

## **I RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI: CASISTICA E RIFLESSIONI (AVV. SILVIA GALIMBERTI - MOVIMENTO CONSUMATORI)**

Prima di entrare nel merito dell'esame della casistica dei reclami rivolti dai passeggeri all'Autorità di Regolazione dei Trasporti e dei procedimenti dalla stessa avviati, va premesso che il Regolamento europeo n. 1371/2007, che sancisce diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si risolve per molti aspetti in una tutela circoscritta al trasporto nazionale (o comunque di lunga percorrenza).

Due esempi.

- 1) È vero che in caso di ritardo è prevista la scelta tra il rimborso e la prosecuzione del viaggio (o itinerario alternativo) ma è anche vero che, perché al passeggero sia data tale facoltà di scelta, il ritardo deve essere superiore ai 60 minuti. Altrettanto dicasi per gli indennizzi, riconosciuti nel solo caso in cui si tratti di un ritardo di almeno 60 minuti. Difficile che ciò avvenga nell'ambito del trasporto locale o regionale, nel quale ben più frequenti sono i ritardi minori, che creano comunque disagi agli utenti ma non danno luogo ad alcuna forma di ristoro.
- 2) Gli indennizzi riconosciuti in caso di ritardo sono pari al 25% del prezzo in caso di ritardo compreso tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% del prezzo in caso di ritardo superiore alle due ore. A quanto può ammontare l'indennizzo in caso di trasporto locale o regionale, tenuto conto del prezzo del biglietto e posto che si verifichi un ritardo di tale entità? A pochi euro. E la situazione è peggiorata dal fatto che il regolamento consente alle imprese ferroviarie di introdurre una soglia minima (non inferiore ai 4 euro) al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti.

Se sottolineo questo è per evidenziare che, in concreto, il passeggero che utilizza il trasporto ferroviario a livello locale e regionale e subisce forti ritardi si trova nelle condizioni di poter chiedere all'impresa ferroviaria somme irrisorie a titolo di indennizzo. E questo lo scoraggia dal presentare il reclamo alla stessa impresa o, se questa non risponde o non risponde motivatamente e/o nei termini, dal presentare reclamo in seconda istanza all'ART.

Non possiamo negare, infatti, che ciascuno di noi tende a prendere iniziative di questo tipo solo se e quando "ne vale la pena". Cioè quando la somma da ricevere è, se non sostanziosa, quantomeno non simbolica.

Ma ciò che i passeggeri forse non sanno è che non esiste solo il diritto al rimborso o all'indennizzo in caso di ritardo, ma il diritto all'informazione (sempre) e il diritto all'assistenza (in caso di ritardo superiore ai 60 minuti); che il diritto all'informazione non riguarda solo il ritardo e le cancellazioni ma si estende ad una serie di ulteriori informazioni (che l'impresa deve fornire prima del viaggio) quali l'accessibilità, le condizioni di accesso e la disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, l'accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette, le procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione dei reclami; e che esiste un preciso elenco di informazioni che l'impresa ferroviaria deve fornire durante il viaggio: i servizi a bordo, la prossima fermata, le principali coincidenze ed altre ancora.

E forse i passeggeri non sanno che queste informazioni l'impresa ferroviaria le deve fornire "nel formato più adatto", con particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista: quindi, ad esempio, non basta che a bordo treno vengano date informazioni sulla "prossima fermata" con l'altoparlante se il display non funziona, perché i non udenti non hanno la possibilità di ricevere tale informazione, o se, al contrario, funziona il display ma non il sistema di diffusione sonora degli annunci, perché i non vedenti non hanno la possibilità di ricevere tale informazione.

E forse i passeggeri non sanno che se si trovano obbligati ad acquistare il biglietto a bordo treno perché hanno trovato la biglietteria chiusa e in stazione non c'erano distributori automatici o punti vendita in prossimità della stazione non devono pagare alcun sovrapprezzo.

Sono molti gli esempi di diritti che i passeggeri possono far valere nei confronti dell'impresa ferroviaria. E se questi diritti vengono violati, i passeggeri devono fare reclamo all'impresa e, in caso di mancata risposta motivata, all'ART.

Il secondo passaggio è tanto importante quanto il primo.

Ogniquale volta l'impresa ferroviaria viola gli obblighi posti a suo carico dalla normativa comunitaria, l'ART la sanziona. E se è vero che le sanzioni sono di poche centinaia e -talvolta- migliaia di euro (a differenza delle sanzioni comminate dall'Antitrust), è importante che l'ART sanzioni l'impresa inadempiente per due motivi: 1) perché la comminazione delle sanzioni è, di fatto, lo strumento concretamente più efficace per ottenere condotte virtuose da parte del "soggetto forte" del contratto di trasporto (al 22° considerando del Regolamento si fa riferimento alle sanzioni come "efficaci, proporzionate e dissuasive"); 2) perché le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono dirette a finanziare progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti.

