

Delibera n. 176/2021

**Procedimento avviato con delibera n. 205/2020 nei confronti di Trenord S.r.l., 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 del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell'Autorità. Adozione dell'ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2, e 10.1 della delibera n. 106/2018 e delle relative misure di ripristino.**

L'Autorità, nella sua riunione del 16 dicembre 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: l'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 o 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”*;

**VISTI** 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, 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 indennizzazioni;

**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, approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014 (di seguito anche: il Regolamento procedurale), ed in particolare l'articolo 6;

**VISTO**

Regolamento dell'Autorità concernente l'accesso ai documenti amministrativi, adottato con delibera n. 12/2014, del 6-7 febbraio 2014;

**VISTO**

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: il Regolamento sanzionatorio);

**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 delibera n. 106/2018, ai sensi 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 delibera n. 106/2018, ai sensi 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 7.5 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale “[p]er l’erogazione dell’indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell’articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8”;
- la misura 8.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale i gestori dei servizi debbono a garantire 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: 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”;
- la misura 10.1 di cui all'Allegato A alla 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 (di seguito anche: CGT) e la Carta della Mobilità, con il relativo “Addendum”, di Trenord S.r.l. (di seguito anche: Trenord o la Società);

**VISTA**

la delibera n. 204/2020, del 3 dicembre 2020, notificata in pari data con nota prot. ART 19312/2020, con cui l’Autorità, ad esito del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 170/2019, del 5 dicembre 2019, ha accertato l’inottemperanza da parte di Trenord alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.3, 7.1 e 7.2 della medesima delibera n. 106/2018, e ha irrogato sanzione 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;

**VISTA**

la delibera n. 205/2020, del 3 dicembre 2020, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 19314/2020, 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, ha avviato 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;

**VISTE**

la nota di Trenord del 28 gennaio 2021, acquisita agli atti, in pari data, con prot. ART n. 1183/2021, riscontrata dall'Autorità con nota prot. ART n. 1255/2021, del 29 gennaio 2021, e la nota della Società del 1° febbraio 2021, acquisita agli atti, in pari data, con prot. ART 1346/2021, con cui Trenord ha rappresentato di essersi *"immediatamente attivata nel definire una proposta di modifica delle CGT da sottoporre a Regione [Lombardia], con la quale si sono già tenuti diversi incontri in audio-video conferenza nel corso dei quali la Scrivente ha illustrato ai rappresentati di Regione il contenuto delle delibere di Codesta Autorità nonché la suddetta proposta di adeguamento delle CGT"*, oltre a chiarire che *"sulla base di quanto previsto dal vigente Contratto di Servizio fra Trenord e Regione Lombardia – le modifiche delle CGT devono essere sottoposte alla previa approvazione di Regione"*. Conseguentemente, la Società ha richiesto la proroga di trenta giorni del termine previsto al punto 5 del dispositivo della delibera n. 205/2020 per la presentazione di una proposta di impegni, al fine di *"completare il percorso avviato con la Regione Lombardia per pervenire alla formalizzazione dell'impegno ad adeguare le Condizioni Generali di Trasporto"*, e di *"poter formalmente sottoporre a Codesta Autorità la proposta di impegno diretta alla rimozione della contestazione oggetto della Delibera n. 205/2020"*;

**VISTA**

la nota, assunta agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 1354/2021, del 1° febbraio 2021, con cui l'Unione nazionale consumatori (UNC) - Comitato Regionale della Sicilia ha formulato istanza di partecipazione al procedimento, accolta con nota prot. ART n. 1459/2021, del 2 febbraio 2021;

**VISTA**

la delibera n. 17/2021, dell'11 febbraio 2021, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 1977/2021, con cui l'Autorità ha accolto l'istanza di Trenord e disposto 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 nota acquisita agli atti con prot. ART n. 2527/2021, del 25 febbraio 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 prott. ART nn. 2781/2021 e 2782/2021, del 3 marzo 2021), con cui la Società ha presentato una proposta di impegni;

