

Delibera n. 204/2020

Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 170/2019, del 5 dicembre 2019, nei confronti di Trenord S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi 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.

L'Autorità, nella sua riunione del 3 dicembre 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: "Autorità" oppure "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 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 (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n.70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;
- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi, che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali, sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 ("Contenuto delle carte di servizio") del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: "1.

Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente”;

VISTO

l'articolo 48 (“*Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale*”), comma 12-ter, del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;

VISTO

l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (“*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;

VISTO

il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

VISTE

le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;

VISTA

la delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione dell'atto di regolazione 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*” (Allegato A), e, in particolare:

- la misura 5.3 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, che dispone che “*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 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, 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 3 previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio*”;
- la misura 7.2 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, 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 di cui all'Allegato A alla 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 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. 170/2019 del 5 dicembre 2019, notificata in pari data, con nota prot. ART n. 15814/2019, con cui l'Autorità avviava, nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito: “Trenord”, “Società” o “Gestore”), un procedimento 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 nota del 17 dicembre 2019 (acquisita agli atti con prot. ART n. 16343/2019, di pari data), trasmessa da parte di un utente del servizio ferroviario esercito da Trenord, in qualità di soggetto interessato a partecipare al procedimento ai sensi del punto 7 della delibera n. 170/2019;

VISTA

la delibera n. 184/2019, del 19 dicembre 2019, notificata a Trenord in pari data, con nota prot. ART n. 16512/2019, con cui l'Autorità disponeva il differimento dei termini procedurali di cui ai punti 5 e 6 della delibera n. 170/2019;

VISTA

l'istanza di partecipazione al procedimento presentata dall'Associazione Centro Diritti del Cittadino – CODICI in data 13 gennaio 2020 (acquisita agli atti con prot. ART n. 343/2020, di pari data), accolta, per gli effetti del punto 7 della delibera n. 170/2019 e dell'articolo 7 del Regolamento sanzionatorio, lo stesso 13 gennaio 2020, con nota prot. ART n. 401/2020 e vista la documentazione trasmessa dalla medesima

Associazione con nota del 14 aprile 2020 (acquisita agli atti con prot. ART n. 5400/2020, di pari data);

VISTA

la memoria difensiva pervenuta il 21 gennaio 2020 (acquisita agli atti con prot. n. 759/2020, di pari data) con cui Trenord, con riguardo alle contestazioni formulate con la delibera n. 170/2019, affermava, tra l'altro, che:

- sulla misura 5.3 della delibera n. 106/2018: relativamente alla fattispecie dell'indennizzo, *"Trenord propone di introdurla - integrando l'art. 44 delle CGT - per il caso in cui una corsa, seppur pubblicizzata nell'orario ufficiale, non sia resa con materiale idoneo e nella misura del 50% del prezzo del biglietto"*, con il seguente testo *"Nel caso di mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con disabilità e mobilità ridotta per servizi pubblicizzati nell' Orario Ufficiale di Trenord come servizi idonei, esse hanno diritto al rimborso dei titoli di viaggio ai sensi di quanto previsto dall' art. 99 nonché all'indennizzo nella misura pari al 50 % del biglietto"*. Ai sensi dell'articolo 30, comma 2, del Contratto di servizio con la Regione Lombardia, tale proposta è stata sottoposta alla previa approvazione della Regione stessa, *"che ha espresso il proprio parere favorevole in data 15 gennaio"*. La medesima previsione sarà introdotta nella Carta dei Servizi [denominata "Carta della Mobilità"], previe interlocuzioni ed intesa con le associazioni dei consumatori e dei pendolari, così come previsto nel Contratto di Servizio;
- sulle misure 7.1 e 7.2 della delibera n. 106/2018: l'art. 35 del Contratto di Servizio prevede l'obbligo in capo a Trenord di erogare bonus a favore dei clienti muniti di un abbonamento relativo ad una Origine/Destinazione la cui direttrice non abbia raggiunto lo standard di affidabilità previsto dal Contratto stesso, determinato tenendo conto dei disservizi in termini di ritardo e soppressioni. Il bonus è riconosciuto ai viaggiatori di ciascuna direttrice per ogni mese in cui non sia stato conseguito lo standard di affidabilità sopra richiamato. Il riconoscimento del bonus avviene in via automatica, andando a beneficio di tutti i viaggiatori di quella direttrice e dunque anche di coloro i quali - non avendo acquistato l'abbonamento per il mese "in bonus" - non abbiano in realtà subito disservizi per quella direttrice. Inoltre, le CGT contemplano una forma di indennizzo rivolta anche ai possessori di abbonamento che subiscano disservizi per ritardi e soppressioni ripetutamente nell'arco di validità dell'abbonamento stesso. Detto indennizzo è riconosciuto in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento UE n. 1371/2007 e secondo criteri di calcolo approvati dalla Regione Lombardia. Anche la Carta dei Servizi fa riferimento a tali criteri di calcolo dell'indennizzo. *"Pertanto, alla luce del combinato disposto dell'art. 35 del Contratto di Servizio e dell'art. 111 e dell'Allegato 10 delle CGT, il riconoscimento del bonus e dell'indennizzo configura un trattamento più favorevole per gli abbonati rispetto a quello derivante dall'applicazione dei criteri previsti dalla Misura 7.2 della citata Delibera ART n. 106/2018"*;
- conclusivamente, chiedeva all'Autorità *"di accogliere la richiamata proposta di integrazione dell'art. 44 delle CGT; di non adottare nei confronti di Trenord alcun provvedimento sanzionatorio e di concludere pertanto con esito positivo per Trenord il procedimento avviato con la Delibera ART n. 170/2019, dichiarando l'ottemperanza*

