

Delibera n. 51/2023

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 marzo 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 18 (“Assistenza”), paragrafo 3;
- 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”;
 - l’articolo 15 (“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”), comma 2, ai sensi del quale “In caso di inosservanza dell’obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi”;
- 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;

VISTI

con riguardo alla perturbazione della circolazione verificatasi il 18 maggio 2022, che ha interessato le linee Milano Cadorna/Erba Asso e Milano Cadorna/Camnago Lentate, e ai conseguenti ritardi di servizi operati da Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord):

- (i) il reclamo inviato all'indirizzo trenord@legalmail.it in data 19 maggio 2022 dal signor [...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio da Milano Cadorna a Cesano Maderno, con orario programmato di partenza alle ore 17:23 del 18 maggio, nel quale lamentava la carenza di comunicazioni ai passeggeri e *"nessun piano di intervento con bus sostitutivi"*;
- (ii) la nota del Difensore Regionale della Lombardia del 9 giugno 2022 inviata, tra l'altro, a Trenord, nella quale si richiamava la comunicazione e-mail del 19 maggio 2022 della signora [...] (di seguito: secondo reclamante), che, con riferimento a *"quanto accaduto a partire dalle ore 17:30 circa"* per le linee Milano Cadorna/Erba Asso – Milano Cadorna/Camnago Lentate, evidenziava come, pur essendo stati effettuati *"annunci c/o la stazione di Milano Cadorna"*, non erano state fornite *"indicazioni ai passeggeri su come comportarsi"*;

VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 14983/2022 del 20 giugno 2022), integrato con la documentazione relativa al titolo di viaggio, in data 19 luglio 2022 (prot. ART 16649/2022), col quale ha precisato che: (i) il 18 maggio 2022 si trovava sul treno n. 765 in partenza da Milano Cadorna alle ore 17:23: (ii) si sono verificati ritardi di *"ben oltre i 90 minuti come attestato dalla messaggistica presente nelle stazioni"*; (iii) non è stato attivato *"nessun piano alternativo di bus sostitutivi (...) ho percorso oltre 4 km dalla stazione di Palazzolo Milanese fino a Cesano Maderno a piedi sulla statale"*; (iv) non è stata effettuata *"nessuna comunicazione pertinente e utile ai viaggiatori se non (...) un avviso di ritardo"*; (v) nessuna risposta è stata fornita al reclamo di prima istanza;
- dal secondo reclamante (prot. ART 15372/2022 del 28 giugno 2022) con il quale, con riguardo al viaggio del 18 maggio 2022, con partenza prevista alle ore 18:09 da Milano Cadorna (effettiva ore 20:00) e arrivo previsto alle ore 18:45 a Mariano Comense (effettivo ore 20:30), ha rappresentato che *"a causa di guasto ad un convoglio la linea è rimasta bloccata per ore, senza avere informazioni se non dopo le ore 20"*, e ha allegato, tra l'altro, la risposta ricevuta da FNM S.p.A., nella quale si riferisce di un guasto occorso ad un treno sulla linea Milano-Asso, della comunicazione di possibili ritardi avvenuta alle 18:25 e del ritorno della circolazione alla regolarità *"solo dopo le 20.00"*;

- VISTE** le note prott. 20863/2022 del 6 ottobre 2022, 24423/2022 del 15 novembre 2022, 24825/2022 del 22 novembre 2022, 26262/2022 del 14 dicembre 2022, 26459/2022 del 15 dicembre 2022 e 3583/2023 del 7 marzo 2023, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dai reclamanti;
- VISTE** le note di riscontro di Trenord prott. ART 23091/2022 del 26 ottobre 2022, 25629/2022, 25630/2022 e 25631/2022 del 5 dicembre 2022, 26745/2022 del 21 dicembre 2022, 532/2023 del 12 gennaio 2023 e 3625/2023 dell'8 marzo 2023, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 26459/2022 del 15 dicembre 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Ferrovienord S.p.A. (di seguito Ferrovienord) di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dai reclamanti;
- VISTA** la nota di riscontro di Ferrovienord, prot. ART 578/2023 del 13 gennaio 2023, ed i relativi allegati;
- VISTA** la comunicazione prot. ART 26486/2022 del 16 dicembre 2022, con la quale il primo reclamante, a fronte delle richieste di chiarimento formulate per le vie brevi dagli Uffici dell'Autorità, ha precisato che, quando è avvenuto il guasto che ha comportato l'arresto del treno sul quale viaggiava nella stazione di Palazzolo, si trovava in viaggio sul convoglio;
- 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 “[i]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; 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:

