

Delibera n. 224/2022

**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”*) e l’articolo 17 (*“Indennità per il prezzo del biglietto”*), 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 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”;
  - comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi 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”;
- 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 richiesta di rimborso inviata a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) via e-mail in data 16 luglio 2021 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare biglietto *“integrato”* acquistato in data 4 luglio 2021 tramite canale mobile ed emesso da Trenitalia, per viaggiare da Bergamo a Varazze l’11 luglio 2021 con il treno Regionale 2214 di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), con partenza prevista da Bergamo alle ore 6:02 e arrivo previsto alle ore 6:39 a Milano Lambrate, e con il treno Regionale Veloce 33181 di Trenitalia da Milano Lambrate, con partenza prevista alle ore 6:54 e arrivo previsto a Varazze alle ore 9:17;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 4793/2022 dell’11 marzo 2022, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, con riferimento all’indicato viaggio, ha riferito, tra l’altro: (i) che *“a causa di uno sciopero di Trenord Lombardia i treni da Bergamo a Milano Lambrate risulta[va]no cancellati”*; (ii) di essersi recato a Milano Lambrate in automobile, dove il treno Trenitalia Regionale Veloce 33181 veniva soppresso dopo 100 minuti di ritardo; (iii) di aver contattato il call center Trenitalia, il quale gli ha suggerito di presentare richiesta di rimborso; (iv) di aver presentato richiesta di rimborso a Trenitalia in data 16 luglio 2021 tramite posta elettronica; (v) di aver ricevuto risposta l’11 ottobre 2021 nella quale si rappresentava che *“il treno risulta competenza di altra società. Per questo motivo la informiamo di aver trasmesso la sua pratica in data odierna alla società TRENORD, competente per il servizio menzionato”*; (vi) di aver ricevuto in data 7 febbraio 2022 da Trenitalia una comunicazione con cui veniva informato del rigetto della richiesta; (vii) di aver pertanto inviato un reclamo a tale impresa ferroviaria il 7 febbraio 2022, ricevendo una risposta il 23 febbraio, con la quale si confermava l’impossibilità di accogliere l’istanza di rimborso; (viii) di aver avviato, in data 11 marzo 2022, una procedura di conciliazione;
- VISTE** le note prott. 10614/2022 del 19 aprile 2022 e 18051/2022 del 17 agosto 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Trenord e 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 Trenord, prott. ART 12571/2022 del 10 maggio 2022 e 20818/2022 del 6 ottobre 2022, e di Trenitalia, prot. ART 13186/2022 del 19 maggio 2022, integrata con prot. ART 13852/2022 del 1° giugno 2022, e prot. ART 20864/2022 del 6 ottobre 2022, nonché 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 reclamante, titolare di un biglietto per viaggiare da Bergamo a Varazze acquistato tramite il sistema di vendita di Trenitalia, con cambio a Milano Lambrate, recatosi in stazione verificava che a causa di uno sciopero di Trenord i treni da Bergamo a Milano Lambrate risultavano cancellati e, giunto a Milano Lambrate con mezzi propri, apprendeva che anche il treno diretto a Varazze era stato soppresso;
- in assenza di altri treni utili per giungere alla destinazione finale, richiedeva, in data 16 luglio 2021, su suggerimento del servizio clienti Trenitalia, il rimborso del biglietto non utilizzato, vedendoselo rifiutare da tale impresa, in data 11 ottobre 2021, in virtù della motivazione che il servizio ferroviario era operato da Trenord. Contestualmente, Trenitalia gli comunicava di aver inoltrato la richiesta a Trenord;
- Trenitalia ha riferito e documentato, in proposito, che, a seguito della trasmissione della richiesta di rimborso, il 13 ottobre 2021 Trenord ha comunicato di non poter gestire tale richiesta;
- Trenitalia ha precisato, altresì, che tutti i servizi ferroviari in questione erano effettuati con convogli e personale di Trenord, ad eccezione del personale di bordo per le tratte effettuate *“nel perimetro della regione Liguria”*;
- in relazione alla cancellazione, Trenord ha confermato che la stessa è stata originata da uno sciopero del personale, del quale è stata data notizia nelle stazioni, sul proprio sito internet e sulla applicazione mobile di Trenord dal 6 luglio 2021, con il seguente messaggio: *“Attenzione! Domenica 11 luglio, a causa di uno sciopero indetto dalle rappresentanze sindacali unitarie, molti treni potrebbero essere cancellati. Nelle giornate festive l'azienda non può attuare fasce di garanzia. Trenord sconsiglia di programmare viaggi in treno domenica 11 luglio. Grazie per la collaborazione. Tutte le info su sito, app e ai seguenti link: <https://bit.ly/3jSemDe> <https://bit.ly/3hnWYo1>”*;
- Trenord, alla richiesta degli Uffici dell'Autorità circa le modalità di formulazione, a fronte della soppressione, dell'offerta di cui all'articolo 16 citato, si è limitata a rispondere che *“non risulta essere stato presentato nessun reclamo ovvero richiesta di rimborso da parte”* del reclamante,