**CONSIDERATO**

che, nella summenzionata proposta di impegni, Trenord:

- ha rappresentato 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”* 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”*;
- ha sottoposto all’Autorità il seguente testo della proposta 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»*;
- ha precisato, 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 (di seguito anche: CdS) fra la Società e la Regione Lombardia (di seguito anche: la Regione). Trenord utilizzerà il modello di attribuzione della singola tratta ad una direttrice, secondo quanto previsto dal CdS: pertanto, l’attribuzione delle singole tratte alle direttive 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 direttive (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;*

- ha evidenziato 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 Direttive 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 direttive, verrà calcolato sommando le performance delle direttive 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, ha chiesto, 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, *“[a]llo 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”*;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 2854/2021, del 4 marzo 2021, con cui Trenord è stata convocata in audizione, in modalità videoconferenza;

**VISTO**

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

- per calcolare l’indennizzo Trenord si avvarrà dei dati di andamento del servizio che vengono certificati dai gestori dell’infrastruttura (Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. 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 due anni;

**VISTA**

la delibera n. 48/2021, dell'8 aprile 2021, notificata, in pari data, a Trenord con nota prot. ART n. 4279/2021, con cui l'Autorità ha dichiarato inammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere b) ed e), del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata dalla Società, poiché la stessa 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. Conseguentemente, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del sopracitato Regolamento sanzionatorio, l'Autorità ha disposto il rigetto della menzionata proposta di impegni e la prosecuzione del procedimento avviato con la delibera n. 205/2020;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 4914/2021, del 20 aprile 2021, con cui la Regione Lombardia è stata convocata in audizione;

**VISTA**

la nota assunta agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 5814/2021, del 27 aprile 2021, con cui Trenord ha chiarito che *“con riferimento all'audizione tenutasi lo scorso 15 marzo [...] nel corso della quale risulterebbe, secondo la sintesi riportata nelle premesse della Delibera [n. 48/2021], 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”, ci permettiamo di precisare che: (i) il testo sottoposto a Codesta Autorità con la proposta di impegni non è stato approvato da Regione, essendo stata trasmessa la proposta di modifica del citato art. 111 a Regione Lombardia solo lo scorso 1° aprile 2021, a valle del confronto in corso con l'Autorità stessa; e, conseguentemente, (ii) la Scrivente Società ha inteso rappresentare, nel corso della predetta audizione, la disponibilità di Regione Lombardia, in linea di principio e secondo quanto comunicato alla Scrivente Società con nota S1.2021.0006228 del 23.02.2021, ad attuare celermente ogni attività di*

*propria competenza necessaria a dare corso a quanto sarebbe stato concordato fra Trenord e Codesta Autorità, con particolare riferimento all'approvazione delle modifiche alle CGT in conformità a quanto condiviso con la medesima Autorità in materia di indennizzo per ritardo per i passeggeri in possesso di abbonamento ferroviario”;*

**VISTO**

il verbale dell'audizione della Regione Lombardia, prot. ART n.7853/2021, tenutasi in data 29 aprile 2021, nel corso della quale è emerso che:

- in data 27 aprile 2021 Trenord ha inviato alla Regione una nuova versione dell'articolo 111 delle Condizioni generali di trasporto che la Società avrebbe inteso rendere operative a partire dal successivo 3 maggio, precisando che la Regione ritiene che sia l'Autorità *“il soggetto meglio posizionato per valutare l'idoneità della modifica delle CGT a superare le contestazioni avanzate dall'ART a Trenord”*, pur esprimendo *“tutta la disponibilità a rendere effettive eventuali modifiche delle CGT che Trenord dovesse definire con ART”*;
- *“esistono abbonamenti mensili e annuali che danno la possibilità di muoversi o all'interno di una Provincia (mensile “Io viaggio ovunque in provincia” – IVOP), o su tutte le 12 Province della Lombardia (mensile, trimestrale e annuale “Io viaggio ovunque in Lombardia” – IVOL). Gli abbonamenti IVOP esistono su 10 delle 12 province lombarde e consentono di usare tutti i servizi urbani, extraurbani e ferroviari e di navigazione di competenza regionale nell'ambito di una provincia [...]. Dall'estate del 2019 esiste, inoltre, il sistema di tariffazione integrata del bacino di Milano e Monza Brianza (STIBM), valido nell'ambito urbano di Milano, per tutti i mezzi di linea a prescindere dal mezzo e dal vettore utilizzato, e in tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza. Nell'area di validità dello STIBM non è più possibile acquistare l'abbonamento ferroviario monomodale: in questi bacini, chi deve viaggiare [...] può solo comprare titoli di viaggio integrati STIBM. Nel caso fossero utenti della ferrovia non potrebbero richiedere alcun indennizzo in caso di ritardo, in base alla situazione attuale. Invece, nelle altre Province, per quali è previsto il titolo integrato IVOP, esiste ancora l'abbonamento ferroviario monomodale, oltre a quello integrato” e “in alcune Province, l'abbonamento integrato è più conveniente a livello tariffario di quello solo ferroviario e che per questa ragione alcuni clienti, pur utilizzando solo il servizio ferroviario, acquistano l'abbonamento integrato”;*
- *“[a]d oggi, il sistema di abbonamento è un sistema misto. Trenord vende, quindi, sia abbonamenti cartacei, sia su supporto magnetico, sia elettronici, sia dematerializzati e, conseguentemente, anche i dispositivi di validazione presenti sono di diversa tipologia. Non c'è un sistema esclusivamente elettronico in tutta la Lombardia [...]. I supporti dei titoli e i relativi strumenti di convalida non sono omogenei; alcuni si timbrano una volta al mese nelle convalidatrici meccaniche; ci sono poi biglietti su supporto magnetico, la tessera elettronica e ultimamente anche titoli di viaggio, validi a vista, ma acquistati via APP. In uno scenario così frammentato, solo su alcune tratte [...]”*

*sarebbe possibile, attraverso la convalida, tracciare gli spostamenti effettuati dall'utente, introducendo l'obbligo di convalida anche al termine del viaggio. Pertanto, la presenza di tratte con caratteristiche disomogenee [...] e un volume di abbonati che acquista titoli di viaggio caratterizzati da logiche di utilizzo diverse, non rende possibile tracciare puntualmente ogni singolo viaggio in ogni singolo giorno”;*

- *“anche laddove un abbonamento sia caricato su un supporto elettronico, c’è da tener presente [...] l’infrastrutturazione, nelle varie stazioni, delle validatrici idonee a leggere questi abbonamenti. In un quadro così complesso, va tenuto presente che in condizioni di trasporto che ad oggi non obbligano l’utente ad una validazione ad ogni salita e discesa dai mezzi, esistono stazioni ben strutturate [...] e stazioni [...] dove il numero di validatrici elettroniche è, invece, oggi, assolutamente insufficiente per andare ad imporre l’obbligo di validazione elettronica”;* sono disponibili finanziamenti regionali *“per un percorso che da qui ai prossimi anni trasformerà questo sistema di bigliettazione mista in un sistema fondamentalmente di tipo elettronico”*; tuttavia, anche tale sistema di bigliettazione elettronica *“sta subendo evoluzioni tecnologiche molto significative, che stanno portando le aziende di trasporto ad una dematerializzazione dei titoli di viaggio”*, *“che potrebbero non andare nella direzione del tracciamento”* dei passeggeri;
- attualmente, la ripartizione dei ricavi della vendita degli abbonamenti integrati *“avviene sulla base di accordi commerciali tra le imprese di trasporto e non si basa sui dati del reale utilizzo, salvo rilevazioni specifiche. Ad esempio, per IVOL e IVOP, il clearing viene effettuato sulla base dei risultati di indagini sul reale utilizzo dei titoli di viaggio da parte degli utenti: le aziende di trasporto hanno commissionato ad aziende specializzate di chiedere agli abbonati IVOL e IVOP come li utilizzavano. È emerso che, nel caso di IVOL, una parte considerevole degli introiti è di spettanza di Trenord, mentre per gli abbonamenti IVOP la quota di utilizzo del servizio ferroviario è variabile e può andare dal 10 al 30%. Sullo STIBM è stato fatto un accordo prima dell’avvio del sistema tra Trenord e Comune di Milano [...] in cui, in funzione dell’area di acquisto del titolo di viaggio, a Trenord spettava una quota variabile del prezzo di acquisto del titolo”.*

