

Delibera n. 114/2024

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 1° agosto 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"*), paragrafi 1 e 5, e l'articolo 19 (*"Indennizzo"*), paragrafi 1 e 7;
- 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-bis (*"Sanzioni in materia di tempistica di risposta ai reclami e alle domande di rimborso e indennizzo"*), ai sensi del quale *"[i]n caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli (...) 18, paragrafo 5, 19, paragrafo 7, (...) del regolamento, il venditore di biglietti, il tour operator, l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 2, comma 3, e 6, comma 3;

VISTE

le domande di indennizzo e di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- (i) in data 1° dicembre 2023, dal signor [...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 30 novembre 2023 con il treno Freccia Rossa 9540 sulla tratta da Napoli Centrale a Firenze Santa Maria Novella, con orario programmato di partenza alle ore 12:40 e orario programmato di arrivo alle ore 15:46;
- (ii) in data 13 marzo 2024, dal signor [...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 13 marzo 2024, da Verona Porta Vescovo a Venezia Santa Lucia, con orario programmato di partenza alle ore 10:27 e orario programmato di arrivo alle ore 11:50;
- (iii) in data 22 marzo 2024, dalla signora [...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 24 marzo 2024, da Venezia S.Lucia a Milano C.le, con orario programmato di partenza alle ore 12:48 e orario programmato di arrivo alle ore 15:15;
- (iv) in data 27 dicembre 2023, dalla signora [...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 26 dicembre 2023, da Milano Porta Garibaldi a Foggia, con orario programmato di partenza alle ore 09:10 e orario programmato di arrivo alle ore 17:41;

VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 41286/2024 del 20 aprile 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 30 novembre 2023, ha rappresentato: “[...] *treno FR (Napoli centrale h. 12,40 Firenze S. M. Novella h. 15:46) del 30.11.2023 soppresso per sciopero. Effettuato richiesta rimborso il 01.12.2023 e solleciti telefonici il 30.01.2024. Alla data odierna non risulterebbe esserci stato alcun rimborso sul conto corrente comunicato*”;
- dal secondo reclamante (prot. ART 44340/2024 del 29 aprile 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 13 marzo 2024, ha rappresentato che: “*Ho acquistato 2 ticket per il regionale 3495 in data 13 marzo 24. Il treno è stato soppresso, ho presentato reclamo a Trenitalia il quale ad oggi non mi ha fornito nessuna risposta*”;
- dal terzo reclamante (prot. ART 46399/2024 del 4 maggio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 24 marzo 2024, ha rappresentato che: “*Il treno Frecciarossa 9732 tratta Venezia Milano (...) è stato cancellato a causa di uno sciopero nazionale del Gruppo FS Italiane. Come suggerito nella comunicazione di cancellazione treno ricevuta da Trenitalia due giorni prima, ho provveduto il 22/03/2024 a richiedere un rimborso tramite form online. Ho ricevuto la mail automatica di presa in carico della richiesta ma non ho*”

ricevuto una risposta. Sono trascorsi più di 30 giorni dalla data della richiesta”;

- dal quarto reclamante (prot. ART 48258/2024 del 10 maggio 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 26 dicembre 2023, ha rappresentato che: *“Il treno IC 607 del 26/12/23 partito alle 9:10 da Milano Porta Garibaldi una volta arrivato ad Ancona non è più ripartito. Dopo 2 ore fermi ci è stato comunicato che il treno era soppresso e che nel mio caso avrei dovuto prendere un treno che partiva dopo un'altra ora. (...) Inoltrato reclamo n. 4053514 a Trenitalia il 27/12/23 e ad oggi non so ancora nulla”;*

