

Delibera n. 137/2023

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 7 settembre 2023

- 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”) e l’articolo 18 (“Assistenza”), paragrafo 3;
- 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, ai sensi del quale: “Per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, precedenti alla data del 7 giugno 2023 continua a trovare applicazione il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, nel testo vigente prima della data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto”;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed 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”;

- l'articolo 15 (*"Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore"*), comma 2, ai sensi del quale *"[i]n caso di inosservanza dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette 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, (regolamento ferroviario) e, in particolare, l'articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) presentato in data 10 febbraio 2023, senza utilizzare i canali di reclamo previsti dall'impresa ferroviaria, bensì tramite mail inviata ad una dipendente di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), in seguito trasmessa da Trenitalia a Trenitalia TPER S.c.a.r.l. (di seguito anche: TTPER) per competenza, e nella quale venivano lamentati ripetuti disservizi, sovraffollamento e ritardi sulla tratta ferroviaria da Gatteo a Mare a San Giorgio di Piano, facendo particolare riferimento ad un disservizio occorso in data 10 febbraio 2023 al treno con partenza programmata da Gatteo a Mare alle ore 09:10 e arrivo programmato a San Giorgio di Piano alle ore 11:47;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 3399/2023 del 3 marzo 2023, con cui la reclamante, oltre al disservizio occorso in data 10 febbraio 2023, faceva riferimento ad un ulteriore disservizio verificatosi in data 14 febbraio 2023, relativo al treno partito da Bologna alle ore 17:06, e successivamente soppresso nei pressi di Castelbolognese, *"perché un treno merci era andato fuori binari a Russi alle 16:45"*. In relazione a quest'ultimo evento la reclamante evidenziava che verso le ore 20:00 sarebbero giunti dei bus sostitutivi per trasportare i viaggiatori a Ravenna, dove la reclamante è giunta alle ore 20:25 invece che alle ore 18:51;
- VISTE** le note prott. 4342/2023 del 17 marzo 2023 e 17164/2023 del 24 maggio 2023, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a TTPER di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;

- VISTE** le note di riscontro di TTPER prott. ART 10389/2023 del 18 aprile 2023 e 20705/2023 del 9 giugno 2023, e 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 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 con riferimento alla data del 10 febbraio 2023, tra l’altro, che:
- “la tratta Rimini – Ravenna - Bologna è stata interessata da due guasti all’infrastruttura ferroviaria di Rete Ferroviaria Italiana, che hanno fortemente compromesso la circolazione. Un primo guasto ad un PL [passaggio a livello] nella stazione di Solarolo ed un successivo guasto ad un deviatoio in località Igea Marina che ha reso critica la circolazione dei treni in arrivo a Rimini e in partenza per Rimini, a partire dalle ore 07:03 fino alle ore 10:45”;
 - relativamente al guasto, che coinvolgeva vari treni, veniva diffuso un “avviso di allerta, da parte del Gestore dell’Infrastruttura, Rete Ferroviaria Italiana, alla Polfer ed a Protezione Aziendale;
 - tra i treni interessati, “il treno 17542, in partenza programmata da Rimini alle ore 8:43 e previsto in arrivo a Gatteo a Mare alle ore 9:09 è stato parzialmente soppresso nella suddetta tratta per il guasto deviatoio ad Igea Marina, alle ore 8:38 e riprogrammato da Cesenatico a Bologna C.le (...). Come a Bologna, anche a Rimini era presente il presidio di Assistenza pronto a garantire il necessario supporto ai viaggiatori in arrivo a Rimini e in partenza da Rimini che facessero richiesta anche con distribuzione di kit di ristoro”;