di Trenord alle Misure 5.3., 7.1., 7.2. e 10.1. della Delibera ART n. 106/2018". La Società esprimeva, infine, la propria disponibilità ad essere sentita in audizione;

VISTO l'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, che ha previsto la sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi nel periodo compreso tra la data del 23 febbraio 2020 e quella del 15 aprile 2020, poi prorogato al 15 maggio 2020 dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23, convertito, con modificazioni, dalla legge 5 giugno 2020, n. 40;

VISTA la nota dell'Autorità del 22 aprile 2020 (prot. n. 5792/2020), con cui Trenord veniva invitata a fornire ulteriori informazioni e documentazione sui profili oggetto di contestazione;

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", notificata a Trenord con nota dell'8 maggio 2020 (prot. n. 6821/2020) e all'Associazione CODICI con nota prot. ART n. 6823/2020, di pari data;

VISTA la nota del 18 maggio 2020 (acquisita agli atti con prot. ART n. 7183/2020, di pari data), di riscontro alla nota prot. ART n. 5792/2020, con la quale Trenord affermava:

- di aver proceduto, in data 30 gennaio 2020, a seguito del parere favorevole della Regione Lombardia, alla pubblicazione dell'aggiornamento delle CGT recante la modifica dell'art. 44 delle stesse CGT, nel quale in particolare è stata inserita la clausola secondo cui "*laddove si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei, Trenord si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché ad riconoscere indennizzo ai passeggeri pari al 50% del prezzo del biglietto*". Si sarebbe proceduto entro la fine del mese di maggio all'integrazione anche della Carta dei Servizi;
- che il Contratto di Servizio con la Regione Lombardia contempla un meccanismo di riconoscimento automatico del bonus previsto dall'articolo 35 dello stesso, in caso di mancato raggiungimento degli indici di puntualità stabiliti nel suddetto contratto, senza prevedere distinzioni fra le tipologie di abbonamenti e riconosciuto a tutti i titolari di abbonamento mensile o annuale;

VISTE le note del 3 giugno 2020 prot. n. 7978/2020 e prot. ART n. 7979/2020, con cui si comunicava, rispettivamente, a Trenord e all'Associazione CODICI l'immissione in servizio del Dirigente responsabile dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni dell'Autorità e l'assunzione da parte dello stesso, a decorrere dalla medesima data, delle funzioni di responsabile del procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della menzionata delibera n. 95/2020;

VISTE la nota del 4 giugno 2020 (prot. ART n. 8048/2020) con cui si convocava la Società in audizione, in modalità videoconferenza, per il giorno 30 giugno 2020 e la nota prot.

