

Delibera n. 145/2023

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 62/2023, del 6 aprile 2023, nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Archiviazione della contestazione relativa alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007.**

L'Autorità, nella sua riunione del 28 settembre 2023

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

**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 oppure ART);

**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 (CE) n. 1371/2007), ed in particolare:

- l'articolo 16 ("Rimborso e itinerari alternativi");
- l'articolo 18 ("Assistenza"), paragrafo 3;

**VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007), 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";

**VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

- VISTO** l'articolo 24-bis del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103, recante modifiche al decreto legislativo n. 70/2014 per l'adeguamento al nuovo regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che stabilisce, al comma 2, che per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 precedenti alla data del 7 giugno 2023 continua a trovare applicazione il decreto legislativo n. 70/2014, nel testo vigente prima dell'approvazione delle modifiche;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014, del 4 luglio 2014 e successive modificazioni (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio);
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTO** il reclamo di prima istanza, con il quale, in data 23 settembre 2022 presso la biglietteria Trenitalia di Pescara, è stata presenta la richiesta di rimborso dal 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 n. 24095/2022 del 9 novembre 2022, integrato con nota prot. ART n. 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 susseguiti"*, 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 delibera n. 62/2023, del 6 aprile 2023, notificata in pari data con prot. ART n. 9552/2023, e comunicata in pari data al reclamante con nota prot. ART n. 9553/2023, con la quale è stato avviato, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: Trenitalia o Società), un procedimento ai sensi del decreto legislativo n. 70/2014, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 16 e 18, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007; con la suddetta delibera veniva contestato a Trenitalia, in riferimento al 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, 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, una volta divenuto ragionevolmente prevedibile tale ritardo, di non aver:

- i) 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 Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.;
- ii) 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;

**VISTA**

la memoria difensiva, acquisita al prot. ART n. 13902/2023, dell'8 maggio 2023, con la quale, avvalendosi delle facoltà partecipative previste nella comunicazione di avvio del procedimento, Trenitalia ha:

- (i) prepresso il contesto in cui si è verificato il disagio occorso al treno Regionale Veloce n. 4164 da Roma Termini (ore 14:20) a Pescara Centrale (ore 17:50) del giorno 3 giugno 2022, rappresentando che *“a seguito dello svio del treno Frecciarossa n. 9311, verificatosi alle ore 14:06 del 3 giugno 2022, in prossimità della stazione di Roma Prenestina, larga parte della circolazione ferroviaria ha subito, su scala nazionale, interruzioni e/o modifiche. Tale episodio ha interessato in modo massivo la programmazione dei treni - non solo nell'immediatezza dell'evento stesso, ma anche per i giorni immediatamente successivi - prima che la regolarità del traffico fosse ripristinata. In tale contesto, si è reso, sin da subito, necessario procedere ad una profonda ridefinizione dell'offerta ferroviaria (servizi Regionali, Intercity e Alta Velocità, disponendo l'instradamento su percorsi alternativi, ovvero cancellazioni e/o limitazioni di percorso.”*, precisando che, *“l'enorme impatto dell'evento sull'intero sistema di trasporto ferroviario è dimostrato dalla circostanza che, nel solo pomeriggio e nella serata del 3 giugno, sono stati circa 300 i treni di Trenitalia interessati da ritardi dovuti al maggior traffico, a deviazioni, limitazioni o cancellazioni; e che, sino al 7 giugno, data di ripristino della regolarità della circolazione, il numero complessivo dei treni coinvolti è stato di oltre 2.000. Nel descritto scenario – la cui gestione ha assunto carattere emergenziale, anche considerato l'elevatissimo numero di passeggeri coinvolti (solo per il giorno 3 giugno, oltre 43.000) – Trenitalia si è immediatamente attivata e ha prodotto il massimo sforzo nel tentativo di ridurre al minimo i disagi per la clientela, organizzando presidi con personale di Customer Service nelle principali stazioni interessate, al fine di fornire informazioni sulle criticità in atto, con la finalità di garantire ai passeggeri la prosecuzione del viaggio. Si tratta, in altri termini, di un evento, per la straordinarietà del relativo impatto, non assimilabile ad episodi, per così dire, ordinari di perturbazione del traffico, che impone una valutazione dell'operato dei soggetti coinvolti secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità che tengano necessariamente conto della specificità delle circostanze in cui questi ultimi si sono trovati ad operare.”* Nella