Venendo al merito dei reclami all'ART, da un esame della casistica relativa agli anni 2015 - 2018 sono emersi dati significativi.

Il primo aspetto da evidenziare è che i dati emersi da questa indagine rispecchiano quelli emersi in sede di monitoraggio (ove il fattore più importante per il passeggero è risultato essere la puntualità).

Nonostante la casistica non particolarmente ampia disponibile ed esaminata (31 procedimenti tra il 2015 e il 2018) - circostanza dovuta al fatto che la stragrande maggioranza dei reclami presentati in seconda istanza dai passeggeri all'ART risulta irricevibile perché non attinente a violazioni del Regolamento europeo - emerge chiaramente che molti dei procedimenti avviati (in totale 17) hanno ad oggetto reclami con i quali sono stati contestati un ritardo o una soppressione (o, nel caso di abbonati, ripetuti ritardi/soppressioni).

Questo dato denota che il ritardo (o la soppressione) è il fattore che più determina l'esigenza di presentare un reclamo, anche in seconda istanza. Forse perché al solo ritardo consegue un'obbligazione restitutoria/risarcitoria a carico dell'impresa ferroviaria (la cui negazione "fa scattare la questione di principio" diretta a far sanzionare l'impresa stessa), o forse perché il ritardo è ciò che crea maggior disagio al passeggero.



Un altro dato significativo è che, come ipotizzato, i ritardi superiori alla soglia minima dei 60 minuti sono quasi tutti relativi al trasporto di lunga percorrenza, non locale o regionale.

Un ulteriore dato da segnalare è il seguente.

Dei 14 procedimenti non attinenti a ritardi/cancellazioni:

- 3 hanno ad oggetto reclami relativi al "trasporto biciclette" (per impossibilità di trasporto bicicletta sul convoglio e/o per carenze informative in merito a tale limitazione)
- 7 hanno ad oggetto reclami relativi all'applicazione di un sovrapprezzo (anche sotto forma di sanzione) al costo del biglietto acquistato a bordo treno per mancanza di biglietteria o distributori automatici o punti vendita in stazione o in prossimità di essa
- 4 hanno ad oggetto: un reclamo relativo alla violazione dell'obbligo a carico dell'impresa ferroviaria di fornire le informazioni di viaggio "nel formato più adatto"; un reclamo relativo al mancato rispetto degli standard qualitativi (scarsa qualità dell'aria nelle carrozze e cattivo funzionamento delle porte del convoglio); un reclamo relativo all'illegittima cancellazione di biglietto con addebito di quota per il cambio; un reclamo relativo alla mancata fruizione di biglietto per fatto imputabile all'impresa.

Altro dato degno di nota: su 31 procedimenti, 18 sono stati avviati anche o solo in relazione alla violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Regolamento europeo per mancata risposta motivata da parte dell'impresa nei termini indicati dalla norma (1 mese o, in casi giustificati, 3 mesi).

Il dato è interessante, in quanto denota una grave carenza delle imprese ferroviarie nella gestione dei reclami.

Ultimo dato da segnalare è che su 31 procedimenti:

- 19 sono stati dichiarati estinti per pagamento della sanzione in misura ridotta da parte dell'impresa ferroviaria (la quale in questi casi, pur "difendendosi" nella fase dell'avvio del procedimento in relazione alle contestazioni oggetto di reclamo, ha poi ritenuto di abbandonare l'iniziale posizione difensiva e pagare la sanzione usufruendo dell'agevolazione scaturente dal pagamento nel termine indicato dall'ART);
- 3 sono stati in parte definiti con un provvedimento sanzionatorio o di archiviazione (ovvero in relazione ad una o più violazioni l'impresa ferroviaria ha deciso di insistere nelle proprie tesi difensive, anche nella fase dell'istruttoria vera e propria, conclusa la quale l'ART ha sanzionato o archiviato) ed in parte dichiarati estinti per pagamento della sanzione in misura ridotta da parte dell'impresa ferroviaria (la quale, in relazione ad altre violazioni oggetto del medesimo procedimento, ha deciso di abbandonare l'iniziale posizione difensiva e pagare la sanzione usufruendo dell'agevolazione scaturente dal pagamento nel termine indicato dall'ART);
- 1 si è concluso con un provvedimento di archiviazione (l'impresa ferroviaria ha deciso di insistere, anche nella fase dell'istruttoria vera e propria, nelle proprie tesi difensive, accolte dall'ART);



- 6 si sono conclusi con un provvedimento sanzionatorio (l'impresa ferroviaria ha deciso di insistere, anche nella fase dell'istruttoria vera e propria, nelle proprie tesi difensive, non accolte dall'ART);
- 2 non si sono ancora conclusi.

