

Delibera n. 62/2023

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 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 “[i]n 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 l’articolo 3, comma 1;

VISTA la richiesta di rimborso presentata in data 23 settembre 2022 presso la biglietteria Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) di Pescara, da parte del sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare, insieme ad altri due passeggeri, di biglietti per il treno RV 4164 da Roma Termini a Pescara Centrale del 3 giugno 2022, con partenza programmata alle ore 14:20 e arrivo previsto alle ore 17:50, il quale lamentava che, a seguito della soppressione del treno in questione, si erano trovati costretti a proseguire il viaggio in taxi a proprie spese, per un “costo forfettario” di 500 euro;

VISTO il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 24095/2022 del 9 novembre 2022, integrato con nota prot. ART 25918/2022 del 7 dicembre 2022, nel quale il reclamante, precisando di non aver ricevuto riscontro alla richiesta di rimborso, lamentava altresì di avere ricevuto, a seguito della soppressione del citato treno e dei “servizi susseguenti” , informazioni in modo “confuso e frammentario” dal capotreno, “che si rese disponibile solo un’ora dopo l’orario programmato di partenza” del treno, senza che venisse proposta altra “modalità di trasporto disponibile predisposta all’occorrenza, né treni né autobus sostitutivi”;

VISTA la nota prot. 26081/2022 del 12 dicembre 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

VISTA la nota di riscontro di Trenitalia, prot. ART 462/2023 dell’11 gennaio 2023, ed i relativi allegati;

VISTA altresì la nota di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), prot. ART 16094/2022 del 7 luglio 2022, in risposta ad una richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità (prot. 14260/2022 del 7 giugno 2022), relativa ai disservizi occorsi in data 3 giugno 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”;

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, tra l'altro:

- secondo quanto riferito da Trenitalia, il 3 giugno 2022, giorno nel quale era previsto il viaggio del reclamante con il treno RV 4164 da Roma Termini (partenza prevista ore 14:20) a Pescara Centrale (arrivo previsto ore 17:50), in conseguenza di un *“inconveniente tecnico”* occorso alle 14:06 ad un treno nei pressi della stazione di Roma Prenestina, si è reso necessario sospendere la circolazione ferroviaria su diverse linee, tra cui un tratto della Roma – Pescara (nello specifico, tra Roma Prenestina e Lunghezza) e riprogrammare l'offerta regionale, Intercity e Alta Velocità, disponendo l'instradamento su percorsi alternativi, ovvero cancellazioni e/o limitazioni di percorso che hanno coinvolto i treni regionali della relazione Roma – Sulmona – Pescara;
- il treno RV 4164 del 3 giugno 2022 *“è rimasto fermo alla stazione di Roma Termini in attesa dell'autorizzazione a partire da parte del Gestore dell'Infrastruttura, come diramato dai diversi annunci sonori a bordo del treno effettuati a partire dalle ore 14:24 (...) e dal messaggio smart caring inviato alle ore 14:37 agli utenti registrati al servizio”;*
- nello specifico, con gli annunci sonori effettuati da Trenitalia a partire dalle ore 14:24, a bordo del treno RV 4164, fermo alla stazione di Roma Termini si comunicava inizialmente che *“il treno Regionale Veloce 4164 è pronto a partire. Stiamo aspettando l'autorizzazione della sala di controllo, che contiamo di ricevere al più presto”* e in seguito, alle ore 14:38, che *“questo treno subirà un ritardo che preciseremo non appena possibile per un inconveniente sulla linea”*. Con il messaggio *smart caring* delle 14:37, Trenitalia informava che il treno era fermo dalle ore 14:20 *“per un guasto tecnico”;*
- successivamente, alle 14:48, è stata decisa la soppressione parziale del treno nella tratta iniziale Roma Termini - Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci; il servizio commerciale è stato quindi effettuato (con altro materiale rotabile) dalla stazione di Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci,

