

Delibera n. 172/2024

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 20 novembre 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"), paragrafo 2;
- 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio) e, in particolare, l'articolo 2, comma 3;
- VISTA** la domanda di indennizzo formulata nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) dal signor [...] in data 16 giugno 2024 in relazione al viaggio del 12 giugno 2024 con il treno Freccia Rossa 9540 sulla tratta da Firenze Santa Maria Novella a Milano Centrale con orario programmato di partenza alle ore 15:55 e orario programmato di arrivo alle ore 17:50;
- VISTO** il reclamo di seconda istanza, pervenuto all'Autorità dal reclamante (prot. ART 70292 del 24 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio ha segnalato il seguente disservizio: *"treno soppresso, dopo un'ora fermi in stazione ci hanno fatto scendere, zero informazioni, caos e nessun mezzo sostitutivo, nessuna assistenza, tutti spariti, nessuno rispondeva nemmeno al telefono"*;
- VISTA** la nota prot. 73614/2024 del 5 agosto 2024, 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 dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia, prot. ART 85466/2024 del 13 settembre 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"*;
- 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** che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto

rappresentato da Trenitalia stessa, che:

- “[i]l giorno del viaggio il treno Frecciarossa 9540 è stato soppresso da Firenze a Milano a causa di un allarme per sospetta bomba a bordo dello stesso treno (...). Infatti, presso tale stazione sono stati effettuati i controlli da parte delle Forze dell'Ordine (...). I passeggeri coinvolti, sia quelli che erano presenti a bordo e che sono stati evacuati, sia quelli che erano in attesa del treno presso la stazione, sono stati assistiti dal Customer Service AV (complessivamente erano presenti 14 agenti) per il proseguimento del viaggio con i primi treni AV utili in partenza dalla stazione di Firenze Rifredi, raggiungibile con treni regionali, così come indicati dagli operatori di Trenitalia. Infatti, per consentire il controllo del treno alle Forze dell'Ordine incaricate, sono stati interdetti al transito i binari dedicati ai treni Alta Velocità della stazione di Firenze SMN”;
- i passeggeri sono stati informati della situazione con successivi aggiornamenti, a partire dalle ore 16:18, sino alla comunicazione delle 18:20, con la quale il vettore ha segnalato che il treno interessato - che era previsto in partenza alle 15:55 - “[è] cancellato dalla stazione di Firenze Santa Maria Novella alla stazione di Milano centrale”;
- “[i]n considerazione” della “specifica circostanza e della necessità, dunque, di procedere con una rapida evacuazione del treno e dei binari interessati, Trenitalia ha prioritariamente prestato assistenza ai passeggeri indicando loro le modalità per il proseguimento del viaggio, non essendo stato possibile organizzare in tempo utile la distribuzione di kit ristoro”;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, nella descritta fattispecie Trenitalia non risulta aver provveduto a fornire ai passeggeri coinvolti dal disservizio - sia presenti a bordo del treno interessato, che sono stati evacuati, sia in attesa del treno stesso presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella - l'assistenza materiale prescritta, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, dal riportato articolo 20, paragrafo 2, del Regolamento, anche tenuto conto, tra l'altro, del fatto che, se l'impresa ferroviaria ha l'obbligo di valutare ogni situazione caso per caso secondo un criterio di ragionevolezza, l'esame di ogni singolo caso non può risolversi nella scelta di non fornire alcuna assistenza, finendo altrimenti l'impresa ferroviaria per disconoscere totalmente un diritto che, viceversa, il regolamento riconosce al viaggiatore;

RITENUTO

che, relativamente al diritto a ricevere, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, l'offerta gratuita di pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, 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, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 20, 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 dell'articolo 20, paragrafo 2 del regolamento (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata per la violazione di cui al punto 1), una sanzione amministrativa pecunaria 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, 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 10.000,00 (diecimila/00), per la sanzione di cui al punto 2), 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. 172/2024";
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 al reclamante [...*omissis...*].

Torino, 20 novembre 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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