

Delibera n. 202/2020

Procedimento avviato con delibera n. 161/2020 nei confronti di Trenitalia S.p.A. ai sensi del d.lgs. 70/2014 e dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 3 dicembre 2020

- 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 (di seguito: Regolamento (CE) n. 1371/2007);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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 o ART);
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, (di seguito: d.lgs. 70/2014);
- VISTA** la comunicazione della Commissione europea recante gli *Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (2015/C 220/01)*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio);
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, 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"*;
- VISTO** l'articolo 9 ("Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni") del Regolamento (CE) n. 1371/2007, secondo il quale: *"3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio*

pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita: a) biglietterie o distributori automatici; b) a bordo dei treni (...) 4. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali. 5. In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione: a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto; b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici”;

VISTO

l'articolo 10 (“Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti”) del d.lgs. 70/2014, secondo il quale: “4. Fatto salvo quanto previsto al comma 5, qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. 5. Le imprese ferroviarie che non intendano offrire la possibilità di ottenere biglietti a bordo treno, qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 4, del regolamento, ne danno motivata informazione all'Organismo di controllo e rendono pubblica tale decisione, anche mediante pubblicazione nelle Condizioni generali di trasporto. 6. In caso di inosservanza dell'obbligo di informare i viaggiatori della mancanza di biglietteria o distributore automatico in stazione, di cui all'articolo 9, paragrafo 5, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro”;

VISTA

la Misura 3.2, della delibera n. 106/2018, la quale prevede che: *“Gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere ad informazioni di carattere commerciale, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 4 - dai gestori dei servizi, concernenti almeno:*

(...)

c) i canali di vendita dei titoli di viaggio, con indicazione:

c.1) delle stazioni dotate di biglietteria o emettitrici self service;

c.2) della disponibilità di canali di vendita telematici;

c.3) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o un'emettitrice self service funzionante, della distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini;

c.4) ove nella stazione di partenza o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità di vendita dei biglietti, della possibilità di rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di sovrapprezzii comunque denominati”;

VISTO

l'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011, 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 reclamo di seconda istanza presentato all'Autorità, in data 21 ottobre 2019 (prot. ART 13018/2019), con il quale il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante), dopo aver inviato, in proposito, più reclami di prima istanza all'impresa Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia o Società), in data 14 settembre 2019, n. 3474649 e in data 17 settembre 2019, n. 3475632 e n. 3475640, allegati al modulo di reclamo unitamente alle relative risposte, lamentava che il giorno 13 settembre 2019 alle ore 13:30 circa nella stazione ferroviaria di Terme Vigliatore non riusciva ad acquistare un biglietto per il treno regionale 12710 delle ore 13:51 diretto a Messina a causa sia dell'assenza di biglietteria in stazione sia della mancanza di informazioni circa il luogo più vicino nel quale acquistare il titolo di viaggio (nella fattispecie, in ogni caso, gli esercizi commerciali risultavano chiusi nell'orario di riferimento), allegando al riguardo materiale fotografico della stazione interessata nonché materiale tratto da Google Maps. Il reclamante dichiarava, inoltre, di essere salito sul treno regionale e di aver immediatamente chiesto di acquistare il biglietto al controllore il quale, tuttavia, applicava un sovrapprezzo di 5 euro oltre ad emettere il normale biglietto il cui prezzo risultava pari a 4,30 euro;

VISTA

la delibera n. 161/2020, del 15 settembre 2020 (notificata, in data 16 settembre 2020, con nota prot. ART 13045/2020), con la quale l'Autorità ha avviato, nei confronti della Società Trenitalia S.p.A., un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione: a) dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014 ; b) dell'articolo 9, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 1371/2007, ai sensi del d.lgs. 70/2014; c) 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 3.2, lettera c.3) della delibera n. 106/2018;

RILEVATO che la Società, entro i prescritti termini, ha presentato memoria, acquisita al prot. ART 15734/2020, del 16 ottobre 2020, con la quale, nell'esplicare la situazione relativa ad ogni singola contestazione, si è resa disponibile a riconsiderare possibili soluzioni migliorative, e ha chiesto di essere convocata in audizione;

VISTO il verbale dell'audizione del 27 ottobre 2020, prot. ART 16917, del 30 ottobre 2020, convocata con nota prot. ART 16151/2020, del 22 ottobre 2020, nel corso della quale la Società si è riservata entro il 13 novembre 2020, per le ragioni sulla complessità poste nel corso dell'audizione medesima, di presentare formale proposta di impegni nel rispetto delle indicazioni del Regolamento sanzionatorio dell'Autorità;