medesima memoria Trenitalia ha evidenziato che *“Per quanto di interesse in questa sede, a seguito del descritto evento, si è reso necessario sospendere la circolazione ferroviaria anche sul tratto della linea Roma – Pescara (nello specifico, tra Roma Prenestina e Lunghezza); nello specifico, il treno Regionale Veloce n. 4164 - la cui partenza era prevista da Roma Termini per le ore 14:20 - è rimasto fermo presso tale stazione in attesa dell’autorizzazione a partire da parte del Gestore dell’Infrastruttura. Di ciò è stata data tempestiva informazione attraverso annunci sonori diramati a bordo del treno a partire dalle ore 14:24 (Allegato 4) e attraverso il messaggio Smart Caring inviato alle ore 14:37 agli utenti registrati al servizio di informazioni tramite tale modalità (Allegato 5). Alle ore 14:48 è stata decisa la soppressione parziale del treno per la tratta iniziale tra Roma Termini e Valle dell’Aniene-Mandela-Sambuci (Allegato 6). Il servizio da questa stazione è stato, invece, garantito con altro materiale rotabile, con partenza alle ore 15:25 e arrivo a Pescara alle ore 17:49 (Allegato 7). In aggiunta a ciò, a partire dalle ore 14:50, Trenitalia si è attivata per organizzare servizi di trasporto alternativi che, pur, nella estrema complessità della situazione, per la tratta in questione, sono stati operativi a partire dalle 16:10 (Allegati 8 I e 8 II).”;*

- (ii) ritenuto di non essere incorsa nella violazione dell’articolo 16 (“Rimborso e itinerari alternativi”) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, precisando che *“La contestazione nasce dalla segnalazione del passeggero che ha affermato di non aver ricevuto le informazioni in merito alla possibilità di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto ovvero di proseguire il viaggio con modalità alternative”*, sostenendo che *“In aggiunta ai presidi ordinari presso la stazione di partenza del reclamante, Roma Termini, il personale di biglietteria ha fornito assistenza informativa ed effettuato operazioni di cd. “secondo contatto” (in relazione alle quali è stato fornito un estratto del resoconto dell’attività svolta dalla biglietteria in pendenza degli eventi in questione, che attesta il rimborso effettuato ad alcuni passeggeri che hanno rinunciato al viaggio a seguito della soppressione del treno Regionale di Customer Care di Roma Termini, Ciampino e Fiumicino Aeroporto, sono stati inoltre istituiti presidi straordinari nelle stazioni di Roma Tiburtina, Bagni di Tivoli, Tivoli e Guidonia per fornire tutte le informazioni utili alla clientela e gestire le partenze e gli arrivi dei bus sostitutivi”;*
- (iii) ritenuto di non essere incorsa nella violazione dell’articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (“Assistenza”), in quanto *“A fronte della sospensione della circolazione, Trenitalia (in una giornata resa ancora più complessa nella gestione del volume di passeggeri dovuta al ponte festivo del 2 giugno), si è trovata a dover organizzare circa 300 bus sostitutivi. Con riferimento alla tratta in questione, i primi due bus sostitutivi sono stati allestiti fin dalle ore 16:10 circa presso il piazzale di Roma Tiburtina (stazione in pochi minuti agevolmente raggiungibile da Roma Termini in metropolitana), pronti ad accogliere i passeggeri che gradualmente giungevano da Roma Termini (v. Allegato 8 I). I*

