

Delibera n. 61/2023

**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 6 aprile 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 27 (“*Reclami*”), 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”;
  - 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;

**VISTO**

il reclamo nei confronti Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) presentato tramite modulo cartaceo “Reclami/Rimborsi” in data 27 dicembre 2021 presso la stazione di Mortara, dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante), nel quale la stessa: (i) ha rappresentato che a causa della soppressione del treno Mortara-Pavia delle 12:36 del giorno 26 dicembre 2021 non è stato possibile utilizzare i biglietti in suo possesso relativi alle ulteriori tratte, da Pavia a Viareggio e poi da Viareggio a Pistoia, dei quali ha chiesto contestualmente il rimborso; (ii) ha apposto un segno di spunta sulla voce, presente tra i motivi “*del Reclamo/Rimborso*”, “*Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza*”; ha affermato di non aver “*potuto rifare il biglietto perché la biglietteria era chiusa*”, e (iii) ha richiesto anche il rimborso “*della maggiorazione applicata*” per l’acquisto di nuovi biglietti, nonché “*per la giornata lavorativa del 27.12.21*”;

**VISTO**

il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 20774/2022 del 5 ottobre 2022, ed i relativi allegati, con il quale la reclamante, con riferimento al viaggio da Mortara a Pistoia, nel richiamare le doglianze già rappresentate in prima istanza, ha precisato che al reclamo di prima istanza, del 27 dicembre 2021, Trenord ha risposto il 1° marzo 2022, rappresentando che “*i titoli di viaggio non sono di nostra competenza*” e invitandola a contattare Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), tramite l’apposito form di rimborso. Tale ultima impresa ferroviaria, il 15 luglio 2022, ha comunicato alla reclamante che: “*Il treno regionale 10675 del 26 dicembre [2021] è stato soppresso dalla Società Trenord che gestisce il trasporto dei treni regionali in Lombardia. Il treno Intercity 669 (Trenitalia) del 26 dicembre [2021] risulta regolarmente partito (...) Trenitalia non risponde delle coincidenze con altri vettori*”;

**VISTE**

le note prott. 25158/2022 del 28 novembre 2022 e 1440/2023 del 30 gennaio 2023, 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 lamentato dalla reclamante;

**VISTE**

le note di riscontro di Trenord prott. ART 26349/2022 del 15 dicembre 2022 e 2202/2023 del 13 febbraio 2023, ed i relativi allegati; e di Trenitalia prott. ART 26520/2022 del 19 dicembre 2022 e 2345/2023 del 14 febbraio 2023, ed i relativi allegati;

**VISTI**

i rilievi effettuati dagli Uffici dell’Autorità sul portale di RFI tramite l’applicativo “*Picweb*” con riguardo ai treni della società Trenord circolati tra Mortara e Pavia il 26 dicembre 2021 dopo le ore 12:36;

**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:

- la reclamante, in data 21 dicembre 2021, ha acquistato tramite la piattaforma Trenitalia un “*biglietto integrato*” per viaggiare da Mortara a Pistoia in data 26 dicembre 2021, con partenza prevista alle ore 12:36 e arrivo previsto alle ore 20:11, composto da diverse tratte afferenti a contratti di trasporto distinti, con due imprese ferroviarie, ciascuna “*responsabile per il proprio servizio*”. La prima tratta, in partenza da Mortara alle 12:36 e con arrivo previsto a Pavia alle ore 13.28, riguardava un servizio ferroviario operato da Trenord;
- secondo quanto riferito da Trenord, (i) il “*26 dicembre 2021, il treno n. 10675 Vercelli Mortara Pavia è stato soppresso per cause legate all'emergenza sanitaria COVID-19*”; (ii) la soppressione ha interessato diversi treni sulla tratta, in orari diversi; (iii) l’informazione sulla soppressione è stata resa “*sin dal giorno precedente*”, tramite applicazione mobile e sito web, ed era riportata anche nel motore orario nella sezione ricerca, e come anteprima per eventuali acquisti di titoli di viaggio. L’impresa ferroviaria non ha peraltro fornito né ulteriori dettagli né documentazione sul contenuto dei messaggi;
- la reclamante ha rappresentato che a seguito di tale soppressione, dal momento che il 26 dicembre la biglietteria di Mortara era chiusa, ha acquistato, il giorno successivo, nuovi biglietti per raggiungere la sua destinazione finale;
- alle specifiche richieste formulate dagli Uffici dell’Autorità a Trenord su “*quale sarebbe stato il treno immediatamente successivo usufruibile dall’utente*”, nonché circa le modalità e tempistiche con le quali fosse stata “*offerta attivamente la scelta tra rimborso del biglietto e prosecuzione del viaggio*”, l’impresa ferroviaria si è limitata a riferire di aver invitato la reclamante a contattare Trenitalia, “*atteso che all’epoca dell’evento lamentato le pratiche di rimborso venivano gestite sulla base della partita Iva di competenza: nel caso di specie (...) di Trenitalia*”;

- sulla base dei rilievi effettuati dagli Uffici dell'Autorità, il giorno 26 dicembre 2021 risulta circolato il treno 10683 partito da Mortara alle ore 16:38, giunto a Pavia alle 17:27;
- a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, Trenord ha dichiarato, il 13 febbraio 2023, di voler provvedere al rimborso del biglietto per la tratta Mortara-Pavia, sebbene non esplicitamente richiesto dalla reclamante, e Trenitalia, il 14 febbraio 2023, di voler provvedere, in via di attenzione commerciale, al rimborso dei biglietti relativi ai propri servizi (treno Intercity n. 669 e treno regionale n. 18533), sebbene regolarmente effettuati;

**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 osserva, 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**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno Regionale 10675 del 26 dicembre 2021, comunicata soltanto il giorno precedente, e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, considerato l'orario di arrivo a Pavia del primo treno utile successivo, Trenord non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, limitandosi a fornire informazioni sulla soppressione;

**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 27 dicembre 2021 presso la stazione di Mortara, la reclamante ha ricevuto da Trenord riscontro solo in data 1° marzo 2022;

**RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord 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, relativamente al rimborso degli ulteriori costi sostenuti, nonché della giornata di lavoro persa, 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 avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie, nonché di adire i competenti organi giurisdizionali;

**RITENUTO** che, limitatamente al diritto a ricevere (i) 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) 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 Trenord per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, e 27, 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 27, 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 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](mailto: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](mailto: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 per un ammontare 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. 61/2023”;
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, 6 aprile 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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