VISTA la nota del 13 novembre 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART n. 18005/2020), con la quale la Società, nel presentare una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 8 del vigente Regolamento sanzionatorio, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, avviato con la menzionata delibera n. 161/2020, senza l'accertamento dell'infrazione, ha richiesto, tra l'altro, di potere *“essere ammessa a presentare impegni, in considerazione dell'attuale perdurante situazione di eccezionalità venutasi a determinare in ragione dell'emergenza Covid-19 che ha reso particolarmente difficoltoso, nella ridotta tempistica di 30 giorni, la valutazione con tutte le diverse componenti aziendali coinvolte delle possibili misure da adottare, del loro impatto economico e della loro concreta fattibilità. Le attività di valutazione, peraltro, sono state rese ancor più complesse dalla loro rilevanza sul piano dimensionale, posto che Trenitalia non intende limitarne l'operatività solo all'interno del perimetro della Regione Sicilia, ma ne ha previsto l'estensione alle oltre 600 stazioni impresenziate su tutto il territorio nazionale”*;

RITENUTO alla luce della complessità della proposta di impegni, come d'altro canto rappresentata anche dalla Società, stante anche l'ampliamento della valenza degli stessi a tutto il territorio nazionale e non solo all'area interessata dalle violazioni contestate, di concedere la rimessione in termini alla Società;

CONSIDERATO che, conseguentemente, con la presentazione da parte di Trenitalia della menzionata proposta di impegni, conformemente a quanto previsto dall'articolo 8, comma 3, del Regolamento sanzionatorio, si è determinata l'interruzione dei termini del procedimento avviato con la citata delibera n. 161/2020;

CONSIDERATO che, con tale proposta - nel premettere, che a seguito della cognizione periodica condotta nei primi giorni di novembre, della dotazione di adeguati canali di vendita nelle stazioni/fermate quelle non dotate di tali caratteristiche risultano ridotte a 616 rispetto alle 700 dichiarate nel corso dell'audizione avvenuta il 27

ottobre 2020, per effetto di un programma di installazione di nuove biglietterie self service di tipologia "full", cioè abilitate a tutte le tipologie di pagamento e di ridistribuzione di quelle già in dotazione, proprio allo scopo di incrementare il numero delle stazioni/fermate adeguate in ragione dei parametri definiti dalla delibera ART 106/2018 – la Società si è impegnata a definire misure "nell'ottica di garantire un reale miglioramento nei livelli di servizio per la clientela favorendo l'individuazione dei punti vendita più vicini e riguardano, in particolare:

"(a) il miglioramento del set di informazioni a disposizione dei passeggeri per una loro più immediata fruibilità", attraverso:

- (i) l'integrazione delle informazioni rese nelle locandine, con un rimando alla sezione *Info utenti IC/ICN e Regionali* dedicata alla delibera ART 106/2018 e, per i possessori di tablet e smartphone, con apposito riferimento: *"Se vuoi conoscere il punto vendita più vicino a te puoi visitare la pagina puntivendita.info"*;
- (ii) la creazione dell'indirizzo internet "www.puntivendita.info, alias della propria pagina "punti vendita in Italia e all'estero" https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html";
- (iii) l'integrazione delle locandine *"Se vuoi conoscere il punto vendita più vicino a te puoi visitare la pagina puntivendita.info oppure chiamare gratuitamente il call center al numero 800892021"*;
- (iv) l'affissione nelle stazioni/fermate, all'interno del fabbricato viaggiatori se aperto ai passeggeri e/o lungo i punti di ingresso ai binari, con modalità tale da assicurarne la visibilità e l'accessibilità anche ai PMR;
- (v) l'implementazione del sistema di geolocalizzazione disponibile tramite trenitalia.com oppure APP Trenitalia (menu Punti vendita), <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, inserendo nelle anagrafiche del singolo punto vendita terzo le informazioni relative agli orari di apertura (differenziati per giorno) tramite scambio dati con gli operatori Sisalpay Servizi S.p.A. e Servizi in rete 2001 S.r.l., oltre al caricamento delle informazioni, già presenti sul sito trenitalia.com, delle biglietterie e agenzie di viaggio.