*primi due bus sono partiti alle 16:40 (e non alle 18:40 come riportato nella Delibera n. 62/2023) e ad essi ne sono seguiti altri in orari successivi, dalle 18.40 e fino a tarda serata (v. Allegato 8 II, primo rigo). Tenuto conto delle criticità di circolazione e considerata la necessità di attivare servizi sostitutivi non già in numero limitato, ma in modo massivo, con le conseguenti tempistiche di approntamento, si deve ritenere che Trenitalia si sia adoperata, in tempi assolutamente ristretti e con la massima sollecitudine consentita dalle complesse circostanze nelle quali si è trovata ad operare. Queste hanno visto impegnate tutte le componenti aziendali nello sforzo di garantire la ripresa del servizio, la sicurezza dei passeggeri e l'assistenza agli stessi. D'altro canto, è lo stesso articolo 18, comma 3, di cui viene prospettata una possibile violazione, a definire l'obbligo in capo all'impresa ferroviaria di attivare servizi sostitutivi "quanto prima possibile", senza stabilire un limite temporale per la relativa attivazione. Il che impone che la valutazione in merito alla congruità della tempistica di attivazione dei servizi sostitutivi non possa essere definita aprioristicamente e non possa prescindere da un rigoroso apprezzamento delle specifiche circostanze: sicché, ad esempio, mentre, in alcuni casi, potrebbe essere considerato congruo un dato lasso temporale per l'attivazione delle modalità di trasporto alternative; in altri, potrebbe essere, al contrario, valutato come adeguato un termine addirittura più ampio se giustificato dalla specificità della situazione. Nella specie, come si è detto, i primi servizi sostitutivi sono stati attivati, con assoluta tempestività, e i primi due bus sono partiti alle ore 16:40 con i passeggeri provenienti da Roma Termini.";*

(iv) concluso formulando richiesta di audizione;

**VISTA** la nota prot. ART n. 15262/2023, del 15 maggio 2023, con la quale la Società è stata convocata in audizione;

**VISTO** il verbale dell'audizione tenutasi in data 23 maggio 2023, acquisito al prot. ART n. 17333/2023, del 24 maggio 2023, nel corso della quale la Società ha, tra l'altro, fornito *"alcuni elementi che caratterizzano la particolare complessità dei servizi di interesse regionale (dati 2022: n. medio giornaliero feriale treni regionali effettuati circa 6100 che effettuano circa 62.300 fermate commerciali ogni giorno; n. annuo medio passeggeri regionali circa 347 milioni; n. totale reclami trattati circa 19.600 - meno di un reclamo ogni 17.800 passeggeri; n. totale rimborsi/indennizzi trattati circa 48.500)"* e si è riservata di fornire i chiarimenti richiesti dagli Uffici *"di rappresentare in che modo le informazioni relative all'autobus sostitutivo in partenza da Roma Tiburtina sono state veicolate ai passeggeri e in particolare come sono state diramate nei confronti del reclamante e (...) altresì il numero di passeggeri che hanno usufruito del trasporto alternativo da Roma Tiburtina a Bagni di Tivoli per proseguire alla volta di Pescara con il treno programmato, il numero dei biglietti venduti e il numero di carico medio di passeggeri del treno soppresso"* entro la data del 16 giugno 2023;

**VISTA** la nota acquisita al prot. ART. n. 22273/2023, del 16 giugno 2023, con la quale Trenitalia ha

ribadito che *“l’informazione ai passeggeri presso la stazione di Roma Termini è stata fornita ai passeggeri in maniera indifferenziata -non tenendo, salvo particolare necessità, traccia di ogni singolo contatto dal personale di biglietteria e di assistenza. Al fine di fornire prova del buon esito dell’informazione fornita ai passeggeri, la scrivente produce la dichiarazione della Responsabile che ha coordinato la squadra pomeridiana di assistenza di Roma Tiburtina che ha gestito la riprotezione dei passeggeri diretti a Tivoli e, da lì, verso le stazioni della tratta fino a Pescara Centrale. I primi bus in partenza per Tivoli hanno registrato il seguente carico:*

- *FD910KB (ditta Polidori) ore 16:10 circa, con a bordo 52 persone (bus completo);*
- *FX041GX (ditta Polidori) ore 16:15 circa, con a bordo 53 persone (bus completo);*
- *FL581GN (ditta Schiaffini) ore 18:00 circa, con a bordo 30 persone (metà capienza”;*