ART n. 8241/2020 del 9 giugno 2020, con cui Trenord comunicava i nominativi dei rappresentanti delegati a partecipare all'audizione;

VISTO il verbale dell'audizione del 30 giugno 2020 (prot. ART n. 9478/2020) e la richiesta istruttoria formulata in detta sede;

VISTA le risultanze istruttorie relative al procedimento in oggetto, comunicate alla Società ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera b), del citato Regolamento sanzionatorio, previa deliberazione del Consiglio del 30 luglio 2020, con nota prot. ART n. 11193/2020, di pari data;

VISTA la nota prot. ART n. 12792/2020, del 10 settembre 2020, con cui la Società richiedeva, in esito alla comunicazione delle risultanze istruttorie, di essere sentita in audizione finale dinanzi al Consiglio;

VISTA la nota prot. ART n. 15278/2020, del 12 ottobre 2020, la Società chiedeva il differimento dei termini del procedimento previsto dalla normativa vigente, *"considerata la situazione emergenziale connessa all'epidemia COVID-19"*;

VISTA la delibera n. 167/2020, del 14 ottobre 2020 di proroga del termine di conclusione del procedimento, notificata a Trenord con nota prot. ART n. 15589/2020, del 15 ottobre 2020, e comunicata all'Associazione CODICI nota prot. ART n. 15589/2020 in pari data;

VISTE la nota prot. ART n. 17094/2020, del 2 novembre 2020, di convocazione di Trenord in audizione finale dinanzi al Consiglio e la relativa nota di riscontro prot. ART n. 17316/2020, del 5 novembre 2020, con cui Trenord comunicava i nominativi dei rappresentanti della Società che avrebbero partecipato all'audizione;

SENTITI il 18 novembre 2020 i rappresentanti di Trenord, in modalità videoconferenza, in audizione finale dinanzi al Consiglio, come da verbale redatto in pari data (prot. ART n. 18530/2020, del 23 novembre 2020);

VISTA la relazione dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella suddetta relazione e, in particolare, che:

1. dalla documentazione agli atti risulta l'inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., 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.

2. In particolare, con riguardo alla misura 5.3. della delibera n. 106/2018, dalla documentazione agli atti risulta che *"entro sei mesi dalla data di entrata in vigore"* della stessa delibera, pubblicata il 9 novembre 2019, Trenord non ha adottato alcuna misura volta ad adeguare la propria Carta dei Servizi a quanto previsto dalla suddetta misura regolatoria. Analogamente per le CGT.

3. Misure in tal senso risultano siano state adottate dal Gestore nelle more del procedimento sanzionatorio. Con modifica – a quanto riportato da Trenord - del 30 gennaio 2020, la Società, previo parere favorevole della Regione Lombardia, ha infatti integrato l'articolo 44 delle proprie CGT con una previsione secondo la quale:

"Laddove si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei, Trenord si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché ad riconoscere indennizzo ai passeggeri pari al 50% del prezzo del biglietto".

4. Con riguardo alla Carta dei servizi, il 28 maggio 2020 Trenord ha, inoltre, pubblicato sul proprio sito internet un "Addendum" alla Carta della Mobilità 2018, nel quale (pagina 6), con riguardo alle *"Indennità da ritardo"* (che *"sostituisce il paragrafo di pag. 38"*), si prevede che *"Trenord, inoltre si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere indennizzo ai passeggeri pari al 50% del prezzo del biglietto nel caso in cui si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei"*.

5. Dalla documentazione agli atti risulta, inoltre, che *"entro sei mesi dalla data di entrata in vigore"* della delibera n. 106/2018, Trenord non ha provveduto ad ottemperare alle misure 7.1 e 7.2 della medesima delibera.

6. In particolare, con riferimento alle modalità di determinazione dell'indennizzo, la Carta della Mobilità di Trenord, nella versione integrata con il menzionato *"Addendum"* del 28 maggio 2020 trasmessa dalla Società in data 2 luglio 2020 e pubblicata sul sito del Gestore, prevede a pagina 6 (in sostituzione di pagina 38 della Carta della Mobilità 2018), sub *"Indennità da ritardo"*, che *"Un Cliente in possesso di biglietto di corsa semplice/carnet/abbonamento può chiedere a TRENORD un'indennità in caso di ritardo sia in partenza, che a destinazione. L'indennità può essere richiesta solo se il biglietto non è stato già rimborsato e nel caso di abbonamento, l'indennizzo non può essere cumulato con il bonus. I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue: il 25% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; il 50% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. Trenord, inoltre si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere indennizzo ai passeggeri pari al 50% del prezzo del biglietto nel caso in cui si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei. Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4 euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Nel caso dell'abbonamento, l'indennizzo viene riconosciuto a fronte di un susseguirsi di ritardi e/o soppressioni riconducibili anche a cause non imputabili (forza maggiore) a TRENORD"*.