Nel corso dell’audizione, alla Regione è stato, altresì, chiesto di trasmettere i dati relativi al venduto e all’introito IVOL ed IVOP in generale ed al venduto suddiviso per azienda;

#### VISTE

le Condizioni generali di trasporto aggiornate di Trenord, di cui è stata acquisita una copia agli atti con prot. ART n. 7793/2021, del 12 maggio 2021, il cui articolo 111, lettera b), riporta *“[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. Fino a diversa comunicazione, l'indennizzo di cui al presente articolo non si applica agli abbonamenti integrati”.*

Trenord ha, altresì, pubblicato un Addendum alla Carta della Mobilità 2018, contenente una previsione analoga;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 8362/2021, del 24 maggio 2021, con cui la Regione Lombardia è stata convocata in audizione;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 8633/2021, del 27 maggio 2021, con cui la Regione, *inter alia*, ha trasmesso “*due files excel contenenti rispettivamente il venduto e l'introito IVOL/IVOP dal 2011 al 2019 (il dato 2020 non è ancora disponibile) e il Venduto 2017 suddiviso per azienda (ultimo anno disponibile per azienda)*”;

**VISTO**

il verbale dell'audizione della Regione, prot. ART n. 10270/2021, che si è tenuta in data 4 giugno 2021, nel corso della quale è emerso che:

- con riferimento ai dati relativi alla vendita degli abbonamenti integrati IVOL e IVOP, “[q]uesti dati nei primi cinque o sei anni sono stati in costante aumento; dal 2018 si sono più o meno consolidati su valori piuttosto rilevanti”, ancorché, con riguardo al 2020, sulla base dei dati a consuntivo “si registra un crollo del venduto”;
- “le norme regionali prevedono che tutte le aziende in Lombardia vendano questi titoli di viaggio; però in realtà, come si può vedere dai dati di venduto per azienda, oltre il 90% dei titoli di viaggio viene venduto da Trenord e l'unica altra azienda che ha una quota di venduto rilevante è ATM. La ragione fondamentale sta nei sistemi di vendita in quanto Trenord e ATM storicamente sono dotate del sistema di bigliettazione magnetica ed elettronica”, che consente un più agevole accesso alla metropolitana di Milano; al contrario, le altre aziende di trasporto “vendono titoli quasi esclusivamente cartacei, che richiedono, per accedere al servizio di metropolitana di Milano, l'apertura dei tornelli da parte degli operatori. Quindi i titoli di viaggio integrati che non sono venduti da Trenord e da ATM sono utilizzati principalmente laddove gli utenti non hanno interesse a viaggiare nell'area urbana di Milano”;
- “quanto a IVOL e IVOP, detti abbonamenti sono prodotti e venduti dalle aziende di trasporto indicate nel Report “IVOL IVOP 2017” fornito all'Autorità. I dati del venduto vengono rendicontati a Trenord non immediatamente, ma entro due o tre mesi. Quello che gli viene fornito è solo il macro-dato. Trenord non ha un numero identificativo dell'abbonamento, né il nome dell'abbonato associato a quell'abbonamento. Non esiste una banca dati unica di questi abbonamenti”;
- i dati relativi alle vendite degli abbonamenti – riferiti all'anno 2017 –