\*\*\* \*\*

## **PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ELENCATI IN ORDINE CRONOLOGICO PER ANNO, A PARTIRE DAL 2018 ED A RITROSO FINO AL 2015)**

### **Oggetto del reclamo: Trasporto biciclette**

Il passeggero, possessore di abbonamento anche per il trasporto delle biciclette, lamenta di non aver potuto trasportare la propria bicicletta sul treno in due diverse occasioni e di non aver ricevuto adeguate informazioni dall'impresa ferroviaria in merito a tale limitazione

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 8, paragrafo 1, Reg. CE 1371/2007, in relazione alla **mancata informazione**, non -quindi- in relazione alla mancata possibilità di trasportare la bicicletta, dovuta a causa esterna consistente nella sostituzione temporanea del materiale rotabile con convogli che non permettevano tale tipo di trasporto ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-1\\_2018\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-1_2018_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 4.999,98 euro ([https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-36\\_2018\\_signed.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-36_2018_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

### **Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta il mancato pagamento dell'indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto per ritardo superiore a 120 minuti e la mancata risposta motivata al reclamo di prima istanza da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 17, paragrafo 1, Reg. CE 1371/2007, in relazione alla **mancata corresponsione dell'indennità da ritardo** e dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-4\\_2018\\_signed.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-4_2018_signed.pdf))
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio** per la violazione dell'art. 17, paragrafo 1, Reg. CE n. 1371/2007 (per l'importo di 2.500,00 euro) ed **estinto per avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta** per la violazione dell'art. 27, paragrafo 2, pari a 333,33 euro ([https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-52\\_2018\\_signed.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-52_2018_signed.pdf))

\*\*\* \*\*



### **Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una maggiorazione di 5 euro al costo del biglietto acquistato a bordo treno in mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e in prossimità di essa (punto vendita più vicino ad oltre 7 km dalla stazione)

#### **Delibera ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014, in relazione alla **illegittima applicazione di un sovrapprezzo al biglietto rilasciato a bordo treno** per indisponibilità di alcuna modalità di vendita di biglietti nella stazione di partenza e in prossimità di essa, laddove l'acquisto riguarda un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico ([https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-5\\_2018\\_signed.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-5_2018_signed.pdf))
- procedimento non ancora concluso

\*\*\* \*\*

### **Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta criticità riguardo al ritardo subito e alla mancata assistenza materiale e informativa da parte dall'impresa ferroviaria. Più precisamente contesta: interruzione della corsa protrattasi per diverse ore con treno fermo in galleria; mancata assistenza (pasti e bevande); informazioni non corrette diffuse dal capotreno; pagamento dell'indennizzo tramite "bonus"; mancata risposta motivata al reclamo di prima istanza nei termini di legge

#### **Delibera ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/02/Delibera-n.-19\\_2018\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/02/Delibera-n.-19_2018_signed.pdf)), non -quindi- in relazione alle altre contestazioni mosse dal passeggero, in quanto è emerso che l'impresa abbia fornito adeguate informazioni, abbia fornito assistenza materiale, abbia emesso l'indennizzo sotto forma di bonus in mancanza di diversa richiesta da parte del passeggero;
- procedimento non ancora concluso

\*\*\* \*\*

### **Oggetto del reclamo: Trasporto biciclette**

Il passeggero lamenta di non aver potuto trasportare la propria bicicletta sul treno e di non aver ricevuto adeguate informazioni dall'impresa ferroviaria in merito a tale limitazione

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 8, paragrafo 1, Reg. CE 1371/2007, in relazione alla **mancata informazione**, non -quindi- in relazione alla mancata possibilità di trasportare la bicicletta, in quanto il trasporto poteva pregiudicare il servizio ferroviario ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-27\\_2017-avvio-Trenitalia-di-Munno\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-27_2017-avvio-Trenitalia-di-Munno_signed.pdf))

- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 1.666,66 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/05/Delibera-n.-70\\_2017-chiusura-procedimento-Trenitalia-reclamo-Munno\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/05/Delibera-n.-70_2017-chiusura-procedimento-Trenitalia-reclamo-Munno_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta un ritardo del treno su cui viaggiava di 25 minuti, la mancata informazione sul ritardo da parte dell'impresa ferroviaria e la mancata risposta motivata al reclamo di prima istanza da parte di quest'ultima

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-44\\_2017-avvio-Ferrotramviaria-rif.sig\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-44_2017-avvio-Ferrotramviaria-rif.sig_signed.pdf)), non -quindi- in relazione alle altre contestazioni mosse dal passeggero, in quanto è emerso che il ritardo è stata causato da cambio della normativa sulla sicurezza e sono state fornite dall'impresa ferroviaria adeguate informazioni
- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/05/Delibera-n.-71\\_2017-chiusura-procedimento-ferrotramviaria\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/05/Delibera-n.-71_2017-chiusura-procedimento-ferrotramviaria_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Soppressione treno**

Il passeggero lamenta la soppressione del treno su cui doveva viaggiare, la mancata assistenza materiale e informativa da parte dell'impresa ferroviaria

