



Direzione Affari Legali, Societari e Compliance  
Il Direttore

**Autorità di regolazione dei trasporti**  
Via Nizza, 230  
10126 Torino

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto: presentazione degli impegni ai sensi degli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015. Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera 169/2019**

#### All. Nota di accompagnamento

1. Trenitalia SpA (P.I. 05403151003), con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa, 1
2. Delibera 169 del 5 dicembre 2019. Avvio del procedimento sanzionatorio nei confronti di Trenitalia SpA relativo all'inottemperanza alla delibera n. 106/2018 di approvazione di "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" - Violazione della misura 10.1 della delibera n. 106/2018, 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 ... provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore"*, in relazione al mancato adeguamento alle misure 5.3, 7.1 e 7.2.
3. **Misura 5.3** - *"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 violazione della misura 10.1 è stata rilevata limitatamente al servizio regionale



## Descrizione degli impegni proposti

### **Impegno 1).** Trenitalia si impegna a:

- a) istituire l'indennità di cui alla Misura 5.3, che verrà quantificata nella misura 50% del biglietto, in aggiunta al rimborso integrale;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di maggio 2020 attraverso specifiche implementazioni informatiche.

### **Impegno 2).** Trenitalia si impegna a:

- a) contattare i 48 utenti interessati dal disservizio per materiale non idoneo rispetto a quello programmato, nonché eventuali altri passeggeri rilevati nel 2020, per corrispondere loro un indennizzo pari al 50% del biglietto a ristoro del disagio patito, in bonus ovvero in denaro;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di maggio 2020.

### **Impegno 3).** Trenitalia si impegna a:

- a) adeguare le Carte dei Servizi regionali dando evidenza dell'indennizzo spettante;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di marzo 2020 mediante pubblicazione delle Carte dei Servizi regionali aggiornate.

*Misura 7.1, "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, [hanno diritto] 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"*

*Misura 7.2, "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"*

### **Impegno 4)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi regionali a:

- a) pubblicare le Carte dei Servizi regionali 2020 dando espressa evidenza attraverso l'ipertesto alle CGT anche delle modalità di determinazione dell'indennizzo, rinviando la quantificazione di quanto spettante al completamento degli aggiornamenti sul sistema informatico; nello specifico si esplicherà che:

*"I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.*

*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.*



*L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.*

*Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00 e non sono riconosciute ai possessori di abbonamenti gratuiti.*

*Per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle tratte di competenza per ciascun vettore interessato.*

*L'indennità da ritardo non è prevista laddove siano già attivate dalla Regione/ Provincia Autonoma altre modalità di indennizzo (es. Bonus Abbonati)"*

- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di marzo 2020 mediante pubblicazione delle Carte dei Servizi regionali aggiornate

**Impegno 5)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi regionali a:

- a) avviare una nuova campagna informativa, in continuità con quella già in corso, al fine di informare l'utenza della raggiunta piena operatività dei sistemi informatici;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il primo semestre 2020

**Impegno 6)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi Intercity a:

- a) effettuare una campagna informativa, attraverso tutti i canali di comunicazione di Trenitalia, volta ad informare gli utenti in merito alle nuove modalità di calcolo dell'indennizzo in applicazione alla misura 7.2, cui seguiranno successivi aggiornamenti al fine di informare l'utenza della raggiunta piena operatività dei sistemi informatici;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di febbraio 2020 e successivi aggiornamenti

**Impegno 7)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi Intercity a:

- a) riconoscere, raggiunta la piena operatività dei sistemi informatici e alla luce del nuovo algoritmo, su richiesta dell'utente al quale l'indennizzo è già stato erogato, l'eventuale differenza di importo adeguata al nuovo calcolo;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il primo semestre 2020

**Impegno 8)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi Intercity a:

- a) riesaminare, raggiunta la piena operatività dei sistemi informatici e alla luce del nuovo algoritmo, 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;
- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il primo semestre 2020

**Impegno 9)** Trenitalia si impegna limitatamente ai servizi Intercity a:

- a) adeguare la Carta del Servizio universale dando evidenza anche delle modalità di determinazione dell'indennizzo, rinviando la quantificazione materiale



dell'indennizzo spettante una volta raggiunta la piena operatività dei sistemi informatici;

- b) costi previsti: in quota investimento stimato [OMISSIS];
- c) tempi e modalità di attuazione degli impegni: entro il mese di marzo 2020.

**4. Esigenze di riservatezza e segretezza**

In ordine all'informazione riferita al punto b) di ciascun Impegno, si chiede voler assicurare la riservatezza della seguente informazione [in OMISSIS].

Domenico Galli