evidenziano che più dell'85% dei titoli di viaggio sono venduti da Trenord e che la maggior parte della quota restante è, comunque, venduta attraverso canali di bigliettazione magnetico-elettronica; conseguentemente, per tutti questi biglietti esistono delle banche dati del venduto. Tuttavia, ad oggi, *"non esiste un accordo tra Trenord e gli operatori per la mutua visibilità delle banche dati del venduto di questi titoli di viaggio. È questo il passaggio in più che sarebbe necessario"*. Quanto alla parte residuale, *"si tratta probabilmente di 500 persone circa, le quali, considerato che acquistano il titolo di viaggio cartaceo da queste aziende, probabilmente non lo utilizzano sul vettore ferroviario. Per queste 500 persone, se si volesse riconoscere l'indennizzo, bisognerebbe fare dei ragionamenti differenti"*;

- *"il sistema del bonus previsto nel CDS è a tutti gli effetti una penale applicata a Trenord in quanto non vengono rispettati gli standard di qualità del servizio; queste penali, però, vengono girate direttamente da Trenord all'utente nel momento in cui viene superato l'indice di affidabilità, applicando uno sconto del 30% all'atto dell'acquisto dell'abbonamento. È riconosciuto a tutti, a prescindere dal fatto di aver viaggiato. Da ottobre 2019, quando fu introdotto lo STIBM di Milano e Monza-Brianza, la Regione ha fatto una appendice contrattuale, in quanto si sono resi conto che gli utenti in possesso dei titoli integrati non potevano più accedere al bonus nel caso in cui sulla relazione ferroviaria utilizzata si fossero verificati superamenti, nell'ambito della direttive, del valore soglia stabilito. La Regione ha, quindi, condotto una serie di simulazioni in modo da poter applicare comunque, anche in questi casi, una penale a Trenord, che sostituiva la mancata erogazione del bonus all'utente. È stata inserita, quindi, un'appendice contrattuale al CDS"*; si tratta, quindi, *"di due fattispecie simili, ma di natura diversa: uno, l'indennizzo da ritardo, è preciso e monetizzabile; l'altro, il bonus, è più generalizzato ma non è monetizzabile e non è agganciato all'effettivo utilizzo del servizio da parte dell'abbonato"*;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 8997/2021, del 4 giugno 2021, con cui la Società è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell'audizione della Società, prot. ART n. 10382/2021, che si è tenuta in data 14 giugno 2021, nel corso della quale è emerso che:

- con riguardo agli abbonamenti cartacei, *"il tema della operatività dei titoli integrati su carta è un tema che è stato affrontato [dalla Società] più volte anche con la Regione. Trenord è stata la prima ad adeguarsi ad un dettato della Regione, adottato con un intervento del 2015 della Giunta, il quale obbligava a trasferire i titoli di viaggio sulla tessera elettronica IVOL, che è una tessera lombarda. Detta tessera doveva nascere per contenere questi titoli integrati, ma con possibilità di essere sviluppata per altre tipologie di titoli. Per una serie di ragioni, questo obbligo è stato assolto solo da Trenord, e questo nonostante ad un certo punto sia stato fatto presente alla Regione che il sistema era incompleto, tenuto conto delle tante piccole e medie imprese che non davano*

*attuazione al suddetto obbligo. Fino ad un anno e mezzo fa, gli abbonamenti cartacei hanno, quindi, rappresentato un onere gestionale enorme per Trenord. Gli attori in Lombardia sono tanti e Trenord è l'unica società ad essersi attenuta precisamente al dettato della Regione: questo per tenere insieme il sistema dei biglietti integrati"; sicché, quando "un cliente arriva alla biglietteria, consegna un abbonamento cartaceo e dice che ha diritto al rimborso perché ha viaggiato su una certa direttrice[, l]a biglietteria prende l'abbonamento cartaceo e deve mettere in piedi una procedura di trasmissione [dell'abbonamento all'impresa di trasporto che lo ha venduto] per avere notizie di quell'abbonamento";*

