

Delibera n. 24/2024

**Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione).**

L’Autorità, nella sua riunione del 22 febbraio 2024

- 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 (UE) 2021/782, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento) e, in particolare, l’articolo 20 (“*Assistenza*”), paragrafi 2 e 3;
- 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 6 (*“Sanzioni in materia di contratto di trasporto, di informazioni e biglietti, di responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri e ai loro bagagli, di sicurezza, di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni, di meccanismo per la gestione dei reclami, di qualità del servizio e di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti”*), comma 1, ai sensi del quale in caso di inosservanza degli obblighi di cui all’articolo 20 del Regolamento *“l’impresa ferroviaria, il gestore di infrastruttura, il gestore della stazione, il tour operator e il venditore di biglietti sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 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 per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera dell'Autorità n. 146/2023 del 28 settembre 2023, che trova applicazione per i procedimenti avviati successivamente al 1° ottobre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTA** la segnalazione presentata all'Autorità, prot. ART 53679/2023 del 10 ottobre 2023, con cui il Compartimento Polizia Ferroviaria per la Lombardia di Milano - sottosezione di Milano Bovisa, ha rappresentato che *"il giorno 15 settembre 2023 (...) personale dipendente durante l'espletamento del proprio turno di servizio (...) veniva inviato dalla C.O.C. compartimentale nella stazione di Saronno (VA) in quanto vi erano un centinaio di viaggiatori in stato alterato a causa della soppressione dei treni diretti a Como, dovuta al guasto di un convoglio nello scalo ferroviario di Rovella Manera. Giunti sul posto, gli operatori constatavano la presenza di 50 viaggiatori, i quali riferivano che la società Trenord, a seguito della suddetta problematica, aveva previsto un servizio Bus sostitutivo solo fino alle ore 18:00 circa, lasciando nella stazione di Saronno 200 viaggiatori. Da quanto appreso dagli operatori Polfer, la società Trenord non aveva più autisti a disposizione per effettuare corse sostitutive con i Bus; inoltre, così come riferito da alcuni viaggiatori il bus sostitutivo delle ore 17.30 non era mai giunto nella stazione di Saronno. Di seguito a tale disservizio molte persone hanno provveduto in autonomia a trovare soluzioni alternative per raggiungere le proprie destinazioni. Verso le ore 21:40 la C.O.C. comunicava agli operatori che il primo treno utile diretto a Como sarebbe arrivato alle ore 23.00, motivo per il quale circa 12 persone, ormai in attesa da ore nella stazione chiedevano ad una operatrice di Trenord (...), l'invio di taxi per giungere alla stazione di Como. Alle ore 22.00, veniva autorizzato l'invio dei taxi"*;
- VISTE** le note prott. 54884/2023 del 12 ottobre 2023 e 68025/2023 del 17 novembre 2023 con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto riportato nella segnalazione;
- VISTE** le note di riscontro di Trenord, prott. ART 61668/2023 del 2 novembre 2023 e 72294/2023 del 29 novembre 2023, e i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, "[l']Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d'ufficio";
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 20 del Regolamento: *"1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo non appena tale informazione è disponibile. Qualora ne siano in possesso, anche i venditori di*

*biglietti e i tour operator forniscono tale informazione ai passeggeri. 2. Qualora il ritardo di cui al paragrafo 1 sia di 60 minuti o più, o qualora il servizio sia soppresso, l'impresa ferroviaria che effettua il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre gratuitamente ai passeggeri: a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo”;*

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che a fronte del disservizio descritto nella segnalazione della Polizia Ferroviaria, dalla quale emerge la presenza in stazione di numerosi viaggiatori lasciati privi di assistenza per diverse ore, Trenord, invitata tra l'altro, con la citata nota prot. 68025/2023, a specificare se fosse stata offerta assistenza materiale ai passeggeri e a precisare come fossero stati informati della possibilità di fruire della medesima, ha replicato: “*Non è possibile fornire ulteriori informazioni rispetto a quanto al riguardo già evidenziato nella nostra Prot. n. 0013325 dello scorso 2 novembre*”;

**RILEVATO**

che non risulta pertanto fornita evidenza, in alcun documento prodotto da Trenord, che l'impresa abbia offerto gratuitamente ai passeggeri, a seguito della soppressione del servizio, pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, come prescritto dal riportato articolo 20, paragrafo 2, del Regolamento;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 20 del Regolamento, paragrafo 3: “*Se il servizio ferroviario è interrotto e non può più essere proseguito o non può essere proseguito entro un periodo ragionevole, l'impresa ferroviaria fornisce ai passeggeri quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi e adotta le disposizioni necessarie*”;

**CONSIDERATO**

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

- secondo quanto riferito da Trenord stessa,
  - (i) in data “*15 settembre 2023 il treno n. 123 ha subito un guasto tra Rovello Porro e Rovellasca, che ha reso necessario il recupero del materiale stesso da parte dei tecnici. Ciò ha determinato l'interruzione della linea interessata per tutta la giornata, con conseguenti soppressioni e limitazioni del percorso*”;
  - (ii) a fronte di tale evento, alle ore 11.46 del giorno indicato la società ha diffuso una informativa con la quale comunicava di aver “[p]revisto un bus che sta effettuando la tratta SARONNO - FINO MORNASCO (fa tutte le fermate intermedie) in arrivo a FINO MORNASCO effettuerà anche il viaggio di ritorno a SARONNO”; successivamente, nelle comunicazioni della società stessa delle 12.50 e delle 14.47, viene fatto riferimento ad un autobus sostitutivo che “ha fatto” l'indicata tratta;

- secondo quanto riferito nella segnalazione della Polizia ferroviaria, a seguito della indicata problematica, Trenord “aveva previsto un servizio Bus sostitutivo solo fino alle ore 18:00 circa, lasciando nella stazione di Saronno 200 viaggiatori”;

**RILEVATO** pertanto che, a fronte dell'interruzione della linea interessata per l'intera giornata, con le illustrate conseguenze, non risulta che Trenord abbia fornito servizi di trasporto alternativi per i passeggeri '*quanto prima possibile*' e adottato '*le disposizioni necessarie*', come prescritto dal citato articolo 20, paragrafo 3, del Regolamento;

**RITENUTO** che, relativamente al diritto a ricevere, in caso di soppressione di un servizio ferroviario (i) l'offerta gratuita di pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, nonché (ii) qualora il servizio non possa più essere proseguito o non possa essere proseguito entro un periodo ragionevole, la fornitura, quanto prima possibile dei servizi di trasporto alternativi e l'adozione delle disposizioni necessarie, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Trenord per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 20, paragrafi 2 e 3, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenord S.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 (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
  - 1.a) articolo 20, paragrafo 2;
  - 1.b) articolo 20, 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 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6, comma 1, 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 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6, comma 1, 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 difensive e documenti 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, presentare proposte di 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 10.000,00 (diecimila/00), per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 10.000,00 (diecimila/00), per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con l’utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione “Servizi online PagoPA” (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo ‘causale’: “sanzione amministrativa – delibera n. 24/2024”;
8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata al Compartimento Polizia Ferroviaria per la Lombardia di Milano - sottosezione di Milano Bovisa.

Torino, 22 febbraio 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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