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 18, paragrafo 1 e paragrafo 2, per **mancata informazione e assistenza in caso di ritardo o soppressione** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/04/Delibera-n.-51\\_2017-Avvio-procedimento-Reclamo-Restelli-vs-NTV\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/04/Delibera-n.-51_2017-Avvio-procedimento-Reclamo-Restelli-vs-NTV_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio **archiviato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-98\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-98_2017_signed.pdf)), in quanto dall'ulteriore istruttoria svolta nel corso del procedimento è emerso che l'impresa ferroviaria aveva avvisato il passeggero del ritardo causato da perturbazione della circolazione (non si trattava di soppressione) e che il passeggero aveva autonomamente deciso di usufruire di una corsa su un treno del giorno successivo.

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una maggiorazione di 5 euro al costo del biglietto acquistato a bordo treno in

mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e in prossimità di essa (non avendo peraltro potuto acquistare il biglietto online, essendo l'acquisto consentito solo fino a 30 minuti prima della partenza) e la mancata risposta motivata al reclamo da parte della stessa nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014, in relazione alla **illegittima applicazione di un sovrapprezzo al biglietto rilasciato a bordo treno** per indisponibilità di alcuna modalità di vendita di biglietti nella stazione di partenza e in prossimità di essa, laddove l'acquisto riguarda un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, nonché dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/06/Delibera-n.-81\\_2017-avvio-Trenitalia\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/06/Delibera-n.-81_2017-avvio-Trenitalia_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, rispettivamente pari a 1.666,66 euro e a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-108\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-108_2017_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Frequenti ritardi**

Il passeggero lamenta frequenti ritardi del treno operante su un determinato tragitto in un determinato lasso di tempo nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-95\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-95_2017_signed.pdf)), non -quindi- in relazione alle altre contestazioni mosse dal passeggero (frequenti ritardi), per "mancanza di elementi caratterizzanti violazioni del Regolamento"
- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-111\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-111_2017_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una sanzione (l'impresa ferroviaria contesta che lo stesso non si sia immediatamente rivolto al capotreno ma sia stato da quest'ultimo trovato privo di biglietto) in aggiunta al costo del biglietto acquistato a bordo treno in mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e in prossimità di essa

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014, e art. 9, paragrafo 5, Reg. CE n. 1371/2007, in relazione alla



**illegittima applicazione di un sovrapprezzo al biglietto rilasciato a bordo treno** per indisponibilità di alcuna modalità di vendita di biglietti nella stazione di partenza e in prossimità di essa, laddove l'acquisto riguarda un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, ed alla **mancata informazione sulle modalità di acquisto** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-99\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/07/Delibera-n.-99_2017_signed.pdf))

- procedimento sanzionatorio estinto per avvenuto **pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 1.666,66 euro per ciascuna delle due violazioni ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-115\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-115_2017_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una sanzione in aggiunta al costo del biglietto acquistato a bordo treno in mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e in prossimità di essa, nonché la mancata risposta al reclamo da parte dell'impresa stessa nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014, e art. 9, paragrafo 5, Reg. CE n. 1371/2007, in relazione alla **illegittima applicazione di un sovrapprezzo al biglietto rilasciato a bordo treno** per indisponibilità di alcuna modalità di vendita di biglietti nella stazione di partenza e in prossimità di essa, laddove l'acquisto riguarda un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, ed alla **mancata informazione sulle possibili modalità di acquisto del biglietto** nonché dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-117\\_2017\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-117_2017_signed.pdf))
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio** per la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014 (per l'importo di 3.500,00 euro) ed **estinto per avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta** per la violazione degli artt. 9, paragrafo 5, e 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007, rispettivamente pari a 1.666,66 euro e 333,33 euro ([https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-12\\_2018\\_signed.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-12_2018_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Informazioni di viaggio**

Il passeggero lamenta il mancato funzionamento sul treno regionale sul quale viaggiava del display che avrebbe dovuto fornire ai passeggeri l'informazione sulla "prossima fermata" (essendo rimasta indicata la medesima fermata per l'intera corsa) con la conseguente impossibilità per i non udenti di ricevere tale informazione durante il viaggio

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 8, paragrafi 2 e 3, Reg. CE





n. 1371/2007, per **violazione dell'obbligo di fornire nel corso del viaggio le informazioni** di cui all'allegato II, parte II, del Regolamento (tra cui quella relativa alla "prossima fermata") **nel formato più adatto** (<https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2017/12/Delibera-n.-148-2017-signed.pdf>)

- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 1.666,66 euro (<https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-30-2018-signed.pdf>)

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Frequenti ritardi e soppressioni**

Riuniti tre reclami nei quali tre passeggeri lamentano frequenti ritardi e soppressioni riguardanti diversi percorsi ferroviari (ogni reclamo è relativo ad un determinato percorso)

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 17, paragrafo 1, secondo comma, Reg. CE n. 1371/2007 per **inadempimento dell'obbligo di fornire un indennizzo adeguato ai passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso e per mancata predeterminazione dei criteri per la quantificazione delle misure indennitarie** (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-2-14-gennaio-2016-Reclamo-Comitato-Avezzano-Roccasecca-signed.pdf>)
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio** (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/78-Delibera-n.-78-15-luglio-2016-chiusura-del.-2-2016-D-post-consiglio.docx.pdf-signed.pdf>) per un importo di 13.000 euro complessivi.

