

Delibera n. 48/2021

Procedimento individuale avviato nei confronti di Trenord S.r.l. con delibera n. 205/2020, del 3 dicembre 2020, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell'Autorità – Rigetto della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione dell'8 aprile 2021

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 f), ai sensi del quale l'Autorità *"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 se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare"*;

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"), 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 in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse (di seguito: *"Regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti"*), approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014, ed in particolare l'articolo 6;

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 (di seguito: *"Regolamento sanzionatorio"*) e in particolare gli articoli 8 e 9;

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 7.1 di cui all'Allegato A alla suddetta 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 suddetta delibera n. 106/2018, in virtù della quale *"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 suddetta 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"*;

VISTE

le Condizioni generali di trasporto e la Carta della Mobilità, con il relativo "Addendum", di Trenord S.r.l. (di seguito: "Trenord" o "Società");

VISTA

la delibera n. 204/2020, del 3 dicembre 2020 (notificata a Trenord con nota prot. ART 19312/2020 e comunicata all'Associazione Codici con nota prot. ART 19313/2020, entrambe del 3 dicembre 2020), con cui l'Autorità, ad esito del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 170/2019 del 3 dicembre 2019, accertava l'inottemperanza da parte di Trenord alla misura 10.1 della citata delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.3, 7.1 e 7.2 della stessa delibera n. 106/2018, irrogando alla Società, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lett. i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, una sanzione amministrativa pecuniaria pari ad euro 30.000,00. Con la medesima delibera n. 204/2020 l'Autorità accertava, altresì, che l'inottemperanza da parte di Trenord alle misure 7.1 e 7.2 della delibera n. 106/2018 risultava tuttora in corso, tenuto conto che le Condizioni generali di trasporto (di seguito anche "CGT") e la Carta della Mobilità, con il relativo "Addendum", prevedevano criteri di calcolo e modalità di determinazione degli indennizzi da ritardo che non risultavano conformi alle menzionate misure regolatorie dell'Autorità;

- VISTA** la delibera n. 205/2020, del 3 dicembre 2020 (notificata a Trenord con nota prot. ART 19314/2020, del 3 dicembre 2020, e trasmessa alla Regione Lombardia con nota prot. ART 19384/2020, del 4 dicembre 2020), con cui l’Autorità, tenuto conto di quanto accertato con la menzionata delibera n. 204/2020 in relazione alla persistente inottemperanza da parte di Trenord alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018 con riguardo alle misure 7.1 e 7.2 della stessa delibera n. 106/2018, avviava nei confronti della medesima Società un procedimento individuale per l’eventuale adozione, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell’articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell’Autorità, di un ordine di cessazione della inottemperanza alle misure 7.1 e 7.2 della delibera n. 106/2018, accertata con delibera 204/2020, del 3 dicembre 2020, e di eventuali misure di ripristino;
- VISTA** l’istanza di partecipazione al procedimento avviato con la succitata delibera n. 205/2020 avanzata dall’Unione nazionale consumatori (UNC) - Comitato Regionale della Sicilia, acquisita agli atti con prot. ART n. 1354/2021, del 1° febbraio 2021, ed accolta con nota prot. ART n. 1459/2021, del 2 febbraio 2021;
- VISTA** la delibera n. 17/2021, dell’11 febbraio 2021 (notificata a Trenord con nota prot. ART n. 1977/2021, trasmessa alla Regione Lombardia con nota prot. ART 1978/2021 e comunicata all’UNC con nota prot. ART n. 1979/2021, dell’11 febbraio 2021), con cui l’Autorità disponeva - in accoglimento dell’istanza presentata da Trenord con nota prot. ART n. 1183/2021, del 28 gennaio 2021, come integrata dalla nota prot. ART n. 1346/2021 del 1° febbraio 2021 (di riscontro alla nota dell’Autorità prot. n. 1255/2021, del 29 gennaio 2021) - il differimento di trenta giorni del termine fissato al punto 5 del dispositivo della delibera n. 205/2020 per la presentazione di una proposta di impegni, fissandola conseguentemente al 3 marzo 2021, lasciando invariato il termine per la conclusione del procedimento, fissato in centottanta giorni decorrenti dalla data di notifica della citata delibera n. 205/2020;
- VISTA** la proposta di impegni presentata dalla Società con nota del 25 febbraio 2021 (acquisita agli atti con prot. ART n. 2527/2021), come integrata con note del 2 e del 3 marzo 2021 (acquisite agli atti, rispettivamente, con prot. ART n. 2714/2021, del 2 marzo 2021 e con nota prot. ART nn. 2781-2782/2021, del 3 marzo 2021);
- CONSIDERATO** che nella summenzionata proposta di impegni, Trenord:
- rappresentava di aver *“completato l’iter che aveva immediatamente attivato con Regione Lombardia... a cui aveva sottoposto la proposta di modifica delle proprie Condizioni Generali di Trasporto (di seguito, le “CGT”)”* e che *“con decorrenza dal prossimo mese di maggio entreranno in vigore le modifiche delle CGT di recepimento delle Misure 7.1. e 7.2. della Delibera ART n. 106/2018”*;
 - sottoponeva all’Autorità il seguente testo della proposta - sottoposta alla Regione Lombardia – di modifica dell’art. 111 delle CGT ai fini del recepimento delle Misure

