

Delibera n. 150/2023

**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 12 ottobre 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*”), l’articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”), paragrafo 2 e l’articolo 27 (“*Reclami*”), paragrafo 2;
- 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;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento e, 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”, e comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta

*al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 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 (di seguito: regolamento ferroviario), che, in virtù di quanto previsto dalla delibera dell’Autorità n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (recante “Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri. Approvazione”), continua a trovare applicazione “ai procedimenti, avviati successivamente” al 1° ottobre 2023 “concernenti possibili violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 per condotte poste in essere precedentemente alla data del 7 giugno 2023 - sanzionabili ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014 nel testo previgente alle modifiche apportate dall’articolo 24-bis del d.l. 69/2023”;

**VISTO** il reclamo, con contestuale richiesta di rimborso, nei confronti di Trenitalia TPER S.c.a.r.l. (di seguito: TTPER), inviato dalla Sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) a causa della soppressione per motivi di sciopero del treno regionale 3907 del 10 luglio 2022, delle ore 7:58 da Modena a Rimini;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 18028/2023 del 29 maggio 2023, e i relativi allegati, con cui la reclamante, con riferimento all’indicato viaggio, ha segnalato che “a seguito della soppressione del treno regionale 3907 delle ore 7:58 in partenza da MO con destinazione RN, per sciopero del 10.07. u.s., io e i miei figli, minorenni, siamo stati costretti ad attendere le ore 13:21 per accedere all’unico collegamento disponibile ovvero frecciarossa n. 8809 sostenendo una spesa di € 66,00 per l’acquisto dei biglietti relativi, come da allegato. Chiedo il rimborso del sovrapprezzo rispetto al servizio in origine acquistato, oltre al risarcimento del disagio procurato dalle ore di attesa”;

- VISTA** la nota prot. 21655/2023 del 14 giugno 2023, con cui gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a TPER di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di TTPER prot. ART 29773/2023 del 17 luglio 2023, e 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:
- secondo quanto riferito da TTPER, che
    - (i) “[i]n data 5 luglio 2022, alle ore 15:05, la reclamante acquistava in un’unica soluzione, dal sito web Trenitalia S.p.a., un biglietto elettronico regionale (...) per viaggiare domenica 10 luglio 2022 i) sul Treno Trenitalia Tper n. 22461, per la tratta da Mantova a Modena, con partenza prevista alle ore 6:29 e arrivo alle ore 7:42, ii) sul Treno Trenitalia Tper n. 3907 per la tratta Modena-Rimini, con partenza programmata alle ore 7:58 e arrivo previsto alle ore 10:03”;
    - (ii) nella giornata di domenica 10 luglio 2022 “era stato indetto uno sciopero del personale Trenitalia Tper, dalle ore 03:31 fino alle ore 02:30 del giorno successivo, 11 luglio 2022”;
  - la notizia dello sciopero indetto dal personale della società veniva resa nota, secondo quanto riferito dalla stessa TTPER, “dagli organi di stampa (...) in data 22 giugno 2022, per poi essere confermata e diffusa su diversi canali informativi a far data dal 5 luglio 2022”, in particolare, per quanto di interesse, mediante “avvisi affissi in appositi spazi presenti in tutte le biglietterie delle stazioni regionali” e “specifico comunicato informativo pubblicato da Trenitalia Tper sul proprio sito”, nei quali, tuttavia, si leggeva unicamente: “Dalle ore 03.31 del 10 luglio alle ore 02.30 dell’11 luglio 2022 è stato indetto uno sciopero del personale mobile di Trenitalia Tper. Lo sciopero

*può comportare modifiche al servizio anche prima dell'inizio e dopo la sua conclusione. Non sono previste fasce orarie di garanzia. Maggiori informazioni sul sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) o presso il personale di assistenza clienti e le biglietterie";*

