

Delibera n. 16/2021

Procedimento sanzionatorio 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 214/2011. Approvazione della proposta di impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 febbraio 2021

- 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) e, in particolare, gli articoli 8 e 9;
- 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”;

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. (di seguito: Trenitalia o la Società), 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 esposte 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 indicato che con riferimento alle 616 stazioni senza biglietterie:

- la Società si impegna a *"garantire un reale miglioramento nei livelli di servizio per la clientela favorendo l'individuazione dei punti vendita più vicini (...) 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 Tabaccai. 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 Tabaccai), 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;

VISTA

la delibera n. 202/2020, del 3 dicembre 2020, in pari data notificata alla Società con nota prot. ART n. 19306 /2020, e comunicata al reclamante con nota prot.

ART n. 19307/2020, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, e ne è stata disposta la pubblicazione, con *omissis*, sul proprio sito web istituzionale, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

PRESO ATTO

che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni, avviatasi con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 202/2020 in data 3 dicembre 2020 e conclusasi, per effetto del punto 3 della delibera stessa, il 18 gennaio 2021 (primo giorno successivo non festivo), non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del menzionato Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;

RITENUTO

pertanto di confermare l'effettiva idoneità della proposta di impegni a garantire l'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle previsioni normative e regolatorie di cui si è contestata la violazione, in quanto rende evidenza di un processo organizzativo strutturale la cui messa in esercizio renderà maggiormente efficaci le procedure di assistenza ai viaggiatori, non solo nelle stazioni in riferimento alle quali è stata contestata la violazione (stazione del reclamante e altre 82 stazioni della Regione Sicilia) bensì con riferimento a tutte le 616 stazioni non presidiate e presenti sul territorio nazionale, mediante l'integrazione delle informazioni rese nelle locandine, l'attivazione di un call center gratuito, al quale il passeggero potrà rivolgere la richiesta per individuare il punto vendita a terra più vicino, ed 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. Quanto sopra è idoneo a risolvere le criticità sottese alle violazioni contestate con la delibera n. 161/2020 e, conseguentemente, si ritiene di approvare, rendendo obbligatori per Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni presentati dalla Società con la nota del 13 novembre 2020, acquisita agli atti dell'Autorità 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);

RITENUTO

che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle violazioni contestate ai sensi del d.lgs. 70/2014 e dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011, con la delibera n. 161/2020;

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 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), allegati al presente provvedimento, 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. 161/2020, con riferimento alle violazioni ivi contestate ai sensi del d.lgs. 70/2014 e dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011;
3. Trenitalia S.p.A. trasmette all'Autorità con periodicità mensile, lo stato di realizzazione degli impegni così come descritti nell'atto di impegni allegato, che deve avvenire nel rispetto delle diverse scadenze previste nello stesso;
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 riavrà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore 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., ed è comunicata al reclamante, nonché pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 febbraio 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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