

Delibera n. 7/2023

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’11 gennaio 2023

- 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 l’articolo 27 (“Reclam”), 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 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”*;
 - 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;

- VISTA** la ricevuta del reclamo di prima istanza presentato dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) a Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo) in data 11 giugno 2022 con riferimento al viaggio del 5 giugno 2022, con partenza prevista da Napoli Centrale alle ore 17:55 (effettiva alle ore 19:16) e arrivo previsto a Verona Porta Nuova alle ore 22:38 (effettivo alle ore 1:32), avente ad oggetto problematiche relative alla *“Mancata assistenza al viaggiatore (art. 18)”*, con il quale si lamentava la *“mancata assistenza prestata in termini di cibo e acqua. Durante tutto il viaggio è stata annunciata la chiusura della carrozza ristoro, nessun membro dell’equipaggio del treno è passato a distribuire viveri e acqua e i distributori automatici erano completamente vuoti”*, causando *“un danno fisico e da stress per mancanza di acqua e cibo per le 8 h di viaggio”* e veniva conseguentemente richiesto un risarcimento per tale disagio;
- VISTO** il reclamo prot. ART 16854/2022 del 23 luglio 2022, con il quale la reclamante, nell’evidenziare di non aver ricevuto risposta da parte dell’impresa ferroviaria, ribadiva le doglianze e le richieste formulate in prima istanza;
- VISTA** la nota prot. 18625/2022 del 2 settembre 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Italo di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Italo, prot. ART 20556/2022 del 4 ottobre 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la comunicazione prot. ART 22769/2022 del 21 ottobre 2022, con il quale la reclamante, ad integrazione del precedente reclamo, ha allegato la risposta ricevuta da Italo in data 8 settembre, ed ha precisato che *“l’intero allestimento (prodotti commerciali e razioni di emergenza) presente a bordo treno non è stato messo a disposizione di tutti passeggeri nelle aree break del treno in quanto insufficiente a soddisfare i bisogni primari di tutti i passeggeri a bordo treno tra cui gli scriventi”*;
- VISTA** la nota prot. 24592/2022 del 18 novembre 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Italo di fornire chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione alla citata comunicazione ricevuta dalla reclamante, ed il riscontro di Italo, prot. ART 25901/2022 del 7 dicembre 2022, ed i relativi allegati;
- 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:

- il treno Italo 8968 del 5 giugno 2022, *“coinvolto dalle conseguenze riconducibili al noto evento di Roma Prenestina del 3 giugno”*, partito da Napoli Centrale con un ritardo di 81 minuti (alle 19:16 anziché alle 17:55) è giunto a Verona Porta Nuova con un ritardo di 174 minuti (all’1:32 del 6 giugno anziché alle 22:38 del 5 giugno 2022);
- con riguardo all’assistenza materiale, la reclamante ha rappresentato che *“durante tutto il viaggio durato 8 ore (...) è stata chiusa la carrozza ristoro e i distributori automatici erano vuoti. Inoltre nessuno dell’equipaggio è passato a distribuire acqua e viveri causando a tutti i passeggeri danno fisico e da stress per mancanza di acqua e cibo”*; a fronte della risposta al reclamo ricevuta da Italo, nella quale l’impresa ha tra l’altro affermato che *“l’intero allestimento (...) presente a bordo treno è stato gratuitamente messo a disposizione dei passeggeri nelle aree break del treno”*, la reclamante ha precisato che i generi di conforto non sono stati messi *“a disposizione di tutti i passeggeri nelle aree break del treno in quanto insufficient[i] a soddisfare i bisogni primari di tutti i passeggeri”*;
- in proposito Italo ha riferito che l’assistenza materiale *“è stata prestata”*, allegando, al riguardo, l’estratto delle procedure interne relative a *“esaurimento dei prodotti”* e *“distribuzione dei generi di conforto “food & beverage” per l’assistenza ai viaggiatori”*, nelle quali si legge, tra l’altro che: *“Se durante un servizio commerciale (...) si esaurissero alcuni prodotti, il [train manager] può richiedere un eventuale reintegro”* e che *“[s]ono considerati generi di conforto food&beverage i prodotti denominati “Razioni K” e i normali prodotti destinati al servizio di benvenuto presenti a bordo. In caso di situazioni di emergenza (fermo in linea/stazione gravi problematiche al materiale rotabile o all’infrastruttura, ecc.) o di significativo degrado (...) tali prodotti devono essere distribuiti a bordo (...) ai viaggiatori di tutti gli ambienti e non solo a quelli di Club Executive e Prima”*;
- Italo ha rappresentato, inoltre, che la Train Manager del treno 8968, durante il ritardo, ha *“messo a disposizione di tutti i viaggiatori presenti a bordo del treno bottigliette d’acqua oltre all’allestimento previsto nelle aree break di Club e Prima”*, evidenziando che *“le aree break che, per ragioni di spazio, sono presenti soltanto in Club e Prima, sono chiaramente accessibili anche da parte dei passeggeri di ambiente Smart, propriamente informati di ciò”* e allegando, a riguardo, copia della *“Relazione commerciale e di servizio”* della Train Manager, nella quale si riporta, senza ulteriore documentazione a supporto, che nella tratta da Roma Tiburtina a Bergamo, sono state *“Messe a disposizione bottiglie d’acqua sia in Club (oltre all’allestimento previsto) che in Prima”*;

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), 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, riconducibile ad una situazione di perturbazione della circolazione ferroviaria nota da alcuni giorni, Italo non risulta aver fornito ai passeggeri interessati da tale ritardo *“pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa”*, dal momento che, sulla base della relazione di servizio del responsabile del treno, risulta esclusivamente che siano state messe a disposizione dei passeggeri *“in Club”* e *“in Prima”* bottigliette d’acqua in quantità non precisata *“oltre all’allestimento normalmente previsto”*. Né risulta che sia stata svolta, da parte dell’impresa ferroviaria, una valutazione *“caso per caso”* circa la ragionevole possibilità di fornire pasti e bevande in quantità sufficiente per tutti i passeggeri, ove non già disponibili a bordo del treno, o che il personale viaggiante abbia richiesto il *“reintegro”* dei prodotti come previsto dalle procedure interne;

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, che, a fronte del reclamo di prima istanza presentato il giorno 11 giugno 2022, la reclamante ha ricevuto da Italo la citata nota di riscontro solo in data 8 settembre 2022;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Italo 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 dalla 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) gratuitamente pasti e bevande in caso di ritardo superiore a 60 minuti; (ii) una risposta motivata al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Italo per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 15, comma 1, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 2, lettera a), e 27, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori 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 27, 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 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 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 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, 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 333,33 (trecentotrentatre /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. 7/2023";
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 centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 11 gennaio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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