- la medesima società ha inoltre precisato che, in conseguenza di tale sciopero,
  - (i) il treno regionale 3907 con origine Piacenza e destinazione Ancona, *"veniva dapprima soppresso per l'intera tratta e in seguito parzialmente soppresso"*;
  - (ii) *"[t]enuto conto della natura dell'evento in corso, e degli effetti generalizzati dell'agitazione sindacale su un elevato numero di servizi coinvolti, è risultato difficile nella stazione di Modena predisporre e garantire servizi alternativi e/o sostitutivi per la prosecuzione del viaggio"*;
- nel caso di specie, come chiarito, infine, da TTPER stessa, *"il primo treno utile a raggiungere la destinazione della [reclamante] (...) era il treno Trenitalia Tper n. 18127 giunto a Modena alle ore 10:04:30 e a Rimini alle ore 11:52"*, anziché alle 10:03, orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso;

**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 correlate al verificarsi di uno sciopero;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione che ha interessato il treno n. 3907 e del conseguente ritardo alla destinazione finale di Rimini superiore a 60 minuti, considerato che il servizio ferroviario successivo era previsto in arrivo presso tale stazione alle ore 11:52, TTPER non risulta aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, dal momento che detta offerta non risulta formulata nell'informativa generale resa ai passeggeri in merito all'indizione dello sciopero e ai possibili correlati disservizi, né successivamente, a fronte dell'effettiva soppressione;

**ATTESO**

che ai sensi del richiamato articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, “[i]l risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero”;

**CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti, secondo quanto riferito da TTPER, emerge in particolare che:

- “[l]a segnalazione del disservizio e la contestuale richiesta di rimborso veniva presentata dalla viaggiatrice alla diversa impresa ferroviaria Trenitalia S.p.a. in data 22 luglio 2022”;
- TTPER “veniva a conoscenza della richiesta solo in data 21 settembre 2022, allorquando provvedeva tempestivamente a caricare la pratica sui propri sistemi gestionali interni e ad avviare l’istruttoria necessaria alla trattazione e al relativo riscontro al cliente”; “esaurita l’istruttoria, in data 27 ottobre 2022, disponeva (...) il rimborso integrale (...). La relativa comunicazione di rimborso alla viaggiatrice veniva inserita nel sistema informatico in pari data, ma per un mero disguido tecnico il sistema non recepiva automaticamente l’indirizzo e-mail della [reclamante] e la risposta, seppur caricata a buon fine nel server di Trenitalia Tper, non veniva recapitata alla casella postale indicata dalla viaggiatrice”;
- solo a seguito della ricezione della richiesta di informazioni avanzata dall’Autorità, TTPER “si avvedeva del disguido informatico che aveva impedito l’esito positivo del rimborso già accordato. In ragione di ciò, Trenitalia Tper provvedeva quindi a riattivare tempestivamente il naturale iter della pratica per procedere con la liquidazione e la successiva erogazione del rimborso, informando di tanto la reclamante con apposita comunicazione e-mail di data 27 giugno 2023”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, il rimborso del biglietto dovuto da TTPER alla reclamante, ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento, risulta essere stato corrisposto alla stessa superando di tre volte il termine - indicato dall’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, al quale l’articolo 16 fa esplicito rimando - di un mese dalla presentazione della relativa domanda, comunque pervenuta all’impresa tramite Trenitalia in data 21 settembre 2022;

**ATTESO**

che ai sensi dell’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** che, secondo quanto emerge dalla documentazione agli atti con riferimento al termine entro cui TTPER ha fornito risposta al reclamo di prima istanza, l'impresa stessa ha dichiarato di avervi provveduto solo in data 27 giugno 2023;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TTPER e non risulta aver fornito, entro un mese, risposta motivata al reclamo di prima istanza;
- RITENUTO** che le ulteriori doglianze di carattere economico sollevate dalla reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, dal momento che 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, 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) il rimborso del prezzo del biglietto entro un mese dalla relativa domanda; (iii) 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 TPER S.c.a.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2 e comma 3, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, 17, paragrafo 2 e 27, paragrafo 2, 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, paragrafo 2;
  - 1.c) 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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00) ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del d.lgs. 70/2014;

2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), 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); per un ammontare di euro 166,66 (centosessantasei/66), per la sanzione di cui al punto 2.b) e per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatre/33), per la sanzione di cui al punto 2.c) 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. 150/2023";
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, 12 ottobre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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