- con partenza alle ore 15:25 e arrivo a Pescara Centrale alle ore 17:50. Al riguardo, secondo quanto riferito dal reclamante, verso le ore 15:20, il capotreno informava a voce i passeggeri in attesa sulla piattaforma della definitiva soppressione del treno RV 4164 e dei treni successivi;
- con riguardo al medesimo treno, inoltre, RFI ha documentato di aver annunciato, nella stazione di Roma Termini: (i) alle ore 14:15 e 14:18, l'imminente partenza; (ii) alle ore 14:34 e 14:41, la partenza in ritardo (non quantificato); (iii) alle ore 14:56 e 14:57, la soppressione del treno;
 - in ordine alla scelta tra rimborso del prezzo del biglietto e prosecuzione del viaggio, mentre il reclamante ha rappresentato che non è stata offerta la possibilità di trasporto alternativo, Trenitalia ha riferito che presso Roma Termini, stazione di partenza dei passeggeri, il personale di biglietteria ha fornito assistenza informativa e provveduto ad effettuare delle operazioni di "secondo contatto", fornendo la documentazione relativa ad alcuni rimborsi effettuati;
 - a fronte della richiesta di rimborso formulata dal reclamante il 23 settembre 2022, Trenitalia ha provveduto soltanto il 16 dicembre 2022, a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, al rimborso del prezzo dei biglietti non utilizzati dal reclamante e dai due passeggeri che viaggiavano con lo stesso;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione parziale del treno RV 4164 nella tratta Roma Termini - Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci, e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore ai 60 minuti, Trenitalia, una volta divenuto ragionevolmente prevedibile tale ritardo, non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, che non è menzionata in alcuna delle informative diffuse dall'impresa ferroviaria, né da RFI;

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:
- secondo quanto riferito dal reclamante, a seguito della soppressione parziale del treno RV 4164, nella tratta iniziale Roma Termini - Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci, Trenitalia non avrebbe proposto "nessuna modalità di trasporto predisposta all'occorrenza(...) né autobus sostitutivi";
 - a tal proposito Trenitalia ha rappresentato che per problemi di complessità operativa, non è stato possibile istituire nell'immediatezza degli eventi dei mezzi sostitutivi; per la tratta in questione "i servizi sostitutivi sono stati

attivati a partire dalle ore 16:40". La documentazione fornita in proposito da Trenitalia indica tuttavia che il primo servizio sostitutivo da Roma Tiburtina per Tivoli è partito alle 18:40, mentre da Roma Termini per Cassino, è partito alle ore 00:00. Inoltre, Trenitalia ha genericamente riferito che *"diversi passeggeri nelle fasce serali sono stati riprotetti su un percorso alternativo con taxi"*, ma senza fornire alcun ulteriore dettaglio né la documentazione in proposito;

- di fatto, i passeggeri del treno RV 4164 in attesa presso la stazione di Roma Termini e presso le stazioni successive interessate dalla soppressione parziale del servizio, che avessero avuto intenzione di proseguire il viaggio dalla stazione di Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci - da dove il servizio commerciale del treno RV 4164 risulta essere stato effettuato con altro materiale rotabile, con partenza alle ore 15:25, e arrivo a Pescara Centrale alle ore 17:50 - hanno dovuto provvedere a recarsi in tale stazione;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver organizzato *"quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi"*, dal momento che, a fronte della soppressione parziale del treno RV 4164, avvenuta alle ore 14:48 nella tratta iniziale, non ha messo a disposizione alcun servizio sostitutivo per raggiungere la propria destinazione finale ai passeggeri in attesa presso le stazioni poste tra Roma Termini e Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci, limitandosi a richiamare le difficoltà operative dovute alla situazione di perturbazione della circolazione senza produrre ulteriori evidenze circa i tentativi svolti in tal senso;

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 quanto prima possibile, da parte dell'impresa ferroviaria, quando il servizio non può più essere proseguito, di servizi di trasporto alternativo; 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 degli articoli 14, comma 2, e 15, comma 2 del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente degli obblighi di cui all'articolo 16 e all'articolo 18 paragrafo 3, del Regolamento;

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 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;
 - 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;
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 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. 62/2023";
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, 6 aprile 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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