

Delibera n. 29/2023

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 del 23 febbraio 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*”), paragrafi 1 e 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 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 (di seguito: regolamento ferroviario), ed in particolare gli articoli 3, comma 1, e 4, comma 3;

VISTE

le richieste di indennizzo e di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- (i) in data 23 giugno 2022, dal passeggero che viaggiava con la signora [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2022, da Milano Centrale a Lecce, con orario programmato di partenza alle ore 21:50 e orario programmato di arrivo alle ore 10:37 del giorno seguente;
- (ii) in data 5 luglio 2022, dal signor [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 3 luglio 2022, da Roma Termini a Genova Piazza Principe, con orario programmato di partenza alle ore 15:57 e orario programmato di arrivo alle ore 21:34;
- (iii) in data 10 giugno 2022, dalla signora [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 9 giugno 2022, da Ancona a Milano Rogoredo, con orario programmato di partenza alle ore 16:35 e orario programmato di arrivo alle ore 21:26;
- (iv) in data 29 giugno 2022, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 5 giugno 2022, da Napoli Centrale a Genova Piazza Principe, con orario programmato di partenza alle ore 15:09 e orario programmato di arrivo alle ore 21:17;
- (v) in data 6 giugno 2022, dal signor [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 5 giugno 2022, da Civitavecchia a Cosenza, con orario programmato di partenza alle ore 14:56 e orario programmato di arrivo alle ore 20:50;

VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 20303/2022 del 29 settembre 2022) il quale, in relazione al viaggio del 16 giugno 2022, ha lamentato che *“il treno è partito da Milano Centrale alle 23:46 con arrivo a Lecce alle 11:54 quindi con 68 minuti di ritardo”*, precisando, in merito alla *“richiesta di rimborso”* del 23 giugno, che *“alla data odierna 29/09/2022 nonostante 3 solleciti (...) non ho ancora ricevuto nessuna risposta da Trenitalia”*;
- dal secondo reclamante (prot. ART 20421/2022 del 30 settembre 2022) il quale, con riguardo al viaggio del 3 luglio 2022, ha rappresentato che *“il treno è arrivato [a Genova] con oltre 60 minuti di ritardo”*, precisando, in merito alla richiesta di indennizzo del 5 luglio, che *“Trenitalia si è impegnata a fornire una risposta entro 30 giorni, ma fino a oggi non ho ricevuto nulla”*;
- dal terzo reclamante (prot. ART 20940/2022 del 7 ottobre 2022), il quale ha segnalato che *“in data 10/06/22 è stata presentata, tramite compilazione dell'apposito form online, domanda di rimborso per avvenuta soppressione del treno IC 612 del 09/06/22. Il treno è stato soppresso per controlli sulla linea a seguito di evento sismico. Ho ricevuto conferma della registrazione*

della domanda (Id:2A4955OSQ) tramite risposta automatica del sistema, passati 30 giorni non è stato tuttavia ricevuto nessun riscontro in merito”;

- dal quarto reclamante (prot. ART 21924/2022 del 10 ottobre 2022), il quale ha dichiarato di aver presentato *“richiesta di rimborso/indennizzo a Trenitalia il 29/06/2022 per un ritardo di più di 120 minuti”* subito il 5 giugno, e che *“l’impresa ferroviaria ad oggi non ha risposto”;*
- dal quinto reclamante (prot. ART 23163/2022 del 26 ottobre 2022), il quale ha rappresentato che *“veniva comunicato tramite sms la stessa mattina del 05/06/2022 che il treno in oggetto Frecciarossa 8419 comportava un ritardo maggiore di 90 min, e che si poteva decidere di rinunciare al viaggio richiedendo [in data 6 giugno] il rimborso integrale del biglietto (...) e trascorsi i 90 gg. lavorativi ho iniziato per quanto possibile ad avere contatti via chat con l’assistenza (...) dopo aver avuto più volte indicazioni che avrei avuto il rimborso nulla è stato effettuato”;*

VISTE le note prott. 23981/2022 e 24031/2022 dell’8 novembre 2022, 24738/2022 del 21 novembre 2022, 24791/2022 e 24832/2022 del 22 novembre 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità, in relazione ai citati reclami, hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dai reclamanti;

VISTE le note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 25232/2022 e 25233/2022 del 28 novembre 2022, 26015/2022 del 9 dicembre 2022, 26020/2022 del 12 dicembre 2022, 26181/2022 del 13 dicembre 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”*, e che ai sensi dell’articolo 4, comma 3, del medesimo regolamento *“[l] Responsabile dell’Ufficio competente può riunire le denunce suscettibili di essere verificate congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria”;*

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 (...)”;*

ATTESO che ai sensi del citato articolo 17 del Regolamento, *“il passeggero può chiedere*

all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. 2. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue: a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (...) 2. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto riferito da Trenitalia:

- *relativamente al reclamo prot. ART 20303/2022, “il giorno del viaggio, 16 giugno 2022, il treno Intercity Notte n. 765 è giunto a Lecce alle ore 11:54, con 68 minuti di ritardo a causa di un guasto al locomotore. In data 23 giugno 2022, il [passeggero che viaggiava con il primo reclamante] ha presentato, tramite webform, una richiesta di indennizzo per il ritardo in arrivo del treno Intercity Notte n. 765 del 16 giugno 2022. In data 22 novembre 2022, Trenitalia ha comunicato al passeggero il riconoscimento del 25% del prezzo dei biglietti per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti”;*
- *relativamente al reclamo prot. ART 20421/2022, il “3 luglio 2022, il treno Intercity n. 518 (Roma Termini ore 15:57 – Ventimiglia ore 23:30) ha maturato 69,5 minuti di ritardo in località Montepescali a causa di un guasto ad un deviatoio (...) A causa di ciò, il treno è giunto presso la stazione di Genova Piazza Principe alle ore 22:57, con 83,5 minuti di ritardo. In data 5 luglio 2022, il [secondo reclamante] ha presentato, tramite webform, una richiesta di indennizzo per il ritardo in arrivo del treno Intercity n. 518 del 3 luglio 2022 a cui Trenitalia ha fornito riscontro, in data 10 novembre 2022, comunicando di aver disposto, sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, l'indennizzo (...) pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi compresi tra 60 e 119 minuti”;*
- *relativamente al reclamo prot. ART 20940/2022, il “9 giugno 2022, alle ore 13:18 è stato registrato un terremoto (...) a seguito del quale il Gestore dell'Infrastruttura (RFI) ha disposto l'interruzione della circolazione dei treni dalle ore 13:50 alle ore 17:27 sulla linea Porto S. Giorgio – Giulianova, per consentire ai tecnici di effettuare una ricognizione della linea al fine di verificare le condizioni dei binari dell'intera zona colpita dal sisma e riattivare la circolazione in sicurezza (...) alle ore 16:40 è stata disposta la soppressione del treno Intercity n. 612 per la tratta finale da Giulianova a Milano Centrale ed i viaggiatori sono stati quindi riprotetti sul treno Frecciarossa n. 8820 partito da Giulianova alle ore 17:30 e giunto a Milano Centrale alle ore 23:34 (...) In data 10 giugno 2022 [il terzo reclamante] ha presentato, tramite webform, una richiesta di rimborso per la soppressione del treno Intercity n. 612. Trenitalia ha fornito riscontro (...) in data 23 novembre 2022,*

- riconoscendo (...) un rimborso integrale del biglietto (...) tramite storno sullo strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto";*
- *relativamente al reclamo prot. ART 21924/2022, "[i]l giorno del viaggio il treno FR 9428 ha subito una modifica alla circolazione, seguendo un percorso alternativo (cd. via Formia) rispetto alla linea Alta Velocità Napoli-Roma, con conseguente aumento dei tempi di percorrenza e soppressione delle fermate originariamente programmate a Napoli Afragola e Roma Termini. (...) alla stazione di Roma Tiburtina (...) hanno ricevuto assistenza dal Personale di biglietteria, che ha effettuato un cambio in deroga per la prosecuzione del viaggio con il treno FA 8595 per la tratta Roma Tiburtina 20:35 – Genova Piazza Principe 00:30. In data 29/06/2022, presso la biglietteria di Genova Brignole, [il quarto reclamante] ha presentato domanda di indennizzo per ritardo, alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 22 e il 30 novembre u.s., riconoscendo un indennizzo da ritardo complessivo (...) pari al 50% del prezzo dei biglietti per ritardo in arrivo superiore ai 120 minuti";*
 - *relativamente al reclamo prot. ART 23163/2022, "[i]l giorno del viaggio, [quinto reclamante] è stato informato, tramite comunicazione di smart caring, di una modifica alla circolazione del treno prenotato FR 8419, che avrebbe comportato un aumento dei tempi di percorrenza rispetto all'orario programmato; in relazione a ciò, il cliente avrebbe quindi potuto riprogrammare il viaggio o rinunciarvi chiedendo il rimborso (...) In data 06/06/2022 il cliente ha presentato una domanda di rimborso per rinuncia al viaggio, sollecitata poi tramite Call Center e Chat online, alla quale Trenitalia ha fornito riscontro lo scorso 24 novembre, riconoscendo il rimborso integrale (...), mediante storno sul medesimo strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto";*
 - *l'erogazione delle indennità spettanti al primo, al secondo e al quarto reclamante, nonché dei rimborsi spettanti al terzo e al quinto reclamante risulta pertanto effettuata oltre quattro mesi dopo la presentazione delle relative domande;*

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** altresì, che il Regolamento non prevede esenzioni dall’applicazione dei diritti ivi previsti correlate alle cause del ritardo o della soppressione;
- RILEVATO** che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta aver provveduto con un ritardo che supera di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, al versamento:
- delle indennità richieste dal primo, secondo e quarto reclamante, e dovute ai sensi dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento;
 - dei rimborsi richiesti dal terzo e dal quinto reclamante, e dovuti ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento;
- RITENUTO** che, relativamente al diritto a ottenere, entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, (i) il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, in caso di prevedibile ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti, nonché (ii) l’indennizzo in caso di ritardo all’arrivo uguale o superiore a 60 minuti, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 14, comma 3, del d.lgs. 70/2014, per la violazione dell’obbligo di cui all’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, relativamente a due casi di richiesta di rimborso e a tre casi di richiesta di indennizzo;

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 17, paragrafo 2, 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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell’articolo 14, comma 3, del d.lgs. 70/2014, in relazione a 5 casi;
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 pari a euro 166,66 (centosessantasei/66) per ciascun caso - per un totale di euro 833,30 (ottocentotrentatré/30) – per la sanzione di cui al punto 2, tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi online PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 29/2023";
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 Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 23 febbraio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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