

Delibera n. 52/2020

**Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A. relativa al procedimento avviato con delibera n. 169/2019, del 5 dicembre 2019.**

L’Autorità, nella sua riunione del 27 febbraio 2020

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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 anche: Autorità o ART), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l’Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), il quale prevede che l’Autorità, nell’esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2, *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un’infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l’Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell’impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l’aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all’accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

**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 (di seguito, anche: Regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 8 e 9;

**VISTA** la delibera dell’Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* e, in particolare:

- la misura 5.3, secondo cui *“nel caso in cui una corsa indicata sull’orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi”*;
- la misura 7.1, in forza della quale *“i titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall’articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell’indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio”*;
- la misura 7.2, in virtù di cui *“l’entità dell’indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale”*;
- la misura 10.1, ai sensi della quale *“i gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore”*;

**VISTA** la delibera n. 169/2019, del 5 dicembre 2019, notificata in pari data (nota prot. ART n. 15813/2019), con la quale è stato avviato un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: la Società), per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per inottemperanza alla

misura 10.1 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.3, 7.1 e 7.2 della medesima delibera;

**VISTA** la delibera n. 184/2019, del 19 dicembre 2019, notificata a Trenitalia S.p.A. in pari data (nota prot. ART n. 16512/2019), con cui è stato disposto il differimento, al 31 gennaio 2020, dei termini procedurali di cui ai punti 5 e 6 delle delibere di avvio dei procedimenti sanzionatori notificate in data 5 dicembre 2019, tra cui anche della sopracitata delibera n. 169/2019 di avvio del procedimento oggetto della presente delibera;

**VISTA** l'istanza di partecipazione al procedimento avanzata, in data 10 gennaio 2020, dall'Associazione Codici Onlus – Centro per i diritti del cittadino (assunta agli atti, in pari data, con prot. ART n. 299/2020), accolta con nota prot. ART n. 400/2020, del 13 gennaio 2020;

**VISTA** la nota del 31 gennaio 2020 (assunta agli atti con prot. ART n. 1900/2020, del 3 febbraio 2020), con la quale Trenitalia S.p.A. ha presentato una proposta di impegni (allegata alla presente delibera), al fine di ottenere la chiusura del procedimento, avviato con la menzionata delibera n. 169/2019, senza l'accertamento dell'infrazione;

**CONSIDERATO** che, con tale proposta, la Società, in sintesi, si è impegnata a:

- adeguare le proprie Condizioni generali di contratto e le Carte dei servizi alle misure di cui si è contestata la violazione;
- con riferimento alla misura 5.3, *“contattare i 48 utenti interessati dal disservizio per materiale non idoneo rispetto a quello programmato”*;
- *“avviare una nuova campagna informativa”* finalizzata ad informare gli utenti con riferimento all'indennizzo di cui alle misure 7.1 e 7.2;
- con riferimento all'indennizzo di cui alle misure 7.1 e 7.2, *“riconoscere [...] su richiesta dell'utente al quale l'indennizzo è già stato erogato, l'eventuale differenza di importo adeguata al nuovo calcolo”*, nonché *“riesaminare [...] su richiesta dell'utente, le domande di indennizzo respinte perché il calcolo eseguito con il vecchio algoritmo ha restituito un importo inferiore a € 4,00”*;

**TENUTO CONTO** che, nella propria proposta, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento alla stima dei costi previsti per l'attuazione degli impegni;

**SENTITO** il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

**RITENUTO** che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, presentata dalla Società con la citata nota del 31 gennaio 2020, concernenti le violazioni contestate con la delibera n. 169/2019, appare potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure che si assumono violate, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta

proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

**RITENUTO** che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A.;

**CONSIDERATO** che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 8, comma 5 e seguenti, del sopracitato Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alle contestazioni di cui alla delibera n. 169/2019;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, la proposta presentata da Trenitalia S.p.A. con la nota del 31 gennaio 2020, assunta agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 1900/2020, del 3 febbraio 2020 (Allegato 1), con riferimento agli impegni citati in premessa, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 169/2019;
2. è disposta la pubblicazione, con *omissis*, della proposta di impegni di cui al punto n. 1 sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto n. 2. I partecipanti al procedimento che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite devono presentare richiesta adeguatamente motivata;
4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Bernardo Argiolas, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto n. 5, Trenitalia S.p.A. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;

7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., nonché comunicata all'Associazione Codici Onlus – Centro per i diritti del cittadino, in qualità di partecipante al procedimento, ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 27 febbraio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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