

Delibera n. 137/2020

**Approvazione della proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A. relativa al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 169/2019, del 5 dicembre 2019. Chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione**

L'Autorità, nella sua riunione del 30 luglio 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: Trenitalia o 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, in pari data, con 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; di seguito anche: Codici), 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 cui la Società 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, Trenitalia, 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;

**VISTA** la delibera n. 52/2020, del 27 febbraio 2020, in pari data notificata alla Società con nota prot. ART n. 3274/2020 e comunicata a Codici con nota prot. ART n. 3278/2020, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata

ammissibile, ritenendo che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa *“appare potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure che si assumono violate”*, e ne è stata disposta la pubblicazione, con *omissis*, sul sito web istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

**VISTA** la delibera n. 69/2020, del 18 marzo 2020, recante *“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità”*, come modificata e integrata dalla delibera n. 83/2020, del 23 aprile 2020, recante *“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell’Autorità. Proroga”*;

**VISTA** la delibera n. 95/2020, del 7 maggio 2020, recante *“Nomina dei responsabili dei procedimenti in corso, di competenza dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità”*, comunicata, in data 8 maggio 2020, alla Società con nota prot. ART n. 6820/2020 e a Codici con nota prot. ART n. 6823/2020;

**VISTE** le note prott. ART n. 7977/2020 e n. 7979/2020, del 3 giugno 2020, con le quali è stato comunicato, rispettivamente, alla Società e a Codici che, a seguito dell’immissione in servizio, in pari data, del dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità, lo stesso è subentrato nelle funzioni di responsabile del presente procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della succitata delibera n. 95/2020;

**ATTESO** che, nel corso della summenzionata consultazione, conclusasi – per effetto delle sopra richiamate delibere n. 69/2020 e n. 83/2020 – il 15 giugno 2020, sono pervenute osservazioni da parte di:

- Assoconfam – Associazione Consumatori e Famiglie aps (nota prot. ART n. 5627/2020, del 20 aprile 2020; di seguito anche: Assoconfam), che, in sintesi, ha evidenziato che *“occorre integrare il testo della delibera 52/2020 relativamente alle specifiche delle misure 5.3, 7.1 e 7.2”*, disponendo che le nelle suddette misure venga espressamente prevista che la carta dei servizi debba essere *“redatta ai sensi della legge 244/2007, art. 2, comma 461”*;
- U.Di.Con – Unione per la Difesa dei Consumatori (nota prot. ART n. 8028/2020, del 4 giugno 2020; di seguito anche: Udicon), che, in sintesi, ha indicato:
  - a) che l’indennizzo relativo alla misura 5.3, proposto dalla Società nella misura del 50% del valore del biglietto, appare *“irrisorio e non adeguata al disagio causato all’utente disabile o a mobilità ridotta”* e che non appare verosimile la tempistica indicata;

- b) che, con riferimento all'impegno n. 2, Udicon *“non concorda con il rilascio del voucher in quanto è opportuno e utile il rimborso pecuniario”* e che non appare verosimile la tempistica indicata;
- c) che *“gli impegni proposti da Trenitalia dal n. 4 al n. 9”*, per quanto *“conformi alle indicazioni dell’Autorità”*, appaiono *“tutt’altro che efficaci al ristoro del consumatore”* e *“non hanno affatto efficacia deterrente”*;

**VISTA** la nota prot. ART n. 8765/2020, del 17 giugno 2020, con cui è stata comunicata alla Società l'avvenuta pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, in data 16 giugno 2020, delle osservazioni presentate dai terzi nel corso della summenzionata consultazione, nonché la possibilità di rappresentare per iscritto, entro trenta giorni successivi a tale pubblicazione, la propria posizione in merito alle osservazioni stesse e, eventualmente, di introdurre modifiche accessorie agli impegni ai sensi dell'articolo 8, comma 7, del Regolamento sanzionatorio;

**VISTA** la nota del 16 luglio 2020, assunta agli atti con prot. ART n. 10439/2020, del 17 luglio 2020, con cui la Società, ai sensi dell'articolo 8, comma 7, del Regolamento sanzionatorio ha rappresentato, con riferimento alle osservazioni formulate da Assoconfam:

- che *“compete alle Regioni interfacciarsi con le Associazioni dei consumatori, nell’ambito del processo di elaborazione della Carta dei Servizi”*;
- che *“[t]ale compito, oltre ad essere previsto espressamente in capo agli Enti territoriali dall’art. 2, comma 461, della legge 244/2007 [...] , è altresì previsto nel Contratto di Servizio stipulato tra Trenitalia e la Regione Lazio”*;
- che, *“[c]on puntuale riferimento a quanto evidenziato nelle osservazioni, si informa che il format della carta dei servizi regionale 2020 è stato presentato il 26 luglio 2019 alle Associazioni dei Consumatori a livello nazionale”*;
- che, relativamente alla Carta dei servizi della Regione Lazio, la Società ha trasmesso alla Regione *“la bozza completa della carta per analisi e condivisione con gli stakeholder”* il 28 novembre 2019, che vi sono stati incontri fra la Società e le associazioni dei consumatori, nel corso dei quali sono state formulate osservazioni in merito alla bozza di Carta dei servizi e che *“[d]’intesa con la Regione sono stati recepiti alcuni degli elementi evidenziati e discussi con le Associazioni dei Consumatori e con l’ORT, e la Carta, nella versione definitiva, è stata inviata alla Regione in data 27 marzo 2020”*;