allegando apposita documentazione ed evidenziando che *“Il totale dei passeggeri che hanno optato per il percorso alternativo con i bus sostitutivi sono stati n. 135 e la quasi totalità ha concluso il proprio viaggio a Tivoli; il numero appare compatibile con il fattore medio di riempimento del treno soppresso del periodo (vd sopra). Si ritiene quindi soddisfatta la prova che l’informazione fornita dal personale di Trenitalia ha raggiunto i passeggeri interessati a proseguire il viaggio con il percorso alternativo. Come anticipato nel corso dell’audizione, i dati del venduto non forniscono una prova parimenti attendibile: la valutazione trova rispondenza nel fatto che nella Regione Lazio opera l’integrazione tariffaria Metrebus, la maggior parte dei titoli integrati è venduta dai canali di ATAC e CoTral e appare assorbente rispetto agli abbonamenti. Per ciò che riguarda i biglietti singoli, la correlazione fra treno e biglietto non appare parimenti attendibile, tenuto conto sia dei passeggeri che viaggiano con titolo cartaceo emesso dai punti vendita terzi, valido per la tratta e il giorno in cui viene apposta la validazione, sia dei passeggeri che viaggiano con titolo dematerializzato, biglietto elettronico regionale, valido 4 ore dal treno/giorno indicato in fase di acquisto”;*

**VISTA** la nota prot. ART n. 32928/2023, del 27 luglio 2023, con la quale, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, sono state comunicate a Trenitalia le risultanze istruttorie relative alla summenzionata delibera n. 62/2023, ai sensi dell’articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, relativamente alla contestazione delle violazioni riferite agli articoli 16 e 18, paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, dando termine per presentare memoria e richiedere audizione finale innanzi al Consiglio entro la data dell’11 settembre 2023, in considerazione del periodo feriale;

**VISTA** la memoria di replica di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 42497/2023, dell’11 settembre 2023, con la quale la Società ha rappresentato che *“considerato il persistere della contestazione ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in materia di mancata ottemperanza ad obblighi informativi, in relazione alla quale codesta Autorità ritiene sussistere i presupposti per l’irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall’art. 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, Trenitalia intende accennare ad alcune iniziative in corso di implementazione, ad integrazione di quanto già rappresentato – e qui integralmente richiamato – nella memoria difensiva dell’8 maggio scorso”;*

**VISTA** la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare che:

1. con riferimento alle violazioni contestate degli articoli 16, e 18 paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 trova applicazione il decreto legislativo n. 70/2014, nel testo vigente prima dell’approvazione delle modifiche introdotte dal succitato articolo 24-bis del decreto-legge n. 69/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 103/2023, in quanto le violazioni contestate si riferiscono alla condotta perfezionata in data 3 giugno 2022 e quindi in data antecedente a quella del 7 giugno 2023;
2. in relazione alla contestazione della violazione dell’articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 - che dispone “[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, 3 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” - dalla documentazione in atti risulta la violazione della norma in esame, dal momento che la Società non ha fornito evidenze - né in sede preistruttoria, né nel corso dell’istruttoria del procedimento avviato con delibera n. 62/2023, né nella memoria di replica prot. ART n. 42497/2023, dell’11 settembre 2023 - di aver ottemperato nei confronti del reclamante agli obblighi informativi previsti dalla norma di cui al suddetto dall’ articolo 16 del Regolamento e, pertanto, come già contestato in sede di avvio e come comunicato con le risultanze istruttorie emerge che:
  - i) 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;
  - ii) 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”;*

- iii) 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”*, mentre con il messaggio *smart caring* delle 14:37, Trenitalia informava che il treno era fermo dalle ore 14:20 *“per un guasto tecnico”*;
  - iv) 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;
  - v) 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;
  - vi) 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;
  - vii) a fronte della richiesta di rimborso formulata dal reclamante il 23 settembre 2022, Trenitalia ha provveduto il 20 dicembre 2022 al rimborso del prezzo dei biglietti non utilizzati dal reclamante e dai due passeggeri che viaggiavano con lo stesso;
3. ne consegue, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione parziale del treno RV 4164 nella tratta Roma Termini - Valle dell'Aniene-Mandela-Sambuci, avvenuta alle ore 14:48, che:
- i) il ritardo alla destinazione finale, superiore ai 60 minuti, è divenuto ragionevolmente prevedibile quantomeno a partire dalle ore 14:48, quando Trenitalia ha avuto chiara evidenza della gravità della perturbazione occorsa *“a seguito dello svio del treno Frecciarossa n. 9311, verificatosi alle ore 14:06 del 3 giugno 2022, in prossimità della stazione di Roma Prenestina, larga parte della circolazione ferroviaria ha subito, su scala nazionale, interruzioni e/o modifiche. Tale episodio ha interessato in modo massivo la programmazione dei treni - non solo nell'immediatezza dell'evento stesso, ma anche per i giorni immediatamente successivi - prima che la regolarità del traffico fosse ripristinata”*. La circostanza che *“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" non assume valore dal momento che il reclamante non avrebbe potuto comunque usufruirne in quanto "i primi due bus sostitutivi sono stati allestiti fin dalle ore 16:10 circa presso il piazzale di Roma Tiburtina (stazione in pochi minuti agevolmente raggiungibile da Roma Termini in metropolitana), pronti ad accogliere i passeggeri che gradualmente giungevano da Roma Termini" e "i primi due bus sono partiti alle ore 16:40 con i passeggeri provenienti da Roma Termini" (cfr. prot. ART n. 13902/2023);*