VISTE	le note prott. 45380/2024 del 30 aprile 2024; 47466/2024 del 8 maggio 2024; 49543/2024 del 15 maggio 2024; 50990/2024 del 21 maggio 2024, con le quali gli Uffici dell’Autorità, in relazione, rispettivamente, ai citati reclami, hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dai reclamanti;
VISTE	le rispettive note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 50292/2024 del 17 maggio 2024; 52849/2024 del 27 maggio 2024; 55213/2024 del 4 giugno 2024; 56615/2024 del 10 giugno 2024, ed i relativi allegati;
RILEVATO	che, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[l’]Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio”, e che, ai sensi dell’articolo 6, comma 3, del medesimo regolamento “[i]l dirigente dell’Ufficio può aggregare i reclami ricevuti, per procedere ad una valutazione d’insieme e all’individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell’avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione della (...) diffusione della condotta emergente dai singoli reclami”;
ATTESO	che, ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento: “1. 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 (...). 5. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a) (...) sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda”;
ATTESO	che, ai sensi del citato articolo 19 del Regolamento: “1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell’impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale

indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell'articolo 18. L'indennizzo minimo in caso di ritardo è fissato come segue: a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. (...). 7. L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;

CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, relativamente ai reclami:

- del primo reclamante, che il treno interessato “[i]l giorno del viaggio è stato soppresso da Napoli a Roma a causa di uno sciopero nazionale indetto dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l'astensione dal lavoro di tutti i dipendenti del Gruppo FS italiane in atto in pari data”. A seguito delle richieste di rimborso inoltrate dal reclamante il 1° dicembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 7 maggio 2024, riconoscendo il rimborso dei titoli di viaggio;
- del secondo reclamante, che il treno interessato “a causa di un investimento mortale di una persona presso la stazione di Mestrino, la circolazione ferroviaria veniva sospesa a partire dalle ore 8:35; in considerazione dei tempi di ripristino della circolazione, il RV 3495 veniva cancellato per l'intero percorso”. A seguito delle richieste di rimborso inoltrate dal reclamante il 13 marzo 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 15 maggio 2024, riconoscendo il rimborso dei titoli di viaggio;
- del terzo reclamante, che “[i]l giorno della partenza il treno FR 9732 è stato soppresso a causa di uno sciopero nazionale organizzato dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti, e rivolto - tra gli altri - ai dipendenti del Gruppo FS Italiane”; a fronte della richiesta di rimborso presentata dal reclamante in data 22 marzo 2024, il riscontro è stato fornito solo in data 17 maggio 2024, riconoscendo il rimborso dei titoli di viaggio;
- del quarto reclamante, che “[i]l treno Intercity n. 607 (...), partito in orario dalla stazione di Milano Porta Garibaldi, arrestava la sua corsa alle ore 14:39 nella stazione di Ancona a causa di un guasto al locomotore, per poi venire successivamente soppresso”. (...) I passeggeri sono stati riprotetti a cura dell'assistenza sui seguenti treni: (...) Frecciarossa n. 8813 per i viaggiatori diretti a Foggia”. In esito al reclamo con richiesta di indennizzo per il ritardo conseguentemente maturato all'arrivo, presentato dalla reclamante in data 27 dicembre 2023, Trenitalia ha provveduto alla corresponsione del medesimo solo in data 24 maggio 2024;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto con un ritardo che:

- supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della domanda, al versamento dei rimborsi richiesti dal primo, secondo e terzo reclamante,

dovuti ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento;

- supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, al versamento dell'indennità richiesta dal quarto reclamante, dovuta ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento;

RITENUTO

che, relativamente al diritto a ottenere (i) entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione del servizio o di rinuncia al viaggio per ritardo all'arrivo alla destinazione finale, prevista dal contratto di trasporto, di 60 minuti o più, e (ii) entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, l'indennizzo in caso di ritardo uguale o superiore a 60 minuti all'arrivo alla destinazione finale, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 5, e 19, paragrafo 7, del Regolamento, con riguardo, rispettivamente, a tre casi di domanda di rimborso e a un caso di domanda di indennizzo;

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 (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
 - 1.a) articolo 18, paragrafo 5;
 - 1.b) articolo 19, paragrafo 7;
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 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a quattro casi;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a quattro casi;
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 difensive e documenti 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, 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 pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 4.999,98 (quattromilanovecentonovantanove/98) – per la sanzione di cui al punto 2.a), e per un ammontare di euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.b), 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. 114/2024”;
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 S.p.A. a mezzo PEC e comunicata ai reclamanti [...omissis...], [...omissis...], [...omissis...], [...omissis...].

Torino, 1° agosto 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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