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta un ritardo superiore a 120 minuti, il mancato rimborso del biglietto da parte dell'impresa ferroviaria, il mancato risarcimento dei danni, la mancata assistenza materiale e informativa, la mancata risposta motivata al reclamo da parte della stessa impresa nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emersa l'assoluta imprevedibilità dell'evento perturbativo della circolazione (investimento mortale di una persona), esterno al trasportatore (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-05-28-gennaio-2016-reclamo-Proch-signed.pdf>)
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/78-Delibera-n.-78-15-luglio-2016-chiusura-del.-2-2016-D-post-consiglio.docx.pdf-signed.pdf>)

[trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-38-6-aprile-2016-chiusura-Proc.-Trenitalia-avviato-Delibera-n.-5-2016\\_signed.pdf](http://trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-38-6-aprile-2016-chiusura-Proc.-Trenitalia-avviato-Delibera-n.-5-2016_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Cancellazione biglietto**

Il passeggero lamenta la cancellazione di un biglietto da parte dell'impresa ferroviaria avvenuta con modalità incongrue e l'illegittimo addebito di una quota per il cambio del biglietto stesso, nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emerso che la quota illegittimamente applicata è stata rimborsata e la cancellazione del biglietto è stata comunicata dal vettore con congruo preavviso con modalità congrue, ovvero attraverso il proprio sistema antifrode ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/delibera-n.-06-28-gennaio-2016-ReclamoTERZIdiBergamo\\_all.1\\_D\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/delibera-n.-06-28-gennaio-2016-ReclamoTERZIdiBergamo_all.1_D_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/deibera-n.-47-21-aprile-2016-chiusura-delibera\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/deibera-n.-47-21-aprile-2016-chiusura-delibera_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Parziale soppressione corsa e ritardo**

Il passeggero lamenta la parziale soppressione di una corsa (stazione di arrivo Milano Porta Garibaldi anziché Torino), un ritardo superiore a 60 minuti all'arrivo alla stazione di Milano Porta Garibaldi, la mancata assistenza materiale e informativa da parte dell'impresa ferroviaria e l'illegittimo rigetto della richiesta di rimborso del biglietto e delle ulteriori spese sostenute (autobus diretto alla destinazione finale interessata dalla soppressione)

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli artt. 16 (**obblighi dell'impresa ferroviaria in materia di rimborsi e itinerari alternativi**), 17 (**obbligo di indennizzo in caso di ritardo superiore ai 60 minuti**) e 6 (**inammissibilità di deroghe e limitazioni di tali obblighi mediante clausole derogatorie e restrittive**) Reg. CE n. 1371/2007; non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emerso da un lato che l'impresa ferroviaria ha informato adeguatamente della parziale cancellazione e messo a disposizione dei passeggeri mezzi sostitutivi per le destinazioni interessate dalla soppressione, dall'altro che nelle circostanze concrete in cui il ritardo ha avuto luogo (ritardo di poco superiore al limite minimo di 60 minuti - pieno giorno) non v'era obbligo di assistenza materiale quali pasti e bevande a carico dell'impresa



([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-07-28-gennaio-2016-reclamo-BOBO\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-07-28-gennaio-2016-reclamo-BOBO_signed.pdf) )

- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 6.666,66 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-56-11-maggio-2016-chiusura-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-NTV-per-avvenuto-pagamento\\_signed-1.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-56-11-maggio-2016-chiusura-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-NTV-per-avvenuto-pagamento_signed-1.pdf) )

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Frequenti ritardi e soppressioni**

Il passeggero lamenta frequenti ritardi e soppressioni del treno operante su un determinato percorso in un determinato periodo, la mancanza di informazioni di viaggio e sulla soppressione dei servizi, la mancata assistenza, il mancato rimborso di parte del prezzo degli abbonamenti acquistati per la tratta in questione, nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emersa l'idoneità delle azioni poste in essere dall'impresa ferroviaria rispetto a quanto prescritto dalle disposizioni del Regolamento europeo ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/03/Delibera-n.-26-8-marzo-2016-Reclamo-Sig.-Mariani\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/03/Delibera-n.-26-8-marzo-2016-Reclamo-Sig.-Mariani_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-57-11-maggio-2016-Procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-Chiusura-per-avvenuto-pagamento-in-misura-ridotta\\_signed-1.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-57-11-maggio-2016-Procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-Chiusura-per-avvenuto-pagamento-in-misura-ridotta_signed-1.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Mancata fruizione di biglietto**

