

Delibera n. 55/2019

**Procedimento avviato con delibera n. 4/2019 nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.**

L'Autorità, nella sua riunione del 23 maggio 2019

- 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 (CE) n. 1371/2007);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTO** il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- VISTO** il Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTA** la delibera n. 4/2019, del 17 gennaio 2019, notificata con nota prot. ART n. 410/2019, del 18 gennaio 2019, a Ente Autonomo Volturno S.r.l. (di seguito: EAV, Vettore o Società), con la quale si avviava un procedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014 in relazione ai fatti esposti nei reclami presentati all'Autorità in data 21 maggio 2018 (prott. ART nn. 4208/2018, 4209/2018 e 4211/2018), per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- VISTA** la memoria difensiva di EAV del 15 febbraio 2019 (prot. ART n. 1548, di pari data), nella quale si illustrava, anzitutto, con riferimento alla ascritta violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la procedura adottata dalla stessa per la gestione ed erogazione delle informazioni ai passeggeri nei casi di ritardo, sia a bordo treno che presso la stazione. In particolare, EAV, sostenendo la correttezza della propria condotta, rappresentava che *"l'adozione della soglia di ritardo di 10' individuata [dalla Società medesima] come origine dell'obbligo informativo racchiude in sé il concetto di appena disponibile richiamato dall'articolo 18, comma 1 (...)"*. In tale contesto, *"pur non ravvisando colpa ascrivibile a volontaria disapplicazione dell'articolo 18 comma 1 in capo all'Azienda ed al Suo dipendente, la mancata comunicazione di un ritardo maggiore della soglia individuata (quello di 23') ha dato, comunque, origine al provvedimento"*

*disciplinare nei confronti dell'agente coinvolto". Inoltre, in relazione alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, EAV metteva in evidenza come essa fosse "solo formale, avendo di fatto l'azienda risposto nei termini previsti dal citato articolo (tempo di risposta inferiore a 90 giorni) pur non avendolo espressamente richiamato", precisando di aver provveduto alla modifica del testo della risposta interlocutoria che si invia al reclamante. Nella citata memoria, si richiedeva, altresì, l'audizione dinanzi l'Ufficio Vigilanza e sanzioni dell'Autorità;*

**VISTA** la convocazione in audizione di EAV, disposta con nota prot. ART n. 1696/2019, del 19 febbraio 2019;

**VISTO** il verbale dell'audizione di EAV svoltasi presso l'Autorità in data 1° marzo 2019, nel corso della quale il Vettore aggiungeva, rispetto a quanto già dedotto nella predetta memoria difensiva, con riferimento alla contestata violazione del menzionato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, che *"Limitatamente alle due fattispecie di ritardo inferiore ai 10 minuti, le procedure interne della Società, all'epoca dei fatti contestati, prevedevano l'informativa sul ritardo, sia in stazione che a bordo treno, solo se eccedente i 10 minuti; ciò, conformemente a quanto indicato dall'art. 21, del "Regolamento per la circolazione dei treni con Dirigente unico", approvato dalla Direzione generale MCTC, VI Dir. Centrale, Divisione 63, con nota n. 1950, del 30 maggio 1974. Le menzionate procedure, ad ogni modo, come da [nuovo Ordine di servizio] prodotto [agli atti nel corso della audizione], sono state oggetto di modifica, precisando che l'informazione sui ritardi, da parte del personale della Società, deve essere tempestivamente erogata non appena disponibile (...)"*. La Società confermava, inoltre, di avere già messo in atto investimenti tecnologici - in stazione e a bordo treno - per tutelare i diritti dei passeggeri, anche con particolare riguardo alle comunicazioni da fornire agli stessi. A tale proposito, nel corso dell'audizione, ad EAV veniva richiesto di produrre evidenza, con relative tempistiche di attuazione, delle attività sopra riferite, entro la data del 15 marzo 2019;

**VISTA** la successiva nota inviata a EAV (prot. ART n. 2457/2019, del 13 marzo 2019), con la quale si chiedeva la trasmissione di ulteriori elementi istruttori;

**VISTA** la nota di EAV prot. n. 2533/2019 del 15 marzo 2019, con la quale la Società forniva il dettaglio, unitamente alla relativa tempistica di esecuzione e ultimazione, degli investimenti tecnologici tesi al miglioramento della comunicazione ai passeggeri, anche in relazione all'approntamento di apparati informativi di stazione e di bordo. Sempre a mezzo della richiamata nota, EAV riscontrava altresì la succitata nota prot. ART n. 2457/2019, del 13 marzo 2019: I) rappresentando di non disporre attualmente di un sistema in grado di fornire in maniera puntuale il numero dei passeggeri trasportati rispettivamente dai treni oggetto del presente procedimento (nn.: 14 del 12 aprile 2018; 33 del 17 aprile 2018; 46 del 19 aprile 2018), per cui era conseguentemente fornita una stima media del numero dei viaggiatori presenti su ciascuno dei suddetti treni, corrispondente a 651 passeggeri per ogni treno; II) allegando copia del nuovo testo di risposta interlocutoria ai reclami presentati dai passeggeri, corredato dalla previsione di termini per il riscontro in linea con quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alla contestazione riferita all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 ed in particolare che:

1. l'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, prevede che: *“In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile”*. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo n. 70 del 2014 (*“Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore”*), prevede, per l'inosservanza degli obblighi previsti dal citato articolo 18, del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, *“una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi”*.

2. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione in capo a EAV di tale norma, non avendo il Vettore, con riguardo ai suoi tre viaggi in ritardo oggetto del presente procedimento, fornito, per sua esplicita ammissione (prot. ART n. 1548/2019, del 15 febbraio), e come lamentato dal reclamante (prott. ART nn. 4208/2018, 4209/2018 e 4211/2018), alcuna informativa. A tale proposito, l'argomentazione difensiva di EAV, fondata sulla presunta generalizzata attivazione dell'obbligo informativo, di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE), superata la soglia di ritardo di 10 minuti (prot. ART n. 1548/2019 già citato), non solo non trova riscontro nella disciplina normativa di riferimento, ma non corrisponde nemmeno alle fattispecie concrete che hanno interessato il procedimento, essendosi integrati ritardi (all'arrivo) ben più significativi (rispettivamente di 25, 27 e 15 minuti per viaggio);

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di EAV S.r.l. e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo n. 70 del 2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) a euro 10.000,00 (diecimila/00), per ciascun evento verificatosi;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alla contestazione riferita all'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 ed in particolare che:

3. l'articolo 27, paragrafo 2, del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, dispone che: *“I passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”*. La relativa norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014 (*“Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori”*), prevede che, *“per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento [(CE) n. 1371/2007], le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”*.

4. Dalla documentazione agli atti emerge, *per tabulas*, la violazione anche della richiamata norma da parte di EAV. Infatti, in pari data al reclamo effettuato dal passeggero (20 aprile 2018), la Società ha trasmesso a quest'ultimo unicamente una risposta interlocutoria recante indicazioni generiche sulla possibilità di un ritardo nella risposta, ma senza fornire, come invece esplicitamente previsto dal richiamato articolo

27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, l'indicazione della *“data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale [il passeggero] può aspettarsi una risposta”* (cfr. prot. ART n. 1548/2019).

#### **RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, nei confronti di EAV S.r.l. e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70 del 2014, per un importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) a euro 1.000,00 (mille/00);

#### **CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a EAV per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70 del 2014, *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”*, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
2. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, rileva il numero dei passeggeri (prot. ART n. 2533/2019), tutti coinvolti dalla violazione;
3. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la Società, pur se non in aderenza alla norma, ha poi riscontrato il reclamo del passeggero nel termine di tre mesi; inoltre, risulta 1 passeggero reclamante;
4. con riguardo alla reiterazione delle violazioni, non risultano precedenti, per entrambe le violazioni in questione, a carico di EAV;
5. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, occorre evidenziare come EAV, a seguito dell'avvio del presente procedimento, abbia: con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, I) avviato la messa a punto di una serie di investimenti tecnologici con riguardo alle informazioni da fornire ai passeggeri in caso di ritardi, sia a bordo treno che in stazione; II) rivisitato le procedure di gestione di dette informazioni, prevedendo che l'annuncio sui ritardi debba essere fornito da EAV *“non appena l'addetto venga a conoscenza del ritardo”*, così come riportato nell'ordine di servizio della Società del 27 febbraio 2019. Con riferimento alla violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, modificato il contenuto standardizzato delle risposte interlocutorie rese ai passeggeri reclamanti, con indicazione della data entro la quale il passeggero può aspettarsi una risposta;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida adottate con delibera n. 49/2017, risulta congruo:
  - I) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00) per ciascun evento verificatosi; (b) applicare, sul predetto importo base, la diminuzione di euro 2.000,00 (duemila/00) per ciascun evento

verificatosi; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per ciascun evento (n. 3), per un totale di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00);

II) per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00); (b) applicare, sul predetto importo base, la diminuzione di euro 100,00 (cento/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00), per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007;

Tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Ente Autonomo Volturno S.r.l., degli articoli 18, paragrafo 1, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. è irrogata, nei confronti di Ente Autonomo Volturno S.r.l., ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per ciascun evento verificatosi, per un importo complessivo di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), nonché, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del medesimo decreto legislativo n. 70 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 200,00 (duecento/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 55/2019";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il presente provvedimento è notificato a Ente Autonomo Volturno S.r.l. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 23 maggio 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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