

Delibera n. 135/2019

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 24 ottobre 2019

- 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);
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento;
- 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;
- VISTO** in particolare l’articolo 17 (*“Indennità per il prezzo del biglietto”*), paragrafi 1 e 2, del Regolamento, ai sensi dei quali *“1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all’impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell’articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati 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.*
- (...)*
- 2. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero”;*

- VISTO** l'articolo 14 (*"Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni"*), commi 2 e 3, del d.lgs. 70/2014, che recita testualmente: *"2. Per 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. 3. Per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall'articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro"*;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. (di seguito: Italo S.p.a.) dal sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) in data 5 maggio 2019, relativo a *"Ritardi o cancellazione del treno/indennizzo per ritardo/indennizzo non ricevuto"*, al quale l'impresa ferroviaria replicava il 6 maggio 2019 affermando che non era stato riconosciuto l'indennizzo in quanto il treno Italo n. 9994 del 5 aprile 2019 aveva registrato un ritardo inferiore ai 60 minuti;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 31 maggio 2019 (prot. ART 5745/2019), con cui il reclamante segnalava che il 5 aprile 2019 il treno n. 9994 in partenza da Roma Termini alle 18:10 era arrivato e aveva aperto le porte a Milano Centrale alle 22:11 piuttosto che alle 21:09, accumulando un ritardo pari a *"61 minuti"* che darebbe diritto ad un indennizzo del 25%; l'utente si lamentava altresì dell'inesistenza di una *e-mail*, fax o pec al fine dell'invio di reclami di prima istanza all'impresa ferroviaria, essendo possibile utilizzare solo un *form on line* con voci preimpostate non modificabili; in particolare, l'utente si chiedeva come fosse possibile reclamare per una scortesia del personale o per un mancato acquisto *on line*;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 6292/2019 del 12 giugno 2019, con cui si chiedevano a Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. (di seguito: RFI), in qualità di gestore dell'infrastruttura, una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di RFI datata 3 luglio 2019, prot. ART 7287/2019, in cui, dopo aver dichiarato che il treno n. 9994 del 5 aprile 2019 era arrivato con un ritardo di 59 minuti (22:08 anziché 21:09), come risultante dal report della Piattaforma Integrata Circolazione (PIC) WEB *"il quale costituisce l'unico strumento di certificazione della marcia del treno ad oggi utilizzato da RFI"*, si precisava che in base alle specifiche tecniche la registrazione dell'orario di arrivo di un treno avviene *"in corrispondenza dell'occupazione del primo Circuito di Binario (di seguito CdB) di stazione con il primo asse dello stesso (...) come è possibile evincere dal Piano Schematico della stazione di Milano Centrale di cui all'allegato 2, il CdB"*

dove viene rilevato il treno in arrivo in stazione è posto a circa 380 metri dal punto di fermata del treno. In considerazione che la velocità massima di ingresso al binario di ricevimento – che nel caso di specie è il numero 17 – è pari a 30 km/h, il treno impiega circa 45 secondi per percorrere la distanza tra il punto rilevamento e il punto di fermata (...) il calcolo sopra effettuato è frutto di una mera stima poiché, fatto salvo il rispetto del limite massimo, la velocità di marcia in ingresso può essere diversa a seconda delle scelte operate da ciascun macchinista”;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 7398/2019 del 4 luglio 2019, con la quale si chiedevano a Italo S.p.a. una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta di Italo S.p.a., prot. ART 8649/2019 del 26 luglio 2019, con cui l’impresa dichiarava, tra l’altro, che:

- a) il sistema PIC WEB ha evidenziato che in data 5 aprile 2019 il treno n. 9994 in partenza da Roma Termini con destinazione Milano Centrale ha avuto un ritardo in arrivo pari a 59 minuti e, conseguentemente, non è stato possibile accogliere la richiesta di indennizzo del 25% del prezzo del biglietto;
- b) l’unico soggetto deputato alla rilevazione dei dati di circolazione dei treni è RFI; in particolare, la Piattaforma Integrata Circolazione (PIC) costituisce la base informativa unitaria ed è l’unico riferimento che può essere legittimamente utilizzato per la rilevazione dei ritardi e delle anomalie riguardanti la circolazione ferroviaria; si ritiene pertanto che mere rilevazioni interne e/o dati estrapolati da soggetti diversi da RFI non possano avere alcuna rilevanza né costituire un legittimo parametro di riferimento;
- c) come previsto all’articolo 17 del contratto di trasporto in vigore dal 19 marzo 2019, si prevede la possibilità di presentare reclami utilizzando modalità alternative rispetto all’utilizzo del *form on line* e, in particolare, è possibile l’inoltro di segnalazioni via posta ordinaria indirizzate alla sede legale della società; in aggiunta è stato messo a disposizione anche un servizio tramite *call center “Italo assistenza”* attraverso il quale i consumatori possono avanzare richieste e/o reclami;
- d) il dettaglio informativo sulle modalità di presentazione di un reclamo è presente all’interno del sito internet e precisamente tra le FAQ della voce *“assistenza”* nonché in tutte le biglietterie delle stazioni e in tutte le carrozze dei treni Italo;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 8891/2019 del 30 luglio 2019, con cui è stato chiesto a Italo S.p.a. di inviare le *“mere rilevazioni interne”* compilate dal capotreno del treno n. 9994 al fine di verificare se indichino o meno l’orario di arrivo effettivo del treno al punto di discesa ed in particolare il momento di apertura delle porte presso la stazione di Milano Centrale;