In merito alla tempistica la Società si impegna a realizzare quanto rappresentato ai punti (i), (ii) e (iv) entro 3 mesi dall'accoglimento degli impegni e a realizzare quanto rappresentato ai punti (iii) e (v) entro 6 mesi dalla realizzazione all'aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita (da realizzare entro il 30 giugno 2021), come meglio riportato al successivo punto (b);

"(b) l'attivazione di un call center gratuito, al quale il passeggero potrà rivolgere la richiesta per individuare il punto vendita a terra più vicino" attraverso il numero verde gratuito 800 89 20 21, dedicato a fornire informazioni, ivi compreso il sistema di geolocalizzazione, con riferimento alle 616 stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita, ai passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, circa l'indirizzo e gli orari di

apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure prossimo alla loro posizione indicata dal passeggero. L'operatore sarà in grado di fornire le informazioni consultando in tempo reale i siti di Sisalpay e Tabaccal. La realizzazione di detto impegno è prevista entro il 31/12/2020, a seguito del rinnovo dei contratti vigenti (stipulati nel 2017, quindi in data antecedente alla pubblicazione della delibera ART 106/2018) con Sisalpay Servizi S.p.A. e Servizi in rete 2001 S.r.l. (quest'ultima comunemente indentificata come rete dei Tabaccal), attraverso l'impegno di inserire un'apposita clausola che prevede l'obbligo di aggiornare, a carico dell'esercente, le anagrafiche dei punti vendita raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/> con le informazioni relative agli orari programmati di apertura e chiusura per ogni singolo punti vendita. In merito alla tempistica la Società si impegna ad aggiornare le anagrafiche dei punti vendita entro il 30 giugno 2021, mentre l'attivazione del *call center* sarà realizzata entro 6 mesi dal completamento dell'aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita;

“(c) il miglioramento del flusso informativo a favore del capotreno, messo in condizione di verificare l’effettiva apertura o meno del punto vendita a terra, per un riscontro immediato della veridicità di quanto affermato dal passeggero” attraverso l'impegno *“ad aggiornare il palmare in dotazione al personale di bordo per consentire la consultazione delle informazioni sui punti vendita terzi al fine di valutare la legittimità della richiesta di sovraprezzo, laddove in via residuale il passeggero dichiarasse di non aver ricevuto dal call center un riscontro, ovvero che l’informazione non è risultata congrua rispetto al suo programma di viaggio (es. punto vendita troppo lontano da consentire di prendere il treno) ovvero di non essere nell’oggettiva possibilità di procedere all’acquisto attraverso la rete di vendita indiretta.”* Inoltre, Trenitalia si impegna a compiere, attraverso il proprio personale di bordo e ricorrendo anche alla sala operativa regionale (SOR – Postazione OIAC), *“una verifica costante sulla rete dei punti vendita terzi, circa l’orario di apertura degli stessi. Sarà così possibile avere un riscontro della veridicità della rappresentazione dei fatti asserita dal passeggero che all’atto della salita abbia immediatamente avvisato il personale di bordo, così da valutare la correttezza della richiesta di sovraprezzo.”* In merito alla tempistica la Società si impegna ad aggiornare i palmari in dotazione al personale di bordo entro sei mesi dalla realizzazione dell'impegno relativo all'aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita;

TENUTO CONTO

che, nella suddetta proposta di impegni, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento alla stima dei costi previsti per l'attuazione dei singoli impegni, così come confermato con nota del 24 novembre 2020 (acquisita al prot. ART 18672/2020, del 25 novembre 2020) a riscontro della nota prot. ART 18437/2020, del 20 novembre 2020;

- 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 13 novembre 2020, appare potenzialmente idonea all'efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalle disposizioni 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 Trenitalia S.p.A., concernente gli impegni sopra indicati relativi alle violazioni contestate con delibera n. 161/2020, ai sensi del d.lgs. 70/2014, e dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011;
- CONSIDERATO** che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 8, commi 5 e seguenti, del predetto Regolamento – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla menzionata contestazione;
- RITENUTO** che, per garantire il compiuto dispiegarsi dei diritti di partecipazione dei terzi interessati, dato l'incombere del periodo feriale, debbano disporsi congrui termini per la presentazione di osservazioni scritte, di cui al suddetto articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori la proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A. con la nota del 13 novembre 2020, acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART n. 18005/2020, così come confermata con nota del 24 novembre 2020 (acquisita al prot. ART 18672/2020, del 25 novembre 2020) (Allegato 1), in relazione alle violazioni contestate con la delibera n. 161/2020;
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 quarantacinque 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. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: 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;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., ed è comunicata al reclamante, nonché pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 3 dicembre 2020

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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