- Trenord ha riferito, con riguardo alle doglianze del primo reclamante, che *“nel pomeriggio dello scorso 18 maggio la linea Milano Cadorna-Camnago Lentate è stata interessata da avverse e non preventivabili condizioni meteorologiche, che hanno determinato il ritardo del treno”* e, con riguardo alle lamentele del secondo reclamante che, nella medesima data *“sul treno n. 1665 è stato impropriamente azionato il freno di emergenza (...). Sulla linea in questione (Milano-Asso), la circolazione è tornata regolare solo dopo le 20.00”*;
- Ferrovienord, gestore della stazione di Palazzolo Milanese, ha rappresentato, con riguardo ad entrambi i reclami, che *“il treno 1665, dopo aver superato la stazione (...), per anomalie del materiale rotabile, si arrestava sull’itinerario di partenza della stazione stessa (...) la circolazione dei treni su entrambi i binari è rimasta perturbata dalle ore 18.00 sino al ripristino (...) alle ore 19.40”*;
- “[t]utte le informazioni sono state diffuse attraverso i canali (...) informativi di Trenord, ossia App, sito Internet e annunci nelle stazioni, con costanti aggiornamenti sulla situazione”. A tal proposito, dopo più solleciti, da parte degli Uffici dell’Autorità, di ricevere riscontri documentali, Trenord ha allegato *“un file contenente tutti i testi delle comunicazioni relative allo scorso 18 maggio trasmesso a mezzo dei predetti canali”*. Tra tali informative, diffuse dalle 16:26 fino alle 20:35, che suggeriscono di seguire il percorso del proprio treno sull’App Trenord o di prestare attenzione agli annunci e ai monitor di stazione, figurano, tra l’altro:
 - i. la comunicazione, diffusa alle ore 18:15, con la quale si annuncia che: *“Il treno 1665 (Milano Cadorna 17:39 – Asso 19:01) sta effettuando una manovra di retrocessione nella stazione di Palazzolo Milanese a causa di un guasto al treno non risolvibile in tempi brevi”*;
 - ii. la comunicazione, diffusa alle ore 19:51, con la quale si annuncia che il treno 765, su cui viaggiava il primo reclamante, *“sta viaggiando con 122 minuti di ritardo”*;
 - iii. la comunicazione, diffusa alle ore 19:48, con la quale si annuncia che il treno 669, su cui avrebbe dovuto viaggiare il secondo reclamante, *“sta viaggiando con 86 minuti di ritardo”*;
- con riguardo alla scelta tra rimborso e prosecuzione del viaggio che *“[d]alle verifiche operate, non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di rimborso”* né da parte del primo, né del secondo reclamante;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, a seguito della perturbazione della circolazione sulle linee Milano Cadorna/Asso e Milano Cadorna/Camnago Lentate, protrattasi tra le 18:00 e le 20:00, con conseguente prevedibile ritardo a destinazione superiore ai 60 minuti sia del treno su cui viaggiava il primo reclamante, che del treno con il quale avrebbe dovuto viaggiare il secondo reclamante, Trenord, una volta divenuto ragionevolmente prevedibile tale ritardo, non risulta aver immediatamente offerto ai passeggeri di tali treni la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, che non è menzionata in alcuna delle informative diffuse tramite i vari canali di contatto dell'impresa ferroviaria;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento, “[s]e il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l’impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il treno su cui viaggiava il primo reclamante, si è arrestato nella stazione di Palazzolo. Secondo quanto rappresentato dal medesimo reclamante, in mancanza di autobus sostitutivi, egli ha dovuto raggiungere a piedi la sua destinazione finale (Cesano Maderno) da tale stazione;
- in proposito, da un lato, Trenord ha riferito, in maniera non documentata, che “*contrariamente a quanto asserito dal reclamante, Trenord è intervenuta predisponendo servizi sostitutivi con autobus nel minor tempo possibile e compatibilmente con le disponibilità dei fornitori di tali servizi e la situazione del traffico*”;
- Ferrovienord ha rappresentato, d’altro lato, di non aver diffuso nelle stazioni “*informazioni relative a servizi sostitutivi, poiché l’impresa ferroviaria, nelle circostanze in oggetto, non li ha attivati*”;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della sopravvenuta interruzione del servizio ferroviario sul quale viaggiava il primo reclamante, nella stazione di Palazzolo, Trenord non risulta aver organizzato servizi di trasporto alternativi per i passeggeri, come previsto dall’articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento, dal momento che non ha fornito alcuna documentazione in proposito, limitandosi a riferire di averli predisposti, peraltro in contraddizione con quanto riferito dal gestore dell’infrastruttura;

RITENUTO

che non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento le ulteriori doglianze sollevate:

- da entrambi i reclamanti, con riguardo alle informazioni sui ritardi, in quanto dalla documentazione agli atti è risultato che le stesse siano state diffuse sia in stazione, a cura di Ferrovienord, che, a cura di Trenord, con altri canali;

- dal primo reclamante, con riguardo alla mancata risposta al reclamo di prima istanza, in quanto tale reclamo non risulta inviato al corretto recapito reclami.trenord@legalmail.it, attivato a tal fine dal 1° maggio 2022;

RITENUTO

che, relativamente al diritto (i) a 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) all'organizzazione, quando il servizio ferroviario non può più essere proseguito, di servizi di trasporto alternativo, per le ragioni sopra illustrate, 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 degli articoli 14, comma 2, e 15, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, con riguardo a due eventi, e 18, paragrafo 3, con riguardo a un evento, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Trenord 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 18, paragrafo 3;
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, relativamente a due eventi;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), 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 2, del d.lgs. 70/2014, relativamente a un evento;
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 ciascun evento – per un totale di euro 6.666,66 (seimilaseicentosessantasei/66) – per la sanzione di cui al punto 2.a), e per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/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. 51/2023";
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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 23 marzo 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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