VISTA la nota di risposta di Italo S.p.a. datata 7 agosto 2019 (prot. ART 9431/2019), in cui si precisava che *“Italo non ha mai demandato al Capotreno l’attività di rilevazione dell’effettivo orario di arrivo del treno, affidandosi a quanto*

comunicato dal Gestore dell'Infrastruttura in applicazione degli obblighi derivanti dal PIR. Il dato richiesto può essere rilevato tramite successiva elaborazione manuale dell'evento specifico e lettura della strumentazione del materiale rotabile. E' evidente che un'implementazione massiva dell'utilizzo di tale sistema richiederebbe inevitabilmente un complesso sviluppo di sistema con conseguenti costi elevati e tempi di esecuzione. Nel caso di specie, dall'analisi dell'AGV575-16, che ha effettuato il servizio commerciale Italo 9994 del 5 aprile 2019, risulta che il comando di apertura delle porte del lato sinistro è stato impartito alle ore 22:09:20, con un ritardo dunque di 60 minuti e 20 secondi";

CONSIDERATO

in relazione alla documentazione agli atti che, in base all'articolo 3 ("Definizioni"), numero 12), del Regolamento, per ritardo s'intende *"la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto"*; come emerge dalla comunicazione della Commissione europea recante gli orientamenti interpretativi relativi al Regolamento (2015/C 220/01) *"[i]l ritardo quindi si riferisce sempre al ritardo del viaggio del passeggero e non al ritardo del treno. In pratica è l'orario di arrivo del treno alla destinazione finale indicata sul biglietto che sarà usato per calcolare la durata del ritardo"*;

OSSERVATO

altresì che il giudice amministrativo (T.A.R. Piemonte, Torino, Sez. II, 18 giugno 2019, n. 690) ha già avuto occasione di pronunciarsi sull'argomento, affermando che *"per l'utente l'unico momento qualificabile come "arrivo" è quello in cui egli può effettivamente scendere dal treno; il contratto di trasporto esaurisce la sua funzione a destinazione cioè nel "luogo" in cui le parti hanno convenuto che il passeggero sia trasportato e che non è il primo tratto del binario della stazione; il contratto di trasporto non può dunque che essere finalizzato, alla luce della realizzazione effettiva e concreta dell'interesse del creditore/consumatore, al momento in cui il passeggero arriva alla destinazione di suo interesse, ossia nel momento in cui può scendere dal convoglio"*;

RILEVATO

che, in base alla documentazione di Italo S.p.a., nel caso di specie, dall'analisi del materiale rotabile (identificativo AGV575-16) che ha effettuato il servizio commerciale Italo n. 9994 del 5 aprile 2019, risulta che il comando di apertura delle porte del lato sinistro è stato impartito alle ore 22:09:20 con un ritardo dunque di 60 minuti e 20 secondi; il predetto ritardo comportava, dunque, l'obbligo per l'impresa di erogare l'indennizzo a favore del passeggero;

RILEVATO

altresì che il ritardo nella corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 17 del Regolamento supera di 3 volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda avvenuta in data 5 maggio 2019;

RITENUTO

sulla base della documentazione agli atti, che le altre doglianze sollevate nel reclamo all'Autorità con riguardo al sistema per il trattamento dei reclami non recano, nel caso di specie, i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto, sebbene il modulo *on line* non preveda le voci relative a numerosi diritti sanciti

dal Regolamento, né, quantomeno, un apposito campo per la descrizione da parte del passeggero delle proprie doglianze, detto sistema ha consentito al reclamante, nella fattispecie, di inoltrare il proprio reclamo di prima istanza relativo a “*Ritardi o cancellazione del treno/indennizzo per ritardo/indennizzo non ricevuto*”, mentre gli ulteriori disservizi lamentati dal passeggero non rientrano tra i diritti di cui al Regolamento;

RITENUTO

pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all’omesso riconoscimento dell’indennizzo per il ritardato arrivo e al perdurante ritardo, nella corresponsione dello stesso, superiore di tre volte al termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Italo S.p.a. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 14, commi 2 e 3, del d.lgs. 70/2014, per la violazione degli obblighi di cui all’articolo 17, paragrafi 1 e 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l’avvio nei confronti di Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori 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:
 - a) dell’articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - b) dell’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all’esito del procedimento potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera 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 e per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell’articolo 14, comma 3, del d.lgs. 70/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Bernardo Argiolas, 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 trenta 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 3333,33 euro (tremilatrecentotrentatre/33), per la prima sanzione e 166,66 euro (centosessantasei/66), per la seconda sanzione, tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 135/2019". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
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. tenuto conto che la violazione dell'articolo 17, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007 è ancora in atto, si intima a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. di provvedere, entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, a corrispondere al reclamante un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto;
11. la presente delibera è notificata a Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. a mezzo PEC.

Torino, 24 ottobre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)