

**Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015.**

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza, 230  
10126 Torino  
pec@pec.autorita-trasporti.it

**Oggetto: proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 161/2020**

1. Trenitalia SpA (P.I. 05403151003), con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa, 1
2. Delibera ART n. 161/2020 – Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante *“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”* e dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011. Contestazioni riscontrate: (i) inosservanza del divieto di applicare un sovrapprezzo nel caso di emissione a bordo treno di un biglietto, qualora anche solo temporaneamente, non ne sia possibile l’acquisto nella stazione di partenza o anche in prossimità della stessa (art. 10, comma 4, del d.lgs. n. 70/14); (ii) inosservanza dell’obbligo di informare i viaggiatori che, in mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, possono acquistare un biglietto per telefono, via internet o a bordo del treno ovvero possono recarsi nella stazione ferroviaria o del luogo più vicino in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici (art. 9, par. 5, reg. n. 1371/07); (iii) inottemperanza alla misura 3.2, lett c) della delibera Art n. 106/2018, nella parte in cui prevede che, nelle stazioni in cui non è presente una biglietteria o un’emettitrice self service funzionante, il gestore del servizio debba rendere noto ai viaggiatori, distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini attraverso almeno due canali gratuiti di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.

**3. Descrizione degli impegni proposti**

**Impegno n. 1**

A seguito della ricognizione periodica condotta nei primi giorni di novembre, della dotazione di adeguati canali di vendita nelle stazioni/fermate servite da questa divisione, quelle non dotate di tali caratteristiche risultano pari a 616 rispetto alle 700 dichiarate nel corso dell’audizione avvenuta il 27 ottobre *n.s.* Tale positiva riduzione è l’effetto di un programma di installazione di nuove *self service* di tipologia *“full”* e redistribuzione di quelle già in dotazione, proprio allo scopo di

b)

*omissis*

---

- c) L'aggiornamento delle anagrafiche dei circa 60.000 punti vendita terzi entro il 30/06/2021, in ragione della necessità di contattare ciascuno degli esercenti indipendenti. Le modalità tecniche di implementazioni sono know how esclusivo dei due fornitori.

### **Impegno n. 3**

- a) A seguito dell'implementazione sopra descritta, Trenitalia si impegna ad attivare un nuovo servizio erogato tramite il *call center* gratuito 800 89 20 21, dedicato a fornire informazioni con riferimento alle 616 stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita, i passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via *web*, potranno telefonare al numero verde e ricevere informazioni dall'operatore 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*.

Una volta attivato il servizio, verrà effettuato un ulteriore aggiornamento della locandina A4 affissa limitatamente alle suddette stazioni/fermate che verrà implementata con il seguente ultimo punto: *"Se vuoi conoscere il punto vendita più vicino a te puoi visitare la pagina [puntiventita.info](http://puntiventita.info) oppure chiamare gratuitamente il call center al numero 800892021"* (cfr. locandina Allegato 2).

b)

*omissis*

---

- c) L'attivazione del *call center* sarà realizzata entro 6 mesi dal completamento delle attività di cui all'impegno 2); nel corso del periodo si procederà all'attivazione del numero telefonico, alla formazione degli operatori del *call center* e alla predisposizione del registro chiamate per consentire la valutazione a consuntivo del numero di passeggeri che si sono avvalsi del servizio.

### **Impegno n. 4**

- a) Completata l'attività prevista nell'impegno 2), Trenitalia procederà con l'implementazione del sistema di geolocalizzazione disponibile tramite *trenitalia.com* oppure APP Trenitalia (menù Punti vendita), <https://locator.ubiest.com/storelocator/customers/trenitalia/bighetterie/>, 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 SpA* e *Servizi in rete*

incrementare il numero delle stazioni/fermate adeguate in ragione dei parametri definiti dalla delibera ART 16/2018 (solo self “full”, cioè abilitate a tutte le tipologie di pagamento).

- a) Con riferimento alle n. 616 stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “full”, oltre che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri) e alle n. 347 stazioni/fermate dotate di almeno un punto vendita terzo entro i 350 metri, Trenitalia si impegna a migliorare il contenuto informativo della locandina formato A4 già presente, integrando l'informazione con un rimando alla sezione *Info utenti IC/ICN e Regionali* dedicata alla delibera ART 106/2018.

Inoltre, per semplificare e velocizzare l'accessibilità al passeggero tramite *smartphone* e/o *tablet* alla consultazione della rete vendita indiretta data dall'insieme dei punti vendita terzi, Trenitalia si impegna a creare l'indirizzo internet [www.puntivendita.info](http://www.puntivendita.info), *alias* della propria pagina “*punti vendita in Italia e all'estero*” [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti\\_vendita.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html), di cui sarà data informazione attraverso la locandina, integrata con apposito riferimento: “*Se vuoi conoscere il punto vendita più vicino a te puoi visitare la pagina [puntivendita.info](http://www.puntivendita.info)*” (cfr. locandina Allegato 1).

