

Delibera n. 124/2022

**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 26 luglio 2022

**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 8 (“*Informazioni di viaggio*”), paragrafo 2, e l’allegato II - “*Informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire*”, parte II - “*Informazioni durante il viaggio*”; l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”); l’articolo 18, (“*Assistenza*”), paragrafo 2, lettera a);

**VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:

- l’articolo 9 (“*Informazioni relative al viaggio*”), comma 2, ai sensi del quale “[i]n caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all’allegato II, parte II, del regolamento, ai sensi dell’articolo 8, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;
- 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”;
- l’articolo 15 (“*Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore*”), comma 1, ai sensi del quale “in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all’articolo 18 del regolamento, in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi”;

**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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTA** la segnalazione prot. ART 2473/2022 inviata all’Autorità dal Comitato Pendolari Siciliani (di seguito: Comitato) in data 7 febbraio 2022, con la quale, in relazione al treno R 5372 di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) del 3 febbraio 2022, partito da Catania alle ore 18:38, è stato rappresentato, tra l’altro, che:
- una volta giunto alla stazione di Giarre-Riposto alle ore 19:09, il treno si è arrestato al primo binario, a seguito di un guasto ad un treno merci avvenuto tra le località di Letojanni e Sant’Alessio Siculo;
  - dopo circa 20/25 minuti di attesa il capotreno ha informato i passeggeri che *“tra una ventina di minuti”* sarebbe arrivato un autobus sostitutivo per il proseguimento del viaggio sino a Messina, invitandoli a scendere dal convoglio e ad attendere tale autobus nel piazzale antistante la stazione;
  - da tale momento i passeggeri non hanno ricevuto alcuna informazione o assistenza, finché l’autobus sostitutivo è giunto in stazione alle ore 20:59;
- VISTA** la nota prot. 4905/2022 del 14 marzo 2022 con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal Comitato;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia, prot. ART 12397/2022 del 4 maggio 2022, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, *“[l]’Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”*;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 8, paragrafo, 2, del Regolamento, *“[l]e imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all’allegato II, parte II”* e che al citato allegato II, parte II, figura, tra le altre, la voce *“Ritardi”*;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- il 3 febbraio 2022, il treno regionale 5372 (in partenza da Siracusa alle ore 17:12, con arrivo previsto a Messina alle ore 20:03) è partito regolarmente da Siracusa e giungeva a Giarre-Riposto alle ore 19:09, per poi arrestare la corsa a seguito di una richiesta di soccorso da parte di un treno merci rimasto fermo in linea sulla direttrice Catania-Messina. Il treno regionale è stato definitivamente soppresso alle ore 19:38 per la tratta finale da Giarre-Riposto a Messina Centrale;

- alle ore 19:43, la Sala operativa di Trenitalia, constatata l'impossibilità di ripresa della regolare circolazione sulla direttrice occupata dal treno merci in avaria, ha richiesto alla società di trasporto automobilistico che effettua i servizi alternativi per conto di Trenitalia un autobus sostitutivo per effettuare la tratta da Giarre-Riposto a Messina e le relative fermate intermedie. Alle ore "20.56 circa", l'autobus sostitutivo è partito dalla stazione di Giarre-Riposto, dove salivano "15/18 passeggeri", diretto a Messina, giungendovi alle ore "22.36 circa";
- Trenitalia ha riferito, in proposito, che i passeggeri sono stati costantemente assistiti dal personale di bordo e che "[e]ssendo la stazione di Giarre-Riposto una stazione impresenziata, le informazioni (...) scorrono sui bannoni delle due biglietterie Self-Service presenti in stazione". Al riguardo, Trenitalia ha allegato "due screenshot esemplificativi", relativi alle procedure di reclamo, e ha dichiarato che le informazioni all'utenza sono state rese dal personale di bordo di Trenitalia, allegando una dichiarazione del 17 febbraio 2022, nella quale si legge: *"Giorno 03/02/22 in servizio in qualità di C.T. Agente Solo del treno sopraindicato per la tratta di scorta Sr- Me C.le, giunti a Giarre R. alle ore 19:10 (con 10' di ritardo), venivo informato (...) di una probabile soppressione del treno stesso, causa un improvviso arresto in linea di un altro treno merci in precedenza, determinando quindi il blocco temporaneo della circolazione. Di seguito, nei modi previsti, portavo a conoscenza di questa situazione occorsa e dei probabili risvolti, tutti i viaggiatori presenti a B.T., mantenendo verso di loro un costante flusso informativo ed una puntuale assistenza, contestualmente a quella da me ricevuta (...). Per MEMORIA, intorno le 20:00 (...) riceveva la notifica (...) di soppressione del treno in oggetto, partecipandomela immediatamente e di seguito (...) mi informava della istituzione del servizio di bus sostitutivi che sarebbero arrivati in uno spazio temporale di lì a breve. Messi a conoscenza tutti i viaggiatori della decisione (...) del relativo provvedimento mitigatorio del disagio verificatosi, provvedevo, intorno le 20:15, a far scendere i viaggiatori ed accompagnarli (...) nel piazzale antistante la stazione in attesa dell'arrivo dei predetti bus. Al prolungarsi di tale attesa, i viaggiatori venivano fatti entrare, assistiti dal sottoscritto e messi al riparo dalle intemperie, all'interno della stazione (...). Tale assistenza da me effettuata, si protraeva sino alle ore 20:38"*;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver fornito le informazioni sui "Ritardi" di cui alla citata disposizione, ai passeggeri del treno R 5372; in particolare, non vi è evidenza di contenuti e modalità delle informazioni rese ai passeggeri sul ritardo del treno maturato all'arrivo presso la stazione di Giarre-Riposto, né su quello ulteriore accumulatosi, così come del conseguente slittamento dell'orario di arrivo previsto;