7.1. e 7.2. della delibera n. 106/2018: «Art.111 *Indennizzo per ritardo. Indennizzo per passeggeri in possesso di abbonamento. I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni totali hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso. 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 totalmente; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità. Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti. Per gli abbonamenti integrati l'indennizzo è calcolato sulla sola quota dell'abbonamento della tariffa integrata spettante a Trenord»;*

- precisava, in proposito che, per calcolare l'indennizzo Trenord utilizzerà i dati di andamento del servizio certificati dai Gestori dell'Infrastruttura, secondo le tempistiche già in essere per la trasmissione dei dati funzionali al calcolo dell'indice di affidabilità ai sensi del vigente Contratto di Servizio ("CdS") fra la Società e la Regione Lombardia. Trenord utilizzerà il modello di attribuzione della singola tratta ad una direttrice, secondo quanto previsto dal CdS: pertanto, l'attribuzione delle singole tratte alle direttrici sarà univoca. Per verificare la sussistenza del diritto all'indennizzo, sarà sufficiente che il Cliente sia a conoscenza della direttrice alla quale è attribuito l'abbonamento di cui è in possesso. L'applicazione del suddetto modello di calcolo condurrà alla predisposizione di una tabella recante l'elenco delle direttrici (ai sensi del CdS) e l'evidenza del superamento dei valori soglia di cui alla Delibera ART n. 106/2018 ("un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso totalmente"), fornendo precisazioni sulle modalità e le tempistiche di attribuzione e di calcolo degli indennizzi;
- evidenziava che, pertanto, "a decorrere dal 3 maggio 2021 (data in cui – come rappresentato nella nostra precedente missiva – entrerà in vigore il nuovo art. 111 delle CGT), Trenord redigerà la "Tabella Direttrici 1" - con evidenza del superamento dei richiamati valori soglia di cui alla Delibera ART n. 106/2018 - sulla base della quale sarà possibile riconoscere l'indennizzo per abbonamenti ferroviari, Trenocittà per la quota ferroviaria e transfrontalieri per la quota ferroviaria. L'indice di indennità per gli abbonamenti validi per viaggi tra origine e destinazione, che interessano in successione più direttrici, verrà calcolato sommando le performance delle direttrici interessate. Come già evidenziato, l'erogazione dell'indennizzo sarà effettuata previa richiesta scritta del Cliente e subordinatamente all'esito positivo della verifica all'uopo operata da Trenord nei tempi previsti e necessari a tale scopo. Il Cliente potrà trasmettere la richiesta di indennizzo: tramite il sito Internet; a mezzo posta elettronica; in biglietteria. L'indennizzo sarà monetizzabile e sarà

altresì prevista la possibilità in capo al Cliente di optare per un voucher. Precisiamo che, parallelamente alle CGT, si procederà alla modifica anche della Carta della Mobilità”;

- per quanto riguarda il riconoscimento dell’indennizzo ai clienti in possesso di abbonamenti integrati, calcolato sulla sola quota ferroviaria, chiedeva, inoltre, all’Autorità di concedere una “*deroga temporale*”, nelle more della definizione dei nuovi sistemi tariffari di Bacino (cosiddetti STIBM) ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/2014, rappresentando in proposito che, “*Allo stato dell’arte, le attuali tipologie di abbonamenti integrati, cosiddetti IVOL e IVOP, sono vendute dalle aziende di trasporto con sistemi di vendita diversi e non interoperabili. Solamente con l’attuazione – ad oggi non ancora avvenuta - dei nuovi sistemi di bigliettazione elettronica nell’ambito dei bacini (cosiddetti BELL), sarà possibile prevedere una piena interoperabilità tra le aziende che commercializzeranno titoli integrati con una conseguente gestione del riconoscimento dell’indennizzo ad abbonamenti integrati basata su processi di vendita codificati*”;
- esprimeva la propria disponibilità ad essere sentita in audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni, al fine di poter fornire ulteriori chiarimenti sulla descritta proposta di impegni;

