

Delibera n. 77/2024

**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 6 giugno 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 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafo 1;
- 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 18 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 n. 146/2023 del 28 settembre 2023, che trova applicazione per i procedimenti avviati successivamente al 1° ottobre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare l'articolo 2, comma 3;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 13695/2024 del 4 febbraio 2024, con cui la sig.ra [...] (di seguito: reclamante), ha tra l'altro rappresentato: (i) di avere acquistato due biglietti per un viaggio da Verona Porta Nuova a Bologna Centrale, con treno regionale veloce 3845 e da Bologna Centrale a Firenze S.M. Novella, con treno regionale 17851; (ii) nella tratta Bologna-Firenze, il treno si è fermato prima di giungere a Firenze ed è ritornato alla stazione di Bologna Centrale; (iii) in tali circostanze, l'unica soluzione offerta sul treno è stata quella di presentare un reclamo; (iv) di aver dovuto acquistare due biglietti per l'autobus per poter raggiungere Firenze, come da programma di viaggio;
- VISTA** la nota prot. 22775/2024 del 1° marzo 2024, con cui gli Uffici dell'Autorità, tenuto conto che sul biglietto del treno regionale 17851 è riportato che il servizio di trasporto avrebbe potuto essere operato da Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord), Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito: TTPER), a seconda dell'orario di partenza, hanno chiesto a tutte e tre le citate imprese di voler fornire, ciascuna per la parte di propria competenza, una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto riportato nel reclamo;
- VISTE** le note di riscontro di Trenord, Trenitalia e TTPER rispettivamente prott. ART 24901/2024 del 7 marzo 2024, 29962/2024 del 21 marzo 2024 e 30130/2024 del 22 marzo 2024 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 18, paragrafo 1, del Regolamento: “*Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti o più, l’impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni: 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 iniziale non appena possibile; b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale*

*non appena possibile; 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, in qualità di impresa che ha effettivamente operato il servizio, che
  - (i) nella serata del 2 novembre 2023 nella linea Bologna-Prato-Firenze (segnatamente nella tratta Vaiano-Prato Centrale), *“a causa di condizioni meteo fortemente avverse che condizionavano pesantemente la circolazione, non solo ferroviaria”*, la circolazione ferroviaria rimaneva perturbata con pesanti ripercussioni e veniva *“sospesa per allagamento binari e successiva frana del terreno”*;
  - (ii) il treno regionale 17851, coinvolto nella perturbazione, veniva - con provvedimento delle ore 21:50 del gestore dell'infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. - limitato a San Benedetto Val di Sambro *“con soppressione della tratta finale fino a Firenze S.M. Novella, poiché lo smottamento del terreno non consentiva la prosecuzione della corsa”*;
  - (iii) a fronte di tale disservizio TTPER ha ricondotto i passeggeri alla stazione di Bologna, senza offrire immediatamente la scelta fra il rimborso del biglietto o il proseguimento del viaggio;
  - (iv) in particolare, l'impresa ha in proposito rappresentato che *“[i] passeggeri del treno R17851 venivano informati della situazione e della decisione di tornare nella stazione di Bologna Centrale direttamente dal Personale di Bordo in servizio, con annunci sonori e informazioni verbali. Lo stesso Personale di Bordo dava indicazioni ai passeggeri di rivolgersi, una volta rientrati a Bologna, all'ufficio assistenza clientela, presso cui avrebbero potuto ottenere ulteriori informazioni”*;
- da parte sua la reclamante ha lamentato che l'unica soluzione offerta sul treno è stata quella di presentare un reclamo;

**RILEVATO**

che non risulta pertanto fornita evidenza, in alcun documento prodotto da TTPER, che l'impresa, pur assicurando il ritorno al luogo di partenza, abbia offerto immediatamente ai passeggeri - quando la soppressione del servizio per le circostanze descritte ha reso evidente la ragionevole prevedibilità del ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti - la scelta tra il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile, o a una data successiva, come prescritto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

**RITENUTO**

pertanto che, relativamente al diritto a ricevere immediatamente, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, la scelta fra ottenere il rimborso del

biglietto o proseguire il viaggio, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di TPER 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 18, paragrafo 1 , 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 dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del d.lgs. 70/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cincquantamila/00);
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), 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. 77/2024";
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 Trenitalia TPER S.c.a.r.l. a mezzo PEC e comunicata alla reclamante [...omissis...].

Torino, 6 giugno 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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