- *“Trenitalia Tper indica nelle proprie Condizioni Generali di Trasporto, disponibili sul sito www.trenitaliatper.it, e nelle pagine informative dello stesso sito specificamente dedicate a Rimborsi, Indennità di ritardo, Reclami, i casi in cui il cliente ha diritto a richiedere il Rimborso e le modalità e i canali a disposizione per richiederlo. Nelle località presenziate da biglietteria, rivolgendosi allo sportello, i viaggiatori possono presentare immediatamente domanda di rimborso per rinuncia al viaggio o optare per le soluzioni alternative disponibili o eventualmente messe appositamente a disposizione. La stazione di Gatteo non è presenziata da personale di Trenitalia Tper. Ad ogni modo, la Signora ha contattato l’Ufficio Gruppi della distinta e separata società Trenitalia, per rappresentare le doglianze di quanto accaduto”;*
- *“a seguito dell’annuncio dato anche visivamente in stazione della cancellazione parziale del treno 17542, coinvolto nell’evento critico, la Cliente ha deciso autonomamente di farsi venire a prendere dal genero a Gatteo a Mare, per farsi accompagnare a destinazione. Il reclamo (...) è stato subito inoltrato, per competenza, a Trenitalia Tper che lo ha preso in carico sui propri sistemi gestionali interni, avviando contestualmente l’istruttoria necessaria alla trattazione e al relativo riscontro. Si precisa che la signora, peraltro abbonata per il mese di febbraio 2023 (...) non ha ulteriormente scritto a Trenitalia Tper per ottenere un rimborso e/o un indennizzo. Trenitalia Tper ha provveduto a rispondere alla reclamante in data 1° marzo 2023”;*
- *a fronte dell’evento critico, “[i]l presidio di Assistenza di Trenitalia Tper era presente nella stazione di Rimini e nella stazione di Bologna pronto a garantire il necessario supporto ai viaggiatori che facessero richiesta anche con distribuzione di kit di ristoro.*
- *Contattate le ditte convenzionate, queste non erano in grado di mettere a disposizione i mezzi disponibili, poiché già impegnati a riproteggere i viaggiatori a Solarolo, perché impossibilitati a proseguire il viaggio per concomitante guasto al PL nella stazione della suddetta località”;*

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 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

che, nel caso di specie, in relazione al disservizio verificatosi, a partire dalle ore 07:03 fino alle ore 10:45, e che ha coinvolto anche altri treni, come comunicato dal vettore stesso, con riguardo al treno R 17542 del 10 febbraio 2023 non risulta fornita evidenza di annunci informativi, in occasione dell’evento critico, attraverso i quali sia stata proattivamente offerta dall’impresa ferroviaria, come prescritto dall’articolo 16 del Regolamento, la scelta tra prosecuzione del viaggio o itinerario alternativo e rimborso del biglietto;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo, 3, del Regolamento, “[s]e il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l’impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che, a fronte di un avviso di allerta ricevuto da parte del gestore dell’infrastruttura alle ore 07:03, per un guasto ad un deviatoio presso la stazione di Igea Marina, dunque circa 100 minuti prima della partenza da Rimini, prevista per le ore 08:43, del treno 17542, in seguito oggetto di provvedimento di parziale soppressione emanato alle ore 08:38, TTPER, nonostante un preavviso di oltre un’ora rispetto all’orario programmato di partenza, non risulta aver organizzato le iniziative necessarie ad offrire servizi di trasporto alternativi;

CONSIDERATO

altresì che la circostanza riportata dall’impresa ferroviaria per la quale le imprese convenzionate con TTPER non hanno fornito disponibilità di autobus sostitutivi in quanto impegnate a riproteggere i viaggiatori bloccati nella stazione di Solarolo, non esime l’impresa dagli obblighi di assistenza previsti dal Regolamento;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, TTPER non risulta aver organizzato quanto prima possibile dei servizi di trasporto alternativi per i passeggeri, ai sensi dell’articolo 18, par. 3, del Regolamento;

RITENUTO

che, relativamente al diritto (i) a ricevere, immediatamente, 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) all’organizzazione, da parte dell’impresa ferroviaria, di servizi di trasporto alternativi, qualora il servizio ferroviario non possa essere proseguito, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento nei confronti di Trenitalia TPER S.c.a.r.l. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 2, e 15, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, e 18, paragrafo 3, 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 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 18, paragrafo 3;
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 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell'articolo 15, 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), e per un ammontare di euro 3.333,33 (tremilatrecentotrentatre/33) 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. 137/2023";
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 TPER S.c.a.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 7 settembre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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