

Delibera n. 141/2023

**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 14 settembre 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”), paragrafo 1;
- VISTO** il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione);
- VISTO** l’articolo 24-bis del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103 (*Disposizioni urgenti per l’attuazione di obblighi derivanti da atti dell’Unione europea e da procedure di infrazione e pre-infrazione pendenti nei confronti dello Stato italiano*), e, in particolare, il comma 2, ai sensi del quale: “*Per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, precedenti alla data del 7 giugno 2023 continua a trovare applicazione il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, nel testo vigente prima della data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto*”;
- 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”;

- 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) e, in particolare, l'articolo 3, comma 1;
- VISTA** la richiesta di indennizzo nei confronti di Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: TTPER) presentata in data 28 marzo 2023, dal Sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), per ritardo all'arrivo del treno 2459 il 27 marzo 2023, da Milano Centrale a Bologna Centrale;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 12834/2023 del 29 aprile 2023, ed i relativi allegati, con cui il reclamante, con riferimento al viaggio del 27 marzo 2023, da Milano Centrale a Bologna Centrale, ha segnalato di aver *"fatto richiesta di rimborso causa ritardo del treno (rimasto fermo presso la stazione di Fidenza per oltre 100 minuti). Come da commento all'Istanza confermo di essermi recato dal personale di bordo per la convalida del biglietto, mentre la richiesta di rimborso è stata respinta da TrenitaliaTper per presunta assenza della suddetta convalida. Mi sono recato presso ufficio fisico Trenitalia-Tper per sporgere reclamo, ma non è stato possibile inoltrare nuova richiesta"*, precisando che *"[...]a richiesta inoltrata in data 28.03.2023 avente protocollo n. 00039658 R-037867, e relativa al titolo di viaggio n. 1858013061 del 27.03.2023, è stata respinta in data 13.04.2023 sulla base di una verifica erronea. Confermo di essermi recato dal personale a bordo del treno per la convalida e di avere effettuato la convalida (operazione che ha arrecato ulteriori disagi, viste le lunghe file di viaggiatori che hanno impegnato le due operatrici)"*;
- VISTA** la nota prot. 19772/2023 del 6 giugno 2023, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenitalia TPER di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia TPER prot. ART 24337/2023 del 26 giugno 2023, 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”;

**ATTESO**

che ai sensi dell’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. 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; (...)" ;

**CONSIDERATO**

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

- secondo quanto riferito da TTPER, che
  - (i) “[i]l giorno 27 marzo 2023, il treno 2459, che avrebbe dovuto raggiungere la stazione di Bologna Centrale, alle ore 12:10, inizialmente, veniva soppresso a Fidenza, per poi riprendere la sua corsa alla volta di Bologna Centrale, ove arrivava con un ritardo pari a 113 minuti rispetto all’orario programmato, dopo aver effettuato una fermata straordinaria a Castelguelfo”;
  - (ii) “dal momento che la circolazione del treno 2459 è ripresa a Fidenza, conseguentemente sono stati inviati vari messaggi a bordo, per informare i passeggeri del diritto all’indennizzo, per il ritardo superiore ai 60 minuti. Si precisa, inoltre, che dalla stazione di Parma era presente un operatore dell’Assistenza, che supportava il personale di bordo del treno e provvedeva a svolgere le operazioni di convalida dei biglietti”;
  - (iii) per quanto concerne la validità temporale del titolo di viaggio elettronico, “tale biglietto era valido dall’ora di partenza (ore 9:20) ivi riportata, fino alle 4 ore successive”;
  - (iv) “in data 13 aprile 2023, Trenitalia Tper rigettava la richiesta del reclamante in quanto non ravvisava le condizioni per procedere all’erogazione dell’indennizzo in questione, poiché il titolo di viaggio elettronico risultava allo stato “iniziale”, ovverosia non controllato e

*validato elettronicamente dal personale di bordo del treno 2459, così come disposto dal punto 4.7.1 rubricato «Indennità da ritardo – biglietto singolo (corsa semplice)», della Sezione 4 (intitolata «RIMBORSI E INDENNITA'»), secondo cui «Per poter richiedere l'indennità occorre: - per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza che all'arrivo; qualora a bordo del treno si richieda il controllo elettronico del biglietto al personale di accompagnamento, non sarà necessaria la validazione nella stazione di arrivo; per il biglietto elettronico regionale e i biglietti elettronici e acquistati su Smart Card Unica, è necessario che vengano controllati elettronicamente dal personale di accompagnamento a bordo del treno». L'impresa allegava tra l'altro, al riguardo, documentazione attestante lo stato "iniziale" a cui risultava, alla stessa, il titolo di viaggio interessato;*

- il reclamante, d'altro canto, ha rappresentato essersi *"recato dal personale a bordo del treno per la convalida e di avere effettuato la convalida"*;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della *"inizial[e]"* soppressione del treno 2459 nella stazione di Fidenza, presso la quale il convoglio risulta essere rimasto fermo per 100 minuti e aver poi ripreso la corsa alla volta di Bologna Centrale, e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore ai 60 minuti, TTPER, una volta divenuto ragionevolmente prevedibile tale ritardo, non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, limitandosi a fornire informazioni esclusivamente sulla possibilità di richiedere un indennizzo in caso di ritardo superiore a 60 minuti;

**CONSIDERATO**

altresì, che dalla documentazione agli atti emerge che la richiesta di indennizzo presentata dal reclamante in data 28 marzo 2023 per l'indicato ritardo all'arrivo alla destinazione finale di 113 minuti è stata rigettata da TTPER, in data 13 aprile 2023, a causa dell'asserita mancanza di validazione del titolo di viaggio da parte del personale di bordo;

**RITENUTO**

che, in disparte ogni valutazione sui contenuti specifici delle Condizioni Generali di Trasporto (CGT), la motivazione addotta dall'impresa per il mancato riconoscimento dell'indennizzo al reclamante non è giustificata dall'onere, in capo al passeggero, di sollecitare la validazione del titolo di viaggio, laddove i motivi della mancata validazione siano riconducibili a indisponibilità dello stesso personale;

**RITENUTO**

che relativamente al diritto di 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) un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo del treno compreso tra 60 e 119 minuti rispetto all'orario programmato, sussistano, per le ragioni sopra illustrate,

i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenitalia TPER S.c.a.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui agli articoli 16 e 17 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia TPER S.c.a.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 17;
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 14, 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 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. 141/2023”;

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 TPER S.c.a.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 14 settembre 2023

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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