- *"[q]uanto ai rapporti con le aziende, [...] Trenord – occupandosi di clearing – dà seguito alla prassi amministrativa per restituire le somme dovute alle aziende. Queste ultime, pur sollecitando la restituzione delle somme a loro dovute in tempi rapidi, una volta che hanno il nulla osta da Trenord fanno passare uno o due mesi per mandare alla Società la fattura, necessaria per avere la somma che gli spetta. È certo, quindi, che una richiesta di riscontro da parte dei rivenditori sulla validità di un abbonamento comporterebbe una tempistica tale da esporre Trenord al rischio di mancata tempestiva risposta e, quindi, di reclamo del cliente all'Autorità";*
- *tuttavia, quando l'abbonamento sia stato acquistato da una diversa impresa di Trasporto, ad avviso della Società "bisogna essere certi che la persona che presenta l'abbonamento, di cui Trenord non ha alcun dato, lo abbia effettivamente acquistato. Si sta andando verso un sistema elettronico-digitale. Trenord sta abolendo la modulistica cartacea, anche per ragioni di sostenibilità ecologica, oltre che di semplificazione delle procedure. Reintrodurre la modulistica cartacea per un numero ridotto di casi pone qualche interrogativo sulle modalità (non sul merito della questione, alla quale si deve trovare una soluzione)";*
- *in ogni caso, Trenord "non ha poteri coercitivi nei confronti degli altri operatori" e, ove un passeggero acquisti il proprio abbonamento presso un'impresa di trasporto che vende titoli di viaggio cartacei, non è "[il] cliente [che] ha fatto una scelta; la scelta è dell'azienda, che già sei anni fa avrebbe dovuto abbandonare il cartaceo. Quindi, le aziende continuano, in difformità alle previsioni regionali, ad operare col cartaceo e poi Trenord è chiamata a colmare questa carenza";*
- *con riferimento all'attribuzione degli abbonamenti alle direttrici, allo scopo di determinare chi abbia diritto di ottenere l'indennizzo in caso di ritardo, "l'abbonamento monomodale (ovvero a tariffa regionale lombarda) si vende per una origine-destinazione. Ogni origine-destinazione viene associata ad una direttrice ed una linea di servizio, come da Contratto di servizio. Trenord ha fatto uno sviluppo dei sistemi informatici per semplificare il più possibile l'acquisizione da parte del cliente delle informazioni circa la possibilità di avere l'indennizzo; per quanto riguarda il riconoscimento del bonus i sistemi di vendita procedono ad emettere abbonamenti a tariffa al netto della quota*

*“bonus” laddove in quel dato mese una direttrice dia diritto al bonus. Per definizione, l’abbonamento integrato viene venduto per un bacino di riferimento e per la specificità del contesto lombardo è difficile che ci sia un abbonamento integrato che non interessi più di 6-9 direttrici”.*

Nel corso dell’audizione, Trenord si è riservata di trasmettere all’Autorità un’ipotesi di lavoro in ordine all’indennizzo per gli abbonamenti integrati;

**VISTA** la nota, acquista agli atti con prot. ART n. 10041/2021, del 28 giugno 2021, con cui Trenord ha formulato istanza di accesso ai verbali delle audizioni svolte dallo scrivente Ufficio con la Regione Lombardia in relazione al presente procedimento;

**VISTA** la nota prot. ART n. 10380/2021, del 1° luglio 2021, con cui è stata data notizia ai controinteressati, con la richiesta di trasmettere eventuali motivate opposizioni entro il termine di dieci giorni, ai sensi dell’articolo 6, comma 3, del vigente Regolamento dell’Autorità concernente l’accesso ai documenti amministrativi;

**VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 11022/2021, del 14 luglio 2021, con cui Trenord ha fatto istanza di proroga del termine assegnato per la presentazione di una ipotesi di lavoro, concessa con nota prot. ART n. 11113/2021, del 15 luglio 2021;