7. Le CGT (nella versione denominata *"CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO in corso di validità. Ultimo aggiornamento del 15.07.2020"*, acquisita agli atti dal sito internet di Trenord in data 14 luglio 2020), prevedono:

- all'articolo 111, lettera b): *"Indennità per passeggeri in possesso di abbonamento": "Ai sensi del regolamento CE 1371/2007 Trenord applica l'Art.17 del regolamento "Indennità per il prezzo del biglietto". Nel caso in cui i passeggeri in possesso di un abbonamento siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi e/o soppressioni riconducibili anche a cause non imputabili (forza maggiore) a Trenord,*

durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo secondo le modalità indicate al precedente punto a). I criteri soglia previsti per l'erogazione del suddetto indennizzo sono riportati nell'Allegato 9 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. L'indennizzo non è cumulabile con l'eventuale Bonus previsto nell'ambito del Contratto di Servizio con Regione Lombardia". La disposizione, alla lettera a), "Indennità per passeggeri in possesso di biglietto", prevede che "Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere a TRENORD un'indennità in caso di ritardo sia in partenza e sia a destinazione (rispetto alle località indicate sul biglietto) se non gli è stato rimborsato il biglietto secondo le regole riportate nella specifica sezione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue: - il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; - il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. La richiesta di indennità può essere presentata direttamente in una biglietteria Trenord, compilando l'apposito modulo, oppure inoltrata a TRENORD ai recapiti indicati in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto e specificando come causale "Richiesta di Indennità da ritardo", esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 Euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda".

- all'Allegato 9, "Indennizzo": "Ai sensi del regolamento CE 1371/2007, Trenord applica l'Art.17 Comma 1, riconoscendo un indennizzo anche ai possessori di abbonamento. Il valore dell'indennizzo di cui sopra è definito in relazione al prezzo dell'abbonamento in possesso del passeggero e nel rispetto delle percentuali indicate dal suddetto regolamento e quindi rispettivamente il 25% e il 50% come indicato in Tabella 1. Nello specifico, per gli abbonamenti mensili l'importo dell'indennizzo sarà definito calcolando il 25% o il 50% (rispettivamente a seconda dell'entità del ritardo) per un sessantesimo del prezzo dell'abbonamento e per un quattordicesimo in caso di abbonamenti settimanali. Gli indennizzi di cui sopra saranno riconosciuti a fronte di 12 eventi (3 per i settimanali) di ritardo e soppressione verificatisi nell'arco di validità dell'abbonamento e riferiti allo stesso servizio (lo stesso treno) utilizzato dal passeggero. I dodici eventi di ritardo e/o soppressione totale dovranno essere riferiti ad un unico treno facente parte della medesima direttrice alla quale è attribuita l'origine - destinazione dell'abbonamento in possesso del passeggero. (...)

Non è previsto alcun indennizzo al di sotto dei 4 Euro. Il riconoscimento dell'indennizzo non è cumulabile con l'erogazione del "bonus" come da artt. 113 e 114 delle Condizioni Generali di Trasporto. Per i passeggeri in possesso di abbonamento annuale valgono le regole di riconoscimento (compresi i criteri soglia) definite per i passeggeri in possesso dell'abbonamento mensile. Pertanto, l'indennizzo sarà riconosciuto per singole mensilità in cui si verificano gli eventi di soppressione e ritardo per i quali si avanza la richiesta di indennizzo. Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti".

8. In base a quanto previsto nell'Addendum alla Carta della Mobilità 2018, *sub "Indennità da ritardo"*, l'indennizzo che viene corrisposto ai titolari di abbonamento non è - come invece è richiesto dalla misura 7.1 della delibera n. 106/2019 - determinato in base a *"criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli"*, ma è equiparato, invece, all'indennizzo riconosciuto ai clienti in possesso di biglietto di corsa semplice, per un importo pari al *"25% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti"* e al *"50% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti"*. La Carta dei Servizi non indica criteri soglia previsti per l'erogazione dell'indennizzo.

9. Analogamente, non conformi alla menzionata misura 7.1 risultano le CGT, nella versione pubblicata sul sito di Trenord alla data del 14 luglio 2020, le quali, per la determinazione dell'indennizzo ai possessori di abbonamento all'articolo 111, lettera b), rinviano alla lettera a) della medesima disposizione, la quale stabilisce le *"Indennità per passeggeri in possesso di biglietto"* singolo, in misura pari al *"25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti"* e al *"50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti"*.