- ii) non risulta che Trenitalia abbia offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento: invero non risulta comprovata dalla documentazione relativa alle informative diffuse da Trenitalia, né dalla documentazione relativa agli annunci in stazione effettuati da RFI;
- iii) le modalità approntate da Trenitalia con cui sono state fornite le informazioni a "carattere "indifferenziato"" e mediante "operazioni di cd. "secondo contatto" non sono documentate nei contenuti;
- iv) lo stesso 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 susseguiti", informazioni in modo "confuso e frammentario" dal capotreno, "che si rese disponibile solo un'ora dopo l'orario programmato di partenza" del treno;
- v) dal proprio canto anche Trenitalia (nota prot. ART n. 13902/2023 dell'8 maggio 2023) dichiara "che non si può in assoluto escludere che, in considerazione della complessità e straordinarietà della situazione, con riferimento al singolo caso, si possa talora verificare anche un non del tutto compiuto trasferimento delle informazioni";
- vi) non coglie nel segno la memoria di replica di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 42497/2023, dell'11 settembre 2023, con la quale la Società, in riscontro alle valutazione delle risultanze istruttorie lamenta "il persistere della contestazione ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, in materia di mancata ottemperanza ad obblighi informativi(...)" ; invero la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 dovrebbe essere prospettata immediatamente dall'impresa ferroviaria al passeggero, contestualmente alla comunicazione relativa alla cancellazione del biglietto, senza che sia necessario che l'utente si attivi in maniera indipendente; la disposizione richiederebbe, pertanto, che, in caso di cancellazioni o ritardi, l'impresa ferroviaria si attivi con celerità, informando l'utente e mettendolo in condizione di esercitare il proprio diritto di effettuare la scelta. Solo così, del resto, è possibile rispettare lo spirito della normativa e raggiungere pienamente l'effetto utile perseguito dal legislatore eurounitario, ossia garantire l'effettiva assistenza a favore del passeggero, contraente debole, che si trovi in una condizione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio dell'impresa ferroviaria, contraente forte; d'altronde, non può ignorarsi che il passeggero potrebbe pure non conoscere approfonditamente i diritti che il Regolamento (CE) n. 1371/2007 gli attribuisce e, in assenza di una condotta attiva dell'impresa ferroviaria,

rischierebbe di vedere lesi i suoi diritti; di tale rischio è consapevole lo stesso legislatore eurounitario, che, difatti, ha previsto all'articolo 29 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 che i passeggeri abbiano il diritto di ricevere informazioni in merito ai loro diritti e obblighi;