**VISTA** la nota prot. ART n. 10482/2020, del 17 luglio 2020, con cui la Società è stata convocata in audizione, ai sensi dell'articolo 8, comma 7, del Regolamento sanzionatorio;

**VISTO**

il verbale dell'audizione, tenutasi il 21 luglio 2020, nel corso della quale la Società, con riferimento alle osservazioni formulate da Udicon, ha rappresentato la propria posizione come segue:

- relativamente alle osservazioni sub a), Trenitalia ha precisato che l'indennizzo *“va ad aggiungersi, in caso di rinuncia al viaggio da parte del passeggero, al rimborso integrale del biglietto, mentre, laddove l’utente decida di avvalersi della possibilità di continuare il viaggio con un servizio alternativo (solitamente un taxi attrezzato), il costo è interamente sostenuto dalla Società”*;
- relativamente alle osservazioni sub b), Trenitalia ha chiarito che *“si è rivolto a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. per avere i nominativi degli utenti coinvolti dal disservizio. Da ciò è emerso che, a fronte di 48 eventi di disservizio, 23 utenti sono risultati coinvolti. Gli stessi sono stati contattati dalla Società che li ha informati del diritto all’indennizzo, chiarendo che questi avevano la possibilità di ricevere l’indennizzo di cui si tratta in voucher o in denaro. Ad oggi, la Società è in attesa di riscontro”*;
- relativamente alle tempistiche di attuazione degli impegni, Trenitalia ha confermato di aver provveduto nei termini indicati nella proposta;
- relativamente alle osservazioni sub c), la Società ha indicato che *“gli impegni proposti [dalla stessa] sono conformi alle misure approvate dall’Autorità e non condivide quanto rappresentato da Udicon in merito all’inefficacia sotto forma di deterrenza dell’importo stabilito per indennizzare gli abbonati in caso di ritardi ripetuti. Infatti, la Società ha, come obiettivo, quello di garantire un servizio di qualità, visto che tale servizio era giornalmente rivolto, prima dell’emergenza Covid, a circa 1.600.000 passeggeri, di cui una percentuale fra il 75% e l’80% detentore di abbonamento”*;

**RITENUTO**

che le osservazioni di Assoconfam reiterino il rispetto di una norma giuridica già di per sé vincolante. Tra l'altro in merito definizione ed approvazione delle carte dei servizi la Società ha illustrato le procedure messe atto in coerenza con le disposizioni di legge; che parimenti le osservazioni di UDICON, relative alla tempistica ed alle modalità di corresponsione dell'indennizzo di cui alla misura 5.3 siano superate in quanto, alla luce del riscontro fornito dalla Società, l'indennizzo può essere corrisposto anche in denaro e le attività indicate sono state già assolte. Quanto alle osservazioni di UDICON sub c) come riconosciuto da UDICON stessa, gli impegni proposti da Trenitalia sono conformi alla delibera 106/2018. Infine, quanto all'entità dell'indennizzo di cui alla misura 5.3 la normativa non fissa un importo minimo demandando ad ogni vettore la funzione di determinare l'indennizzo e che il *quantum* scelto da Trenitalia non appare irrisorio anche in considerazione del fatto che Trenitalia offre dei mezzi di trasporto alternativi messi a disposizione a favore dei passeggeri con mobilità ridotta in caso di disservizi. Pertanto, le osservazioni formulate da Assoconfam e da Udicon non evidenziano profili rilevanti o

comunque tali da compromettere l'effettiva idoneità degli impegni proposti da Trenitalia a garantire l'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata la violazione;

**RITENUTO** pertanto, di confermare l'effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alle contestazioni di cui alla delibera n. 169/2019 e, conseguentemente di approvare, rendendo obbligatori per Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni presentati con la nota del 31 gennaio 2020, assunta agli atti con prot. ART n. 1900/2020;

**RITENUTO** che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 169/2019;

su proposta del Segretario generale, visti gli atti del procedimento

#### **DELIBERA**

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Trenitalia S.p.A. con la nota del 31 gennaio 2020, assunta agli atti con prot. ART n. 1900/2020, del 3 febbraio 2020, che sono allegati al presente provvedimento (Allegato A), di cui formano parte integrante e sostanziale, e di cui si dispone la pubblicazione, con *omissis*, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;
2. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 169/2019;
3. Trenitalia S.p.A. trasmette all'Autorità entro il termine di 60 giorni idonea documentazione comprovante l'attuazione degli impegni così come definiti e resi obbligatori al punto 1;
4. qualora Trenitalia S.p.A. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e darà luogo all'avvio di un separato procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
5. 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, ad Assoconfam – Associazione Consumatori e Famiglie aps e ad U.Di.Con – Unione per la Difesa dei Consumatori, in qualità di partecipanti al procedimento, ed è pubblicata 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, 30 luglio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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