VISTA

la nota prot. ART n. 2854/2021, del 4 marzo 2021, con cui Trenord, in riscontro alla sopracitata nota prot. ART 2781-2782/2021, veniva convocata in audizione, in modalità videoconferenza;

VISTO

il verbale dell’audizione, svoltasi il 15 marzo 2021, acquisito al prot. ART n. 3432/2021 del 17 marzo 2021, nel corso della quale la Società forniva ulteriori precisazioni sulla proposta di impegni presentata, ed in particolare che:

- il testo sottoposto all’Autorità con la proposta di impegni è stato approvato dalla Regione, la quale ha dato il proprio assenso alla modifica dell’art. 111 delle attuali CGT;
- per calcolare l’indennizzo Trenord si avvarrà dei dati di andamento del servizio che vengono certificati dai Gestori dell’infrastruttura (RFI e Ferrovienord S.r.l.) relativamente al PIC Web, che sono le fonti di riferimento per certificare il ritardo sul quale sarà calcolato l’indennizzo;
- con riguardo al riconoscimento di indennizzi per gli abbonamenti integrati, relativamente al servizio ferroviario, è necessaria l’interoperabilità;
- sia nell’area milanese che in quella regionale detti sistemi elettronici dovrebbero vedere la luce quasi simultaneamente con i sistemi tariffari integrati, consentendo una conoscenza precisa in fase di vendita della volontà del cliente e la verifica, attraverso la tracciabilità elettronica, che quel cliente, per fare quel percorso, ha utilizzato il bus e altri determinati mezzi di trasporto. Oggi in fase di vendita non viene dichiarato dal cliente che percorso fa e con quale mezzo e sui treni non c’è un

sistema di rilevazione elettronica. La deroga temporale richiesta da Trenord all'Autorità serve, appunto, per implementare detti sistemi, al fine di evitare che i clienti titolari di abbonamenti integrati che non usano il treno chiedano indebitamente, in assenza di sistemi interoperabili, un indennizzo;

- che per la bigliettazione elettronica e l'interoperabilità dei sistemi serve l'intervento della Regione, delle agenzie per la mobilità e delle aziende di trasporto e che il percorso di implementazione della biglietteria elettronica potrebbe richiedere almeno un paio di anni;

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 la menzionata proposta di impegni non risulta idonea a rimuovere le contestazioni formulate con la delibera n. 205/2020, in quanto: con riguardo agli abbonamenti non integrati, la stessa consiste nel mero adempimento dell'obbligo violato; con riguardo, agli abbonamenti integrati, inoltre, la deroga temporale indeterminata richiesta dalla Società ai fini dell'attuazione degli impegni, rende la medesima proposta inidonea a far cessare la condotta contestata;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere b) ed e), del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Trenord con la menzionata nota prot. ART n. 2527/2021, come integrata con note prot. ART 2714/2021, del 2 marzo 2021 e prot. ART 2781-2782/2021, del 3 marzo 2021;

CONSIDERATO

che dalla rilevata inammissibilità consegue, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del sopracitato Regolamento sanzionatorio, il rigetto della proposta di impegni e la prosecuzione del procedimento avviato con la delibera n. 205/2020;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. è dichiarata inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere b) ed e), del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Trenord S.r.l. con la menzionata nota prot. ART n. 2527/2021, come integrata con note prot. ART 2714/2021, del 2 marzo 2021 e prot. ART 2781-2782/2021, del 3 marzo 2021, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 205/2020;
2. si dispone, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del menzionato Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, il rigetto della suddetta proposta di impegni e, per l'effetto, la prosecuzione del relativo procedimento;
3. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta

elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

4. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenord S.r.l., è trasmessa alla Regione Lombardia per i profili di competenza e all'Unione nazionale consumatori (UNC) - Comitato Regionale della Sicilia, in qualità di partecipante 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, 8 aprile 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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