

Delibera n. 8/2023

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 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;

- VISTA** la richiesta di rimborso inviata via e-mail alla Direzione Regionale Toscana di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) in data 7 gennaio 2022 dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante), acquirente, in data 4 gennaio 2022 alle ore 13:48 tramite canale “WEB”, di tre biglietti (intestati a lei e ad altri due passeggeri) di andata - e ritorno - per viaggiare da Forte Dei Marmi-Seravezza-Querceta a Firenze Santa Maria Novella il 6 gennaio 2022 con i treni Regionale 19345, con partenza prevista da Forte Dei Marmi alle ore 7:55 e arrivo previsto a Pisa Centrale alle ore 8:27, e Regionale Veloce 18276 con partenza prevista da Pisa Centrale alle ore 8:32 e arrivo previsto a Firenze Santa Maria Novella alle ore 9:33, nonché il reclamo di prima istanza presentato, relativamente al medesimo viaggio, l’11 luglio 2022;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 18151/2022 del 21 agosto 2022, ed i relativi allegati, con il quale la reclamante, con riferimento all’indicato viaggio, ha riferito, tra l’altro: (i) di aver presentato, il 7 gennaio 2022, “*richieste di rimborso (per a/r cumulative dei 3 passeggeri) (...) per via telematica*”; (ii) di aver inviato a Trenitalia il “*18/02/22: sollecito per mancata risposta*”; (iii) di aver ricevuto, il “*10/04/22: risposta di Trenitalia dir. reg. Toscana nella quale respingono la richiesta di rimborso in quanto intempestiva per rinuncia da parte del viaggiatore*”; (iv) di aver sollecitato Trenitalia il 19 aprile e il 20 maggio 2022; (v) di aver inviato, l’11 luglio 2022, un reclamo, e (vi) di aver ricevuto, il 26 luglio, la seguente risposta “[i]l rimborso per rinuncia al viaggio in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore ai 60’ deve essere richiesto nel momento in cui si verifica l’impeditimento al viaggio”;
- VISTE** le note prott. 18649/2022 del 2 settembre 2022 e 24029/2022 dell’8 novembre 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 lamento dalla reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenitalia prott. ART 19741/2022 del 21 settembre 2022 e 24322/2022 del 14 novembre 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:

- secondo quanto riferito da Trenitalia, a seguito dell'ondata di contagi da COVID-19, l'impresa ferroviaria ha concordato con la Regione Toscana, quale ente committente del contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, *“l'opportunità di procedere con specifiche azioni strutturali da attivarsi dal 29 dicembre 2021 per rimodulare il servizio di trasporto ferroviario”*, per cui il treno Regionale n. 19345 del 6 gennaio 2022, *“[l]a sera del 4 gennaio 2022”* è stato cancellato. La rimodulazione è stata comunicata alla clientela dal 4 gennaio 2022, attraverso la sezione Infomobilità del sito www.trenitalia.com;
- Trenitalia ha precisato che il 6 gennaio 2022, i passeggeri in partenza da Forte dei Marmi per Firenze Santa Maria Novella hanno potuto viaggiare sul treno Regionale n. 19351 delle ore 8.57, giunto a Pisa Centrale alle ore 9.32, per poi proseguire il viaggio a bordo del treno Regionale n. 18411, giunto a Firenze Santa Maria Novella alle ore 12.06;
- a causa della soppressione del treno Regionale 19345, la reclamante e i due passeggeri con cui viaggiava, che avevano acquistato alle ore 13:48 del 4 gennaio 2022 i biglietti per il viaggio da effettuarsi il 6 gennaio 2022 con l'indicato treno, hanno *“dovuto rinunciare”*, secondo quanto dalla stessa reclamante riferito, *“all'utilizzo del treno”* per impegni inderogabili a Firenze, raggiungendo tale destinazione in automobile. Conseguentemente, la reclamante, considerato altresì che presso la stazione di partenza non sono presenti biglietterie presidiate da Trenitalia, ha richiesto via e-mail, in data 7 gennaio, il rimborso dei biglietti non utilizzati, vedendosi rifiutare il richiesto rimborso per intempestività dell'istanza;
- Trenitalia, alla richiesta degli Uffici dell'Autorità circa le modalità di formulazione, a fronte della soppressione del treno Regionale 19345, dell'offerta di cui all'articolo 16 del Regolamento, si è limitata a rispondere che *“sulla base delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, accettate dalla passeggera al momento della stipula del contratto di trasporto e consultabili sul medesimo sito internet, come riportato in calce nel PDF dei biglietti, si ritiene ragionevolmente che la reclamante disponesse degli strumenti necessari ad esercitare i diritti sanciti dall'articolo 16 del Regolamento”*;

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”*;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno Regionale 19345 del 6 gennaio 2022 - comunicata nei termini indicati solo dalla sera del 4 gennaio - e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, Trenitalia non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all’articolo 16 del Regolamento, non essendo a tal fine sufficiente il rinvio alle Condizioni Generali di Trasporto accettate in fase di acquisto; tale offerta, peraltro, non risulta neppure riportata nell’informativa generale sulla rimodulazione del servizio, diffusa tramite il sito *web* di Trenitalia;

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:

- la reclamante, a fronte di una prima richiesta di rimborso dei biglietti a seguito della soppressione del treno Regionale 19345 del 6 gennaio 2022 avanzata il giorno successivo, secondo quanto precisato da Trenitalia, *“irritualmente tramite posta elettronica alla Direzione Regionale Toscana di Trenitalia”*, ha ricevuto dall’impresa stessa, il 10 aprile 2022, un diniego motivato dall’intempestività della richiesta, con riferimento ai casi di *“mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore”*;
- conseguentemente, in data 11 luglio 2022 la reclamante ha formulato un reclamo di prima istanza chiedendo nuovamente il rimborso dei biglietti non utilizzati. Trenitalia ha fornito riscontro al reclamo della passeggera in data 26 luglio respingendo l’istanza, precisando tra l’altro che *“il rimborso per rinuncia al viaggio in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore ai 60’ deve essere richiesto nel momento in cui si verifica l’impedimento al viaggio”*;
- alla data odierna il rimborso dovuto non risulta essere stato effettuato;

- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver effettuato il rimborso dovuto alla reclamante, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento, 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;
- 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 di un procedimento nei confronti di Trenitalia 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 Trenitalia 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 punto 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 per un ammontare 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. 8/2023";
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. si intima a Trenitalia S.p.A. di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, disponendo a favore della reclamante il rimborso integrale del prezzo dei tre biglietti non utilizzati per il viaggio da Forte Dei Marmi-Seravezza-Querceta a Firenze Santa Maria Novella;
11. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 11 gennaio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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