gennaio 2022, ed arrivo previsto alla destinazione finale per le ore 10:00 del giorno successivo, ha lamentato: (i) che la sera della partenza “*è stato cancellato il treno 19906 da Pietragalla a Foggia, e non è stato istituito servizio sostitutivo*”; (ii) di avere perso

la coincidenza prevista in partenza da Foggia alle 23:04; (iii) di avere contattato *“il servizio clienti telefonicamente”* in quanto *“la stazione di Pietragalla ha solo dispositivi sonori di informazioni, non punti assistenza”*; (iv) alla richiesta di essere riprotetto il servizio clienti di Trenitalia lo ha informato che tutti i treni erano prenotati e ha *“detto di fare reclamo e chiuso il telefono in faccia”*; (v) la mattina seguente presso la stazione di Potenza centrale *“stesso problema con la bigliettaia che si è rifiutata di riproteggermi”*; (vi) di essere stato costretto *“a spendere 135,49€ con altri vettori per raggiungere Asti”*, chiedendo il rimborso dei *“costi addizionali”*;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 4303/2022 del 3 marzo 2022, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate nel reclamo di prima istanza, ha precisato che la sua richiesta di essere riprotetto sul primo treno disponibile è stata *“senza successo”*, in quanto il servizio clienti e la biglietteria si sono limitati a proporre *“un semplice rimborso”*. Il reclamante ha inoltre allegato le risposte ricevute da Trenitalia il 27 gennaio e del 10 febbraio 2022; con quest’ultima l’impresa ferroviaria ha comunicato di aver provveduto al rimborso del biglietto non utilizzato;

**VISTE** le note prott. 9364/2022 del 4 aprile 2022, 17079/2022 del 27 luglio 2022 e 20625/2022 del 4 ottobre 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 12530/2022 del 6 maggio 2022, 17830/2022 del 10 agosto 2022 e 22155/2022 del 12 ottobre 2022, ed i relativi allegati;

**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 reclamante, titolare di un biglietto acquistato tramite l’*“App Trenitalia”* per viaggiare da Pietragalla ad Asti, con partenza alle ore 20:35 del 1° gennaio 2022 e arrivo previsto alla destinazione finale alle ore 10:00 del giorno successivo, sarebbe dovuto giungere a Foggia alle ore 22:22 con il treno Regionale 19906, in tempo per poter effettuare la seconda tratta del viaggio in coincidenza, prevista in partenza alle ore 23:04, con il treno ICN 752;
- l’indicato biglietto acquistato dal reclamante, benché composto da tagliandi riportanti numeri identificativi differenti costituisce, come confermato da Trenitalia, un biglietto globale;
- il medesimo reclamante ha lamentato di aver appreso, cinque minuti prima della partenza, da un annuncio sonoro in stazione, che il citato treno 19906 era stato soppresso, dichiarando di avere, pertanto, chiesto supporto, il giorno stesso della partenza, contattando il call center dell’impresa, e, il giorno successivo, presso la biglietteria di Potenza, ma che *“[i]n entrambi i casi [gli] è stato negato il diritto a ripartire il prima possibile, domenica 02/01/2022”*, con proposta di *“un semplice rimborso”*. Conseguentemente, il reclamante ha provveduto in autonomia ad acquistare un biglietto con altro vettore, per poter giungere alla destinazione finale, richiedendo quindi a Trenitalia il rimborso dei *“costi addizionali”* sostenuti;
- in relazione alla soppressione del citato treno, correlata al *“picco pandemico da COVID-19”*, Trenitalia, nel riferire di aver informato la clientela, a partire dal 28 dicembre 2021, delle cancellazioni dei treni e delle sostituzioni con autobus *“attraverso la sezione “Infomobilità” del sito www.trenitalia.com”*, ha precisato che ai passeggeri che si sono registrati tramite il servizio Smart caring sono state inviate delle *“comunicazioni riportanti le modifiche alla programmazione dei treni, rinviando altresì alla sezione Infomobilità del sito di Trenitalia per ulteriori informazioni in tempo reale”*, affermando inoltre che *“non è tecnicamente possibile risalire all’identità dei clienti che utilizzano lo “Smart Caring regionale”*;
- l’impresa ferroviaria ha riferito, altresì, che *“[i]l giorno del viaggio, 1° gennaio 2022, il bus programmato, sostitutivo del treno Regionale 19906, ha effettuato regolarmente il servizio con tutte le fermate previste, partendo in orario da Potenza alle 20.10 (...) e giungendo a Foggia alle 23.19”*, asserendo che, pertanto, *“non ricorrono i presupposti per l’applicazione degli articoli 16 (...) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, poiché era ragionevolmente prevedibile che il ritardo all’arrivo sarebbe stato inferiore a 60 minuti; infatti, i passeggeri hanno potuto raggiungere le proprie destinazioni con un ritardo inferiore”* a detta soglia;
- in relazione alle informazioni rese al reclamante dal servizio clienti, con riguardo alla prosecuzione del viaggio, Trenitalia si è limitata ad affermare di non poter *“reperire notizie su quali informazioni il servizio clienti (...) abbia fornito al reclamante, atteso il lungo periodo di tempo trascorso (...)*

*appare alquanto improbabile che il servizio clienti (...) non abbia fornito le informazioni” sull’attivazione del servizio sostitutivo con autobus;*

- a seguito del reclamo di prima istanza del 7 gennaio 2022, Trenitalia, in data 10 febbraio 2022, ha riscontrato definitivamente allo stesso, offrendo - a fronte delle richieste del reclamante, esclusivamente - il rimborso integrale del biglietto non utilizzato;

#### **TENUTO CONTO**

che ai sensi dell’articolo 3 (“Definizioni”), punto 10, del Regolamento, il biglietto globale è definito come: *“uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie”;*

#### **OSSERVATO**

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 beneficerebbero 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**

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno Regionale 19906 del 1° gennaio 2022, sostituito con autobus giunto a Foggia successivamente all’orario di partenza del servizio con il treno ICN 752 in coincidenza oggetto del biglietto globale acquistato del reclamante, Trenitalia non risulta aver offerto immediatamente al medesimo reclamante la scelta di cui all’articolo 16 del Regolamento, dal momento che detta offerta non risulta formulata né con i messaggi di *Smart caring*, né attraverso il *call center* o tramite la biglietteria della stazione di Potenza, impedendo al reclamante di giungere alla destinazione finale se non acquistando in autonomia un servizio di trasporto con altro vettore;

#### **RITENUTO**

che l’ulteriore doglianza sollevata dal reclamante con riguardo al mancato accoglimento dell’istanza di rimborso dei *“costi addizionali”* non reca 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, 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 di un procedimento nei confronti di Trenitalia per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell'obbligo di cui all'articolo 16 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 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 3.333,33 (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-paonline.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 223/2022";
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

manca, 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, 17 novembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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