precisando successivamente che *“il rapporto con [il reclamante] sarebbe di competenza della Scrivente Società”*;

**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 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”*;

**OSSERVATO**

inoltre, che il Regolamento non prevede esenzioni dall'applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni o ritardi correlati al verificarsi di uno sciopero;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione dei treni Regionale 2214 e Regionale Veloce 3318, e dell'assenza, nella fattispecie, di treni alternativi, Trenord non risulta aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, dal momento che detta offerta non risulta formulata nell'informativa generale resa ai passeggeri in merito all'indizione dello sciopero e alle possibili cancellazioni, né successivamente, a fronte dell'effettiva soppressione;

**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 16 luglio 2021 il reclamante ha presentato una richiesta di rimborso a causa della soppressione dei treni Regionale 2214 e Regionale Veloce 3318;
- Trenitalia ha provveduto a trasmettere, per competenza, la richiesta a Trenord, informandone il reclamante, in data 11 ottobre 2021, e ricevendo, il 13 ottobre dello stesso anno, una comunicazione e-mail con la quale Trenord rappresentava di non poter procedere a tale rimborso, in quanto: *“fino al completamento del percorso già intrapreso tra Trenitalia e Trenord, volto a ridefinire le regole di attribuzione di competenza e le regole di gestione operativa e contabile, che dovrà necessariamente sfociare nella modifica delle Condizioni Generali di Trasporto a cura di Regione Lombardia, siamo impossibilitati a gestire le richieste di rimborso riferite a titoli di viaggio*

*a tariffa 39/AS, ovvero con P.I. Trenitalia in quanto in contrasto con la normativa oggi in vigore”;*

- successivamente, Trenord e Trenitalia hanno peraltro confermato, a seguito di specifica richiesta degli Uffici, che, sulla base degli accordi intercorrenti tra le medesime imprese, le attività di gestione post-vendita in caso di eventuali disservizi erano, nel caso in questione, di competenza di Trenord;
- in concreto, il reclamante ha ricevuto una proposta di completo rimborso del biglietto - peraltro da parte di Trenitalia, nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica - soltanto il 6 maggio 2022 (che risulta aver accettato il successivo 23 maggio);

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, il rimborso del biglietto dovuto da Trenord al reclamante, ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento, risulta essere stato corrisposto allo stesso superando di tre volte il termine - indicato dall’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, al quale l’articolo 16 fa esplicito rimando - di un mese dalla presentazione della relativa domanda, comunque pervenuta all’impresa tramite Trenitalia a seguito di trasmissione dell’11 ottobre 2021;

#### **RITENUTO**

che, relativamente al diritto a (i) ricevere immediatamente, in caso di prevedibile ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti, l’offerta della scelta tra il rimborso integrale del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in data successiva; (ii) ottenere il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, sussistano 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, commi 2 e 3, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16 e 17, 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 16;
  - 1.b) articolo 17, paragrafo 2;
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;
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 166,66 (centosessantasei/66) 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. 224/2022";
  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)