Il passeggero lamenta la mancata fruizione di biglietto di prima classe in suo possesso per sovraffollamento del convoglio ed impossibilità di affrontare il viaggio senza posto a sedere a causa di sua temporanea disabilità (frattura scomposta al polso), la mancata assistenza a bordo, il mancato rimborso totale del biglietto, il mancato risarcimento forfettario del danno nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emersa l'idoneità delle azioni poste in essere dall'impresa ferroviaria rispetto a quanto prescritto dalle disposizioni del Regolamento europeo ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-57-11-maggio-2016-Procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-Chiusura-per-avvenuto-pagamento-in-misura-ridotta\\_signed-1.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-57-11-maggio-2016-Procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-Chiusura-per-avvenuto-pagamento-in-misura-ridotta_signed-1.pdf))



[content/uploads/2016/03/Delibera-n.-27-8-marzo-2016-Reclamo-RABBI\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/03/Delibera-n.-27-8-marzo-2016-Reclamo-RABBI_signed.pdf))

- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-67-del-07.06.16-chiusura-TRENORD\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-67-del-07.06.16-chiusura-TRENORD_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Soppressione corsa**

Il passeggero lamenta la soppressione del treno regionale su cui doveva viaggiare (con conseguente perdita della coincidenza), la mancata informazione sulla soppressione, la mancata predisposizione di servizi di trasporto sostitutivi, l'illegittimo rigetto della richiesta di rimborso del biglietto relativo alla coincidenza perduta

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 8, paragrafo 1 (per **diffusione di informazioni errate sull'orario di partenza del treno**), e dell'art. 27, paragrafo 2 (per **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**), Reg. CE n. 1371/2007, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emerso che il treno in questione sia stato interessato da errate informazioni sull'orario di partenza ma non da soppressione e che al passeggero è stato rimborsato sia il costo del biglietto regionale che quello relativo alla coincidenza perduta (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-41-6-aprile-2016-avvio-proc.-sanzionatorio-v.-Trenitalia-Rclamo-Coraggio-signed.pdf>)
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 2.000,00 euro complessivi ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-67-del-07.06.16-chiusura-TRENORD\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-67-del-07.06.16-chiusura-TRENORD_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta il forte ritardo del treno sul quale viaggiava (arresto della corsa protrattosi per circa 150 minuti), la mancata assistenza materiale e informativa da parte dell'impresa ferroviaria, la mancanza di servizio di sorveglianza, di luce e di aria condizionata, il mancato funzionamento dei servizi igienici

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 18, paragrafo 2, lett. a), Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata assistenza materiale (pasti e bevande)**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emerso che: le informazioni sono state fornite; l'interruzione dell'erogazione di aria condizionata e luce elettrica si è verificata per soli sei minuti; l'impossibilità di usufruire dei servizi igienici è dipesa dal fatto che il treno (non dotato di bagni chimici) è rimasto fermo

presso una stazione ferroviaria, ove i servizi igienici tradizionali non possono essere utilizzati; presso la stazione era presente un presidio della polizia ferroviaria, che garantisce la sicurezza dei passeggeri ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-49-21-aprile-2016-Procedimento-CARAMBIA\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-49-21-aprile-2016-Procedimento-CARAMBIA_signed.pdf))

- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio**, per un importo di 5.000,00 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-107\\_2016-sanzionatorio-Trenitalia\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-107_2016-sanzionatorio-Trenitalia_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo (segnalazione Polizia Ferroviaria): Arresto corsa**

Segnalazione da parte della Polizia Ferroviaria riguardante l'arresto di un treno interregionale protrattosi per circa quattro ore e la mancata assistenza materiale e informativa ai passeggeri da parte del personale viaggiante

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 18, paragrafo 1 (per **mancata assistenza informativa**) e 2 (per **mancata assistenza materiale con pasti e bevande**), Reg. CE n. 1371/2007 ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-58-11-maggio-2016-Avvio-di-procedimento-TRENORD-diritti-e-obblighi-passeggeri-trasporto-ferroviario\\_signed-1.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/Delibera-n.-58-11-maggio-2016-Avvio-di-procedimento-TRENORD-diritti-e-obblighi-passeggeri-trasporto-ferroviario_signed-1.pdf))
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio**, per un importo di 10.000,00 euro per ciascuna delle due violazioni accertate ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-107\\_2016-sanzionatorio-Trenitalia\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-107_2016-sanzionatorio-Trenitalia_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Soppressione treno**