La locandina verrà affissa 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.

Al riguardo, Trenitalia ha avviato un'interlocuzione con il GI per monitorare la presenza delle bacheche nelle 616 stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita, richiedendo la disponibilità di RFI a consentire l'affissione anche al loro interno. L'obiettivo è quello di dotare di almeno due bacheche le 616 fermate impresenziate, al fine di assicurare una migliore conservazione della locandina. Trenitalia in occasione delle osservazioni al PIR 2022 aveva infatti richiesto che le bacheche di stazione fossero considerate spazio regolato quale luogo per accogliere l'informazione al passeggero nelle stazioni/fermate impresenziate.

- b) \_\_\_\_\_  
*omissis*
- c) Tempi per il completamento dell'aggiornamento/affissione nuova locandina: entro 3 mesi dall'accoglimento dell'impegno.

## **Impegno n. 2**

- a) In occasione del rinnovo - in avanzata fase di negoziazione la cui conclusione è prevista entro il 31/12/2020 - dei contratti vigenti (stipulati nel 2017, quindi in data antecedente alla pubblicazione della delibera ART 106/2018) con *Sisalpay Servizi SpA* e *Servizi in rete 2001 Srl* (quest'ultima comunemente identificata come rete dei Tabaccai), che coordinano i due circuiti di rete vendita terza, Trenitalia si impegna ad inserire un'apposita clausola che prevede l'obbligo di aggiornare 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 punto vendita. L'obbligo di aggiornamento, così come ogni eventuale variazione o modifica arbitraria di orario, rimane a carico esclusivo dell'esercente.

2001 Srl. Verranno inoltre caricate le medesime informazioni, già presenti sul sito *trenitalia.com*, delle biglietterie e agenzie di viaggio.

L'implementazione del geolocalizzatore sarà effettuato da FS Technology, società del Gruppo FS dedicata alla tecnologia ed innovazione. Il processo attualmente in essere prevede l'invio mensile da parte di *Sisalpay Servizi SpA* e *Servizi in rete 2001 Srl* di un file in formato CSV, contenente i dati su nome e posizionamento geografico dei punti vendita. Tali dati, insieme a quelli già noti relativi al posizionamento di biglietterie, self service e agenzie, sono inseriti sul sistema *UBIEST* e resi disponibili ai passeggeri tramite collegamenti dal sito *trenitalia.com* e da APP *Trenitalia*. *Sisalpay Servizi SpA* e *Servizi in rete 2001 Srl* forniranno un nuovo file CSV a cadenza mensile, arricchito con le informazioni relative agli orari di apertura, differenziati per giorno.

Il cliente, ricorrendo al geolocalizzatore, sia personalmente che per il tramite dell'operatore del *call center*, sarà quindi in grado di conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km), nonché gli orari di apertura al pubblico.

- b) \_\_\_\_\_  
*omissis*
- c) L'implementazione del sistema di geolocalizzazione verrà realizzata entro 6 mesi dal completamento delle attività di cui all'impegno 2).

#### **Impegno n. 5**

- a) Completata l'attività prevista nell'impegno 2, Trenitalia si impegna 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 sovrapprezzo, 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, sempre al fine di accertare quanto dichiarato dal passeggero, 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 sovrapprezzo.

- b) \_\_\_\_\_  
*omissis*

Regionali (SOR) presenti sul territorio, attualmente dotate di una postazione denominata OIAC (*operatore informazione alla clientela*), sarà consentito agli operatori l'accesso alla consultazione dei due siti sopra menzionati (implementati secondo l'impegno 2), affinché possano supportare il personale di bordo nell'attuazione dell'impegno sopra citato.

- c) L'aggiornamento del palmare in dotazione al personale di bordo verrà realizzato entro 6 mesi dal completamento delle attività di cui all'impegno 2).

#### **Considerazioni finali**

I tempi di realizzazione degli impegni tengono conto dell'incidenza sui processi interni della proroga dello stato emergenziale a causa Covid-19 e della diversa incidenza territoriale delle restrizioni degli spostamenti individuali, nonché del permanere sulle attività amministrative della modalità *smart working*.

#### **4. Esigenze di riservatezza e segretezza**

In ordine a tutte le informazioni riferite al punto b) di ciascun Impegno, Trenitalia chiede di voler assicurare la riservatezza, con particolare riguardo ai dati economici complessivamente stimati in 2.251.300 euro per i primi cinque anni di attivazione.

*Divisione Passeggeri Regionale*

*Il Direttore*

*Sabrina De Filippis*

