

Delibera n. 46/2024

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 4 aprile 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 (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”*;
- VISTA** la richiesta di rimborso formulata nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), in data 9 settembre 2022, dalla signora [...omissis...] (di seguito: reclamante) in relazione al viaggio del 9 settembre 2022 con il treno Freccia Rossa 9611 sulla tratta Bologna Centrale-Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 9:07 e orario programmato di arrivo alle 11:10, nonché il reclamo effettuato dalla stessa il 3 marzo 2023 per sollecitare il rimborso richiesto;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità (prot. ART 56986/2023 del 19 ottobre 2023), ed i relativi allegati, con cui la reclamante, con riferimento all’indicato viaggio ha segnalato: *“Treno soppresso causa sciopero del personale ferroviario treno Frecciarossa 9611 per viaggiare il 09/09/2022”*;
- VISTA** la nota prot. 71897/2023 del 28 novembre 2023, con la quale gli Uffici dell’Autorità, in relazione al citato reclamo, hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dalla reclamante;

VISTA la nota di riscontro di Trenitalia, prot. 1900/2024 del 5 gennaio 2024, 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 che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa:

- “il treno FR 9611 del 09/09/2022 è stato cancellato per sciopero del personale Trenitalia (...), circostanza della quale i clienti sono stati informati mediante apposita comunicazione di smart caring inviata in data 08/09/2022 ore 11:40”; con tale messaggio Trenitalia, nel comunicare la cancellazione per sciopero del treno interessato, si è tuttavia limitata ad informare la reclamante che “è possibile chiedere il rimborso integrale del biglietto entro i 12 mesi successivi”, indicando le modalità per la richiesta di rimborso;
- “[i]n merito alle soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio (...) una serie di condizioni ineliminabili non consentono di adottare le medesime misure o proporre le medesime soluzioni solitamente offerte ai passeggeri quando la criticità è riconducibile a motivazioni diverse dallo sciopero (...) indicare all’utenza la possibilità di fruire di soluzioni alternative di viaggio, in giornate di sciopero, rappresenterebbe un’informazione non veritiera e, comunque, un’ulteriore possibile fonte di disservizio per i passeggeri a fronte dell’impossibilità dell’azienda di garantire la regolarità del servizio”;

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 afferma, 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 l'indicato treno e del conseguente prevedibile ritardo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, Trenitalia non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento, dal momento che detta offerta non risulta formulata nella comunicazione in merito alla cancellazione del treno per sciopero, resa alla clientela solo il giorno precedente lo sciopero stesso, né successivamente, come rappresentato dalla medesima impresa;

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 emerge in particolare che la reclamante “*ha presentato una richiesta di rimborso in data 09/09/2022 presso la biglietteria di Trenitalia TPER di Carpi*”, a cui Trenitalia ha fornito riscontro solo l'8 maggio 2023, “*riconoscendo in favore della cliente il rimborso integrale del biglietto relativo al treno soppresso FR9611 in forma di credito elettronico, per complessivi €86,80*”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta aver provveduto al rimborso richiesto dalla reclamante, dovuto ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento, con un ritardo che supera di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, indicato dall'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, al quale l'articolo 16 fa esplicito rimando;

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, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, che, a fronte del reclamo di prima

istanza presentato dalla reclamante il 3 marzo 2023, per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso del 9 settembre 2022, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 8 maggio 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) 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 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, commi 2 e 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 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 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. 46/2024";
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, 4 aprile 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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