- vii) la prospettata interpretazione rispecchia anche quanto affermato nel considerando (3) del Regolamento (CE) n. 1371/2007, secondo cui *"poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati"*, e nel considerando (13), ai sensi del quale *"[i]l rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori"*;
4. in relazione alla contestazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 - che dispone *"[s]e il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri"* - dall'esame complessivo di tutti gli elementi acquisiti agli atti (cfr. note prott. ART n. 462/2023, dell'11 gennaio 2023 (all. 8 e 9), n. 13902/2023, dell'8 maggio 2023, n. 22273/2023, del 16 giugno 2023 e n. 16094/2022, del 7 luglio 2022 (all. 2)) sussistono i presupposti per procedere, con riferimento a tale contestazione, all'archiviazione del procedimento sanzionatorio in quanto si evince che la Società ha attivato i servizi sostitutivi precisando quanto segue:
- i) *"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 C.le alle ore 17:50 (Allegato 8)."*;
- ii) *"Tenuto conto dell'orario in cui si è verificato l'arresto in linea del treno FR 9311 e della complessità organizzativa, nell'immediatezza dell'evento, di mezzi sostitutivi, sulla tratta in questione i servizi sostitutivi sono stati attivati a partire dalle ore 16:40 e fino alla risoluzione dell'emergenza, avvenuta il 7 giugno (Allegato 9)."*;
- iii) *"Nella specie, come si è detto, i primi servizi sostitutivi sono stati attivati, con assoluta tempestività, e i primi due bus sono partiti alle ore 16:40 con i passeggeri provenienti da Roma Termini", così come risulta meglio esplicato nella memoria pervenuta da Trenitalia (acquisita al prot. ART n. 13902/2023, dell'8 maggio 2023);*
- iv) *"I primi bus in partenza per Tivoli hanno registrato il seguente carico:*
- *FD910KB (ditta Polidori) ore 16:10 circa, con a bordo 52 persone (bus completo);*
  - *FX041GX (ditta Polidori) ore 16:15 circa, con a bordo 53 persone (bus completo);*
  - *FL581GN (ditta Schiaffini) ore 18:00 circa, con a bordo 30 persone (metà capienza)"* allegando apposita documentazione ed evidenziando che *"Il totale dei passeggeri che hanno optato per il percorso alternativo con i bus sostitutivi sono stati n. 135 e la quasi totalità ha concluso il proprio viaggio a Tivoli"* come meglio precisato nella nota acquisita al prot. ART. n. 22273/2023, del 16 giugno 2023, corredata dalla relativa documentazione a supporto;

5. risulta quindi che Trenitalia ha organizzato sin dalle ore 15:50 del 3 giugno 2023 i servizi mediante bus sostitutivi da Roma Tiburtina a Pescara e attivato gli stessi a partire dalle ore 16:43, come risulta dalla documentazione di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., acquisita al prot. ART n. 16094/2022, del 7 luglio 2022 (in particolare all. 2);

<b>RITENUTO</b>	di accertare, la violazione dell'articolo 16, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 da parte di Trenitalia S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00);
<b>RITENUTO</b>	altresì, di archiviare la contestazione relativa alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
<b>CONSIDERATO</b>	quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e, in particolare, che: <ol style="list-style-type: none"><li>1. la determinazione della sanzione da irrogare nei confronti di Trenitalia S.p.A. per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70/2014, nel <i>"rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati"</i>, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;</li><li>2. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla gravità della violazione, rileva la mancata offerta al reclamante della scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e l'organizzazione che Trenitalia ha messo in atto per l'attività di assistenza ai clienti con particolare riferimento alle <i>Customer Room</i> regionali ed alla formazione del personale (vedasi verbale di audizione, acquisito al prot. ART n. 17333/2023, del 24 maggio 2023) e che sarà implementato entro il primo semestre 2024, come da memoria prot. ART n. 42497/2023, dell'11 settembre 2023;</li><li>3. quanto alla reiterazione della violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, risultano precedenti a carico di Trenitalia S.p.A. per violazioni della stessa indole accertati con la delibera n. 68/2022, del 5 maggio 2022;</li><li>4. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione dell'articolo 16 del Regolamento, rileva che la Società ha effettuato il rimborso dei biglietti a favore del reclamante seppur successivamente alle richieste inviate in sede preistruttoria;</li></ol>

5. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, risulta coinvolto solo il reclamante e i due passeggeri che viaggiavano con lui;
6. per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 4.000,00 (quattromila/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione per la reiterazione di euro 1.000,00 (mille/00), (iii) applicare la riduzione di euro 500,00 (cinquecento/00) per il rimborso effettuato a favore del reclamante e degli altri due passeggeri, iv) di determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);

**RITENUTO**

pertanto di procedere per la violazione dell'articolo 16, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, per non aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, in quanto non menzionata in alcuna delle informative diffuse dall'impresa ferroviaria, né da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, nel testo previgente alla novella di cui all'articolo 24-bis del decreto-legge n. 69/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 103/2023, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);
3. è archiviata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la contestazione relativa alla violazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
4. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante 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. 145/2023";
5. decorso il termine di cui al punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per le sanzioni irrogate è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è

trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;

6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 28 settembre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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