

Delibera n. 137/2021

Avvio di un procedimento, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione di un 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, per l'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018.

L'Autorità, nella sua riunione del 21 ottobre 2021

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 g), ai sensi del quale l'Autorità *"valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze"*;

- 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"*;

VISTA la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"* e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, 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

il Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, recante *"Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività"* e, in particolare, l'articolo 8, ai sensi del quale:

- *"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

il Decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, recante *"Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo"* e, in particolare, l'articolo 48, comma 12-ter, ai sensi del quale:

- *"Salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento";*

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;

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 8.1 ai sensi della quale:

- *“I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborси e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborси e indennizzi, che l’utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:*

- a) *presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell’home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;*
- b) *presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell’impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;*
- c) *presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale”;*

VISTA

la nota del 22 luglio 2021 (acquisita agli atti con prot. ART n. 11418/2021, di pari data) con cui il Sig. [...omissis...], in riferimento alla tratta da Brescia a Desenzano del Garda/Sirmione dell’11 luglio 2021 con orario di partenza previsto alle ore 12.33 ed arrivo programmato alle ore 12.48 (treno numero 2623), ha presentato un reclamo all’Autorità evidenziando, in particolare, che:

- *“In data 11/07/2021 acquistai un biglietto per il regionale 2623 (tratta Brescia - Desenzano) tramite l’app di Trenitalia. Il treno venne cancellato. Per il rimborso mi rivolsi alla biglietteria di Trenitalia, che mi spedi da quella di Trenord. Quest’ultima mi disse di inviare online la richiesta di rimborso. Provai in data 14/07/2021 a effettuare la richiesta ma il sito di Trenord non accettava il numero del biglietto. Aprii quindi una segnalazione sul sito di Trenord per chiarire la questione. Mi viene risposto ieri 21/07/2021 che non è possibile procedere al rimborso per scadenza dei termini di presentazione (7 giorni). Il ritardo nella richiesta non è dovuto a una mia inadempienza bensì a problemi di Trenord, ritengo pertanto di aver ancora diritto al rimborso”;*
- *“Trenord presenta delle falte nel sistema telematico di presentazione delle richieste di rimborso. Non rispondendo inoltre in tempi congrui a richieste di aiuto, fanno scadere i termini (da loro stessi imposti) per la presentazione. Da passeggero si ha l’impressione che questa cattiva gestione sia operata volutamente al fine di non rimborsare i passeggeri. Nei campi di questa pagina sono stati valorizzati data/ora effettiva di partenza/arrivo perché richiesti obbligatori; si segnala però che il viaggio è stato cancellato da Trenord”;*

VISTA

la nota del 25 agosto 2021 (prot. ART n. 12933/2021, di pari data) con la quale Trenord S.r.l. (di seguito anche “Trenord” o “Società”) è stata invitata a fornire ulteriori informazioni e documentazione sui profili oggetto di contestazione e, in particolare:

- *“1. Se e per quali ragioni è stata rifiutata la presentazione del reclamo in biglietteria contrariamente a quanto previsto dall’allegato A della delibera 106/2018*

dell'Autorità che prevede, alla Misura 8, che "I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborsi e indennizzi, che l'utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno: [...] b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta";

- *"2. Se e per quali ragioni non è stato possibile, per il reclamante, presentare online la richiesta di rimborso a seguito di cancellazione come previsto dall'art. 16 del Regolamento";*
- *"3. Se e per quali ragioni il reclamante non ha ottenuto il rimborso dovuto";*

VISTA

la nota del 10 settembre 2021 (acquisita agli atti con prot. ART n. 13850/2021, di pari data), con la quale Trenord, in riscontro alla sopra citata richiesta di informazioni, ha dichiarato:

- in riferimento al punto 1. della richiesta, che: "L'art. 103 delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord (di seguito, le "CGT") prevede espressamente che la richiesta di rimborso può essere effettuata direttamente online, riportando il numero d'ordine ed il relativo PNR, esclusivamente per i titoli di viaggio acquistati tramite sito internet Trenord e/o applicazioni web TRENORD.

È quindi esclusa la possibilità di richiedere il rimborso online per i titoli di viaggio non acquistati né tramite il sito di Trenord né sull'App di Trenord.

Tanto premesso, nel caso di specie, il Cliente aveva acquistato online il titolo di viaggio non ricorrendo al sito o all'App di Trenord, bensì tramite l'App di Trenitalia, con la conseguenza che alla luce del disposto dell'art. 103 delle CGT non poteva richiedere il relativo rimborso online.

Probabilmente per un mero malinteso o per il non aver il Cliente evidenziato in biglietteria di aver acquistato il titolo di viaggio di Trenord tramite l'App di Trenitalia, è stato comunicato al Sig. [...omissis...] di procedere alla richiesta di rimborso online";

- in riferimento al punto 2. della richiesta, che: "Stante quanto previsto dal citato art. 103 delle CGT, l'attuale FORM di richiesta di rimborso online – presente sul sito di Trenord – non riconosce il PNR di un titolo che, come nel caso di specie, è stato emesso da Trenitalia e non da Trenord in quanto acquistato tramite l'App di Trenitalia e non attraverso il sito di Trenord né l'App di Trenord";

- in riferimento al punto 3. della richiesta, che: "Il Cliente ha presentato la segnalazione, citata nella comunicazione in oggetto di Codesta Autorità, tramite la sezione "Contattaci" del sito di Trenord, allegando peraltro il solo titolo di viaggio e non anche la richiesta di rimborso utilizzando l'apposito modulo.

Detto canale non è, tuttavia, quello corretto in quanto – come riportato in tale sezione – esso è dedicato esclusivamente alla trasmissione di dubbi, domande o problemi

relativi al servizio ferroviario svolto da Trenord. Il Cliente avrebbe, invece, dovuto mandare la segnalazione tramite la sezione “Reclami”;

VISTE

le Condizioni Generali di Trasporto di Trenord (acquisite agli atti con prot. ART n. 15800/2021, dell’11 ottobre 2021) e, in particolare, l’articolo 103, rubricato *“Come richiedere il rimborso”*, ai sensi del quale:

- *“La richiesta di rimborso può essere (...) effettuata tramite: (...) esclusivamente per i titoli di viaggio acquistati tramite sito internet Trenord e/o applicazioni web TRENORD, la richiesta può essere effettuata direttamente online, riportando il numero d’ordine ed il relativo PNR”;*

VISTA

la relazione dell’Ufficio competente, in particolare in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

che, sulla base della documentazione agli atti, sembra emergere la violazione, da parte di Trenord S.r.l., della misura 8.1, in riferimento alle modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi;

CONSIDERATO

in particolare, che Trenord, dall’analisi della fattispecie segnalata, sembrerebbe non aver assicurato più canali, e in particolare almeno quelli indicati nella misura ritenuta violata, per la richiesta di rimborso da parte dell’utenza, in violazione dei principi di equità, proporzionalità ed accessibilità per tutte le tipologie di utente, utilizzatori di *internet* e non, così come disposto dal già citato atto di regolazione;

RITENUTO

pertanto, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di Trenord S.r.l., per l’eventuale adozione di un 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, per l’inottemperanza alla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018;

su proposta del Segretario generale,

DELIBERA

1. l’avvio, nei confronti di Trenord S.r.l., di un procedimento, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l’eventuale adozione di un 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, per l’inottemperanza alla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, in riferimento alle modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi;
2. all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecunaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;

4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 - Torino;
5. 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;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenord S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 21 ottobre 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente

ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)