#### **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**

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

- il treno regionale n. 5372, partito regolarmente da Siracusa, è rimasto fermo nella stazione di Giarre-Riposto dalle ore 19:09 alle ore 20:56, orario di partenza dell'autobus sostitutivo predisposto dall'impresa ferroviaria, giungendo alla destinazione finale di Messina alle 22:36 anziché alle 20:03;
- Trenitalia, in proposito, ha riferito che non avendo avuto evidenza della presenza di passeggeri in salita o discesa presso la stazione di Giarre-Riposto, non ha ritenuto verificate *"le condizioni presupposte per far scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo. Nel caso in esame, infatti, è stato offerta ai passeggeri la possibilità di proseguire il viaggio verso la destinazione finale con il bus sostitutivo messo a disposizione da Trenitalia"*;

#### **OSSERVATO**

in proposito, 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 osserva, 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 beneficerebbero 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"*;

#### **RILEVATO**

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia, pur a conoscenza della soppressione del servizio nella sua tratta finale, e del conseguente ritardo, superiore a 60 minuti, che si sarebbe accumulato all'arrivo a destinazione, non risulta per sua esplicita ammissione, aver offerto immediatamente ai passeggeri del treno regionale la scelta tra le diverse tre opzioni previste dall'articolo 16 del Regolamento;

- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 2, lettera a), del Regolamento “[i]n caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente: 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”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- i passeggeri del treno regionale n. 5372 sono rimasti in attesa a bordo dalle ore 19:09, orario nel quale il treno è giunto alla stazione di Giarre-Riposto, fino alle ore 20:15, quando gli stessi sono stati fatti scendere dal convoglio, a seguito della soppressione, per poi attendere nuovamente nel piazzale della stazione l’arrivo del servizio di autobus sostitutivo, che risulta essere partito alle ore 20:56 con un’attesa di 107 minuti e un ritardo complessivo alla destinazione finale di circa 150 minuti;
  - Trenitalia, ha affermato che “[n]on è stato possibile offrire assistenza materiale ai passeggeri del treno Regionale n. 5372, in quanto la stazione di Giarre-Riposto non è presenziata”;
- OSSERVATO** che la Commissione europea, nella Comunicazione concernente gli “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), al punto 4.4. (“Assistenza”), precisa, tra l’altro: “Laddove vi sia un ritardo superiore a 60 minuti, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire pasti e bevande, in «quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa», se disponibili (in quantità sufficiente) sul treno o in stazione. Se non sono disponibili (o la quantità è insufficiente) a bordo o in stazione, l’obbligo dell’impresa ferroviaria è condizionato alla possibilità che questi possano essere ragionevolmente forniti. L’impresa ferroviaria deve valutare se la fornitura di pasti e bevande è «ragionevole», tenendo conto di criteri quali la distanza dal luogo di consegna, i tempi e la facilità di consegna e il costo. L’impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall’obbligo di valutare ogni situazione caso per caso”;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte di un ritardo ben superiore a 60 minuti, Trenitalia non risulta aver fornito ai passeggeri “*pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa*”, né risulta - in assenza di elementi specifici da parte dell’impresa stessa, la quale ha richiamato esclusivamente il fatto che la stazione non è presenziata - aver quantomeno valutato la ragionevole possibilità di fornirli, nel caso in cui tali generi di conforto non fossero stati disponibili presso la stazione di Giarre-Riposto, o a bordo del treno;
- RITENUTO** che, limitatamente al diritto a ricevere (i) informazioni durante il viaggio relative ai “*Ritardi*”; (ii) in caso di prevedibile ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti, immediatamente 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; (iii) gratuitamente pasti e bevande in caso di ritardo superiore a 60 minuti, 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 degli articoli 9, comma 2, 14, comma 2, e 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 8, paragrafo 2, 16 e 18, paragrafo 2, lettera a), 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 8, paragrafo 2;
  - 1.b) articolo 16;
  - 1.c) articolo 18, paragrafo 2, lettera a);
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 9, 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 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.c) per la violazione di cui al punto 1.c), 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 15, comma 1, del d.lgs. 70/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale direttore 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 perentorio 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, a pena di decadenza, 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 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) per la sanzione di cui al punto 2.b); e per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/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. 124/2022";
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 centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 26 luglio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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