

Delibera n. 101/2023

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 31 maggio 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 Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) presentato in data 9 gennaio 2023, dal signor [...] (di seguito: reclamante), con cui lo stesso ha sollecitato una risposta alla richiesta di rimborso del biglietto per la soppressione del treno Eurocity n. 307 del 2 dicembre 2022, da Milano Rogoredo (12:32) a Bologna Centrale (14:35), formulata in data 6 dicembre 2022;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 1545/2023 del 31 gennaio 2023, integrato, tramite un avvocato, con prot. ART 2297/2023 del 14 febbraio 2023, ed i relativi allegati, con cui il reclamante, con riferimento al predetto viaggio del 2 dicembre 2022 ha rappresentato: *"Treno cancellato a 10 minuti dalla partenza, senza nessun preavviso, senza fornire spiegazioni o modi alternativi per poter compiere il viaggio"*, precisando, con riguardo alla richiesta di rimborso che *"a distanza di quasi due mesi, non ho ancora ricevuto alcuna risposta"*, nonché, tramite il proprio avvocato, di aver dovuto acquistare altro biglietto da altra impresa ferroviaria per poter giungere alla destinazione finale;
- VISTE** la nota prot. 2321/2023 del 14 febbraio 2023, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** la nota di riscontro di Trenitalia prot. ART 4207/2023 del 15 marzo 2023, 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:
- il reclamante, in data 29 novembre 2022, ha acquistato tramite App di Trenitalia un biglietto di un treno Eurocity per viaggiare da Milano Rogoredo a Bologna Centrale in data 2 dicembre 2022, con partenza prevista alle ore 12:32 e arrivo previsto alle ore 14:35;

- secondo quanto riferito da Trenitalia, (i) “[d]alle ore 21:00 di giovedì 1° dicembre alle ore 21:00 di venerdì 2 dicembre 2022 è stato programmato uno sciopero nazionale dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione dal lavoro di tutti i dipendenti del Gruppo FS Italiane” del quale è stata data informazione tramite diversi canali, nel dettaglio indicati dall’impresa, a partire dal 28 novembre 2022; (ii) il treno Eurocity n. 307 (Zurigo – Bologna Centrale), partito da Chiasso (stazione di confine) alle ore 11:07 con 5 minuti di ritardo sull’orario programmato, è giunto a Milano Lambrate alle ore 12:06 dove è stato soppresso, alle ore 12:18, a seguito dell’adesione allo sciopero da parte del Personale di Bordo che doveva scortare il treno”;
- il reclamante ha rappresentato che il treno è stato “cancellato a 10 minuti dalla partenza”, senza che fossero prospettati “modi alternativi per poter compiere il viaggio”, nonché di essere stato “costretto ad acquistare un altro biglietto da altra impresa ferroviaria”;
- dalla consultazione del sistema pic-web di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. non risultano partiti treni di Trenitalia, successivi a quello soppresso, in grado di far giungere a destinazione il passeggero con meno di un’ora di ritardo e, in ogni caso, la specifica tipologia di biglietto acquistato (relativo ad un treno Eurocity) non avrebbe consentito di effettuare l’eventuale cambio in autonomia;
- alle specifiche richieste formulate dagli Uffici dell’Autorità a Trenitalia 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 ha riferito che “[I]a stazione di Milano Rogoredo, il 2 dicembre 2022, non era presenziata in quanto il personale di customer care di Trenitalia aveva aderito allo sciopero e pertanto non ha potuto fornire informazioni (...) Inoltre, al netto dei treni garantiti ai sensi della Legge 146/1990, in occasione di uno sciopero è possibile che seppure un treno risulti tra quelli “confermati”, subisca - con scarso preavviso - variazioni non preventivabili, quali modifiche di itinerario e/o cancellazioni, tali da non consentire l’invio di messaggi di smart caring ai viaggiatori”;
- in concreto, a fronte della richiesta di rimborso del biglietto formulata il 6 dicembre 2022, Trenitalia ha riconosciuto tale rimborso soltanto in data 17 febbraio 2023, successivamente alla richiesta di informazioni formulata dagli Uffici dell’Autorità;

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”;

- OSSERVATO** altresì che il Regolamento non prevede esenzioni dall'applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni correlati al verificarsi di uno sciopero;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione del treno Eurocity n. 307 del 2 dicembre 2022 (Milano Rogoredo ore 12:32 – Bologna Centrale ore 14:35), Trenitalia non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, avendo ammesso che la stazione di Milano Rogoredo era impresenziata e di non aver potuto neppure inviare, in proposito, messaggi *smart caring* ai viaggiatori;
- 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 tramite *webform* il giorno 9 gennaio 2023, il reclamante ha ricevuto riscontro solo in data 17 febbraio 2023;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver fornito entro un mese, come prescritto dall'indicata norma, risposta motivata al reclamo di prima istanza;
- RITENUTO** che, relativamente al diritto a ricevere (i) 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 Trenitalia 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 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 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, 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 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. 101/2023";
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, 31 maggio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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