**VISTE** la nota prot. ART n. 11030/2021, del 14 luglio 2021, con cui, non essendo pervenuto riscontro in termini alla summenzionata nota prot. ART n. 10380/2021, l’Autorità ha comunicato a Trenord l’accoglimento dell’istanza di accesso e la nota prot. ART n. 11112/2021, del 15 luglio 2021, con cui, acquisita prova dell’avvenuto pagamento del diritto di riproduzione, sono stati trasmessi, in formato elettronico, i documenti richiesti;

**VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 11805/2021, del 30 luglio 2021, con cui la Società ha trasmesso la propria ipotesi di lavoro, rappresentando che:

- *“Regione Lombardia dovrà emettere un provvedimento normativo diretto a prevedere – quale condizione per richiedere e, in caso ne sussistano i presupposti, accedere all’indennizzo di cui all’art. 111, lett. b), delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord - con cui imporre ai Clienti e/o alle altre imprese di trasporto, presso le quali vengano acquistati detti abbonamenti, a dichiarare la direttrice ferroviaria prevalente utilizzata (ovviamente, nel caso si avvalgano del servizio ferroviario)”;*
- *“tale soluzione, che – si ribadisce – dev’essere sancita da Regione a livello normativo, sia tale da consentire di completare la disciplina in materia di indennizzo degli abbonamenti ed in particolare di regolamentare la fattispecie dell’indennizzo per gli abbonamenti integrati”;*
- *“[m]erita peraltro evidenziare che la prospettata realizzazione del nuovo Sistema di Bigliettazione Elettronica, che si prevede possa avvenire – salvi imprevisti – nel primo semestre del 2022, potrà agevolare la gestione degli indennizzi per gli abbonamenti integrati divenendo la bigliettazione solamente elettronica”;*

**VISTE**

le note prott. ART n. 12735/2021 e n. 12736/2021, del 16 agosto 2021, con cui sono state convocate in audizione, rispettivamente, la Società e la Regione;

**VISTO**

il verbale dell'audizione congiunta della Società e della Regione, prot. ART n. 15809/2021, che si è tenuta in data 20 settembre 2021, nel corso della quale è emerso che:

- *"la Regione ha preso visione della proposta di lavoro formulata da Trenord e che, al riguardo, la Regione si dichiara disponibile a supportare soluzioni condivise con l'Autorità. Con specifico riferimento al contenuto della proposta, [la Regione] chiarisce che i competenti Uffici hanno rilevato che non è necessario un intervento normativo, poiché è possibile perseguire il risultato con modalità amministrative diverse";*
- *"la Regione ha già anticipato a Trenord una possibile proposta, in base alla quale si farebbe ricadere sul passeggero – ossia il soggetto che ha interesse a che tale dichiarazione sia fatta – l'onere di comunicare a Trenord l'avvenuto acquisto di un abbonamento e la tratta (O/D) ferroviaria di cui tale passeggero fruirà in maniera prevalente. Sulla base della proposta della Regione, l'utente, a seguito di una campagna informativa, dovrebbe trasmettere a Trenord gli estremi dell'abbonamento acquistato, indicando la tratta (O/D), cosicché per la Società sia possibile determinare in anticipo quale potrà essere la platea di utenti aventi diritto, in caso di disservizi, all'indennizzo. In particolare, nel caso di abbonamenti rilasciati da altri, la collaborazione delle altre imprese di trasporto sarebbe richiesta solo per confermare che l'abbonamento indicato dal passeggero sia stato acquistato validamente. Così facendo, si effettuerebbe una distribuzione ragionevole degli oneri informativi, prevedendo che il passeggero sia tenuto a fare la dichiarazione, mentre le altre imprese di trasporto dovrebbero soltanto verificare l'effettiva emissione del titolo. Conseguentemente, non è indispensabile un intervento normativo, pur essendo necessario un po' di tempo, per mettere a punto il sistema. Al riguardo, la Regione dubita che