10. L'Allegato 9 alle CGT prevede, inoltre, dei *"criteri soglia"* per il calcolo degli indennizzi riconosciuti agli abbonati, con i quali si subordina il riconoscimento dell'indennizzo ad un numero minimo di eventi di ritardo e soppressioni che devono intervenire nel periodo di validità dell'abbonamento, riferiti allo stesso servizio (lo stesso treno) utilizzato dal passeggero e che limitano, in senso sfavorevole agli abbonati rispetto ai titolari di biglietto singolo, la possibilità di essere indennizzati a fronte del ripetersi del disservizio. E in ogni caso, detti criteri risultano non conformi a quanto previsto dalla misura 7.2 della delibera n. 106/2018.

11. Inconferente in proposito appare la circostanza che Trenord eroghi ai passeggeri il bonus previsto dall'art. 35 del Contratto di Servizio, nonché all'interno delle CGT e della Carta dei Servizi, tenuto conto che esso - come chiarito dalla stessa Trenord in sede di audizione – oltre ad essere escluso per alcune tipologie di abbonamento e per alcune tratte, non è monetizzabile a richiesta dei viaggiatori e non è cumulabile con l'indennizzo da ritardo, e non appare quindi conforme alle misure 7.1 e 7.2 della delibera n. 106/2018.

12. Infine, nel corso del procedimento e, da ultimo, in sede di audizione finale, Trenord ha evidenziato, pur nella volontà di allinearsi alle delibere dell'Autorità, di non disporre di autonomia e discrezionalità nell'apportare modifiche alle Condizioni generali di trasporto e alla Carta della mobilità, essendo necessaria a tal fine una previa modifica del Contratto di servizio con la Regione Lombardia.

RITENUTO

pertanto, di accertare, nei confronti di Trenord S.r.l., l'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 n. 106/2018 e, conseguentemente, di irrogare alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi 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, *“fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata”*;

CONSIDERATO

altresì, quanto riportato nella relazione dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni in riferimento alla determinazione dell’ammontare della sanzione, in considerazione dell’articolo 14 del Regolamento sanzionatorio e delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, e in particolare che:

1. ai sensi dell’articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione da irrogare alla Società per la violazione accertata deve essere commisurata, all’interno dei limiti edittali individuati dal legislatore, “alla gravità della violazione, all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche”;
2. per quanto attiene alla gravità della violazione, per l’inottemperanza da parte di Trenord alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018 con riferimento al mancato adeguamento alla misura 5.3, si deve considerare l’interesse tutelato dalla stessa in quanto riferito alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Con riferimento alle misure 7.1 e 7.2 si deve considerare che il mancato recepimento risulta tuttora in corso;
3. con riferimento all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che Trenord, nelle more del procedimento sanzionatorio, ha apportato modifiche alle CGT e alla Carta della Mobilità tali da renderle conformi alla misura della delibera n. 106/2018;
4. con riguardo alla personalità dell’agente, non risultano precedenti provvedimenti sanzionatori per violazioni della medesima indole;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società, dalle visure camerali risulta che la stessa ha realizzato un valore totale dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, per l’esercizio 2019, pari a euro 823.960.855 (di cui euro 352.532.000 riferiti ai corrispettivi del traffico viaggiatori e euro 445.457.000 riferiti ai corrispettivi del contratto di servizio per il servizio trasporto viaggiatori), con un utile di euro 3.741.676;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, risulta congruo: i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 40.000,00 (quarantamila/00); ii) applicare sul predetto importo una diminuzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 30.000,00 (trentamila/00).

RITENUTO

pertanto di procedere all’irrogazione della sanzione nella misura di euro 30.000,00 (trentamila/00);

tutto ciò premesso e considerato,

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, l'inottemperanza da parte di Trenord S.r.l. 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 n. 106/2018;
2. è irrogata, nei confronti Trenord S.r.l., ai sensi 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, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.000 (trentamila/00);
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera n. 204/2020";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il presente provvedimento è notificato a Trenord S.r.l. e comunicato all'Associazione Codici Onlus – Centro per i diritti del cittadino, in qualità di partecipante al procedimento; è inoltre pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

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

Torino, 3 dicembre 2020

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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