Il passeggero lamenta la soppressione del treno regionale sul quale doveva viaggiare, il mancato rimborso dei biglietti rimasti inutilizzati nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione all'altra contestazione avanzata dal passeggero, essendo emerso che l'impresa ferroviaria ha provveduto nelle more al rimborso dei biglietti ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/79-Delibera-n.-79-15-luglio-2016-Compagnone\\_D-1.docx.pdf\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/79-Delibera-n.-79-15-luglio-2016-Compagnone_D-1.docx.pdf_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Deliberaa-n.-116-chiusura-sanzionatorio-Trenord\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Deliberaa-n.-116-chiusura-sanzionatorio-Trenord_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero, titolare di abbonamento, lamenta il ritardo del treno su cui viaggiava in relazione ad un singolo viaggio sulla tratta cui l'abbonamento si riferisce, il mancato pagamento dell'indennizzo e la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli artt. 17, paragrafo 1, primo comma (per **mancata corresponsione di indennizzo a seguito di ritardo**) e 27, paragrafo 2 (per **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**), Reg. CE n. 1371/2007 ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-95-del-04-agosto-2016-Lodigiani-vs-Trenitalia\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-nr.-95-del-04-agosto-2016-Lodigiani-vs-Trenitalia_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio **archiviato** in relazione alla violazione dell'art. 17, paragrafo 1, primo comma (non applicabile agli abbonamenti consistenti in un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso e periodo temporale, in quanto non dimostrabile l'effettivo utilizzo da parte dell'abbonato del treno interessato dal singolo ritardo), ed estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta** in relazione alla violazione dell'art. 27, paragrafo 2, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-126\\_2016\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-126_2016_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una maggiorazione di 5 euro al costo del biglietto acquistato a bordo treno in mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e in prossimità di essa e il mancato rimborso del suddetto sovrapprezzo da parte dell'impresa ferroviaria

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 10, comma 4, d. Lgs. 70/2014, per la **violazione del divieto di applicare un sovrapprezzo comunque denominato nel caso di rilascio a bordo treno di un biglietto** qualora non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità di essa alcuna modalità di vendita di biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-123\\_2016\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-123_2016_signed.pdf))
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio**, per un importo di 2.000,00 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-25\\_2017-sanzionatorio-Trenitalia-Ciccolella\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-25_2017-sanzionatorio-Trenitalia-Ciccolella_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Ritardo**

Il passeggero lamenta, per sé e per altri tre passeggeri di cui uno disabile, un ritardo superiore a 60 minuti, la conseguente perdita della coincidenza, il mancato

risarcimento dei danni, la mancata assistenza da parte dell'impresa ferroviaria al passeggero con disabilità, la mancata risposta motivata al reclamo da parte della stessa impresa nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emerso che: è stato generato un credito in favore dei passeggeri a titolo di indennizzo in misura conforme a quanto stabilito dal Regolamento; l'impresa ferroviaria ha fornito assistenza al passeggero disabile proponendo diverse soluzioni; l'impresa si è resa disponibile a "valutare forme di attenzione commerciale" a fronte dell'invio di documentazione attestante l'acquisto preventivo del biglietto con autobus per la destinazione finale ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-153\\_2016-Avvio-di-procedimento-Falabella\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Delibera-n.-153_2016-Avvio-di-procedimento-Falabella_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-25\\_2017-sanzionatorio-Trenitalia-Ciccolella\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/delibera-n.-25_2017-sanzionatorio-Trenitalia-Ciccolella_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Trasporto Biciclette**

Il passeggero lamenta di non aver potuto trasportare la propria bicicletta sul treno notturno su cui doveva viaggiare (con destinazione Monaco), di non aver ricevuto adeguate informazioni dall'impresa ferroviaria in merito a tale limitazione, di aver dovuto trascorrere una notte presso il luogo di partenza, di non aver ottenuto il rimborso del prezzo del biglietto né delle spese sostenute

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 8, paragrafo 1, Reg. CE 1371/2007, in relazione alla **mancata informazione**, non -quindi- in relazione alla mancata possibilità di trasportare la bicicletta sul treno notturno ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-70-10-settembre-2015-avvio-procedim.-sanzionatorio-TIDL-1\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-70-10-settembre-2015-avvio-procedim.-sanzionatorio-TIDL-1_signed.pdf)); N.B. l'impresa ferroviaria, pur contestando ogni profilo di doglianza del passeggero, ha dichiarato la propria disponibilità a rimborsare il costo del biglietto e le spese di pernottamento sostenute
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio**, per un importo di 2.500,00 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/delibera-n.-114-17-dicembre-2015-adozione-del-provvedimento-sanzionatorio-Trenitalia-avviato-con-delibera-70\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/delibera-n.-114-17-dicembre-2015-adozione-del-provvedimento-sanzionatorio-Trenitalia-avviato-con-delibera-70_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Soppressione treno**



Il passeggero lamenta la soppressione del treno regionale sul quale doveva viaggiare, il mancato rimborso del biglietto rimasto inutilizzato nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, e dell'art. 29, paragrafo 2, in relazione alla mancata informazione in relazione ai dati necessari per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-71-10-settembre-2015-Avvioprocedimeneto-Perani\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-71-10-settembre-2015-Avvioprocedimeneto-Perani_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a 333,33 euro per ciascuna violazione ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-112-10-dicembre-2015-Chiusura-procedimento-ex-delibera-n.-71-2015\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-112-10-dicembre-2015-Chiusura-procedimento-ex-delibera-n.-71-2015_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Soppressione treno**

Il passeggero lamenta, per sé e per un altro passeggero, la soppressione del treno regionale sul quale doveva viaggiare, il mancato rimborso dei biglietti rimasti inutilizzati nonché la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 17, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata corresponsione dell'indennizzo entro un mese dalla presentazione della domanda** e dell'art. 27, paragrafo 2, in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n-108-10-dicembre-2015-avvio-MAURO\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n-108-10-dicembre-2015-avvio-MAURO_signed.pdf))
- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento delle sanzioni in misura ridotta**, pari a complessivi 500,00 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-15-18-febbraio-2016-Chiusura-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-reclamo-sig.ri-Mauro -Gavagni\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-15-18-febbraio-2016-Chiusura-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-reclamo-sig.ri-Mauro -Gavagni_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

**Oggetto del reclamo: Mancato rispetto degli standard qualitativi**

Il passeggero lamenta la scarsa qualità dell'aria nella carrozza su cui viaggiava, il cattivo funzionamento delle porte del convoglio, la mancata assistenza materiale e informativa da parte dell'impresa ferroviaria e la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

**Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo**



**nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione alle altre contestazioni avanzate dal passeggero, essendo emersa: la non applicabilità al caso di specie dell'allegato 3 al Regolamento europeo in tema di qualità dell'aria nelle carrozze, l'estraneità dall'ambito applicativo del Regolamento circa il cattivo funzionamento delle porte del convoglio ed il rispetto da parte del vettore delle disposizioni in materia di assistenza materiale e informativa ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-109-10-dicembre-2015-FRANCESCHETTI-DAVIDE\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-109-10-dicembre-2015-FRANCESCHETTI-DAVIDE_signed.pdf))

- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/03/Delibera-n.-25-8-marzo-2016-chiusura-del-proc.-avviato-con-delib.-109-2015\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/03/Delibera-n.-25-8-marzo-2016-chiusura-del-proc.-avviato-con-delib.-109-2015_signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero, titolare di abbonamento relativo ad una determinata tratta, lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una maggiorazione di 5 euro al costo del biglietto acquistato a bordo treno in mancanza di biglietteria nella stazione di partenza e la mancata informazione da parte della stessa impresa in relazione alle possibili modalità di acquisto del biglietto

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 9, paragrafo 5, lett. a), Reg. CE n. 1371/2007, in relazione all'**obbligo di informare i viaggiatori in stazione della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via internet o a bordo treno, e delle modalità di tale acquisto** ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-110-10-dicembre-2015-Reclamo-TARANTINO\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-110-10-dicembre-2015-Reclamo-TARANTINO_signed.pdf)), non -quindi- in relazione all'altra contestazione (illegittima applicazione di sovrapprezzo), essendo emerso che il passeggero era sprovvisto di titolo di viaggio e non ha avvisato il personale di bordo, limitandosi ad esibire un abbonamento valido per una sola parte del percorso
- procedimento concluso con **adozione di provvedimento sanzionatorio**, per un importo di 2.500,00 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-35-23-marzo-2016-Provvedimento-sanzionatorio-v-Trenitalia-S.p.a.\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-35-23-marzo-2016-Provvedimento-sanzionatorio-v-Trenitalia-S.p.a._signed.pdf))

\*\*\* \*\*

#### **Oggetto del reclamo: Acquisto biglietto**

Il passeggero lamenta l'illegittima applicazione da parte dell'impresa ferroviaria di una sanzione per non aver esibito a bordo treno, a seguito di cambio di prenotazione, oltre al tagliando di cambio anche il biglietto originario e la mancata risposta motivata al reclamo da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge

#### **Delibere ART:**

- avvio di procedimento per adozione di eventuale provvedimento sanzionatorio concernente la sola violazione dell'art. 27, paragrafo 2, Reg. CE n. 1371/2007 in relazione alla **mancata risposta motivata al reclamo nel termine ivi indicato**, non -quindi- in relazione all'altra contestazione



avanzata dal passeggero, essendo emersa la legittimità dell'applicazione della sanzione da parte dell'impresa ferroviaria ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-111-10-dicembre-2015-reclamo-Sau\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-111-10-dicembre-2015-reclamo-Sau_signed.pdf))

- procedimento sanzionatorio estinto per **avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta**, pari a 333,33 euro ([http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-16-18-febbraio-2016-Chiusura-per-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-reclamo-sig.ra-Sau\\_signed.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Delibera-n.-16-18-febbraio-2016-Chiusura-per-procedimento-sanzionatorio-nei-confronti-di-Trenitalia-reclamo-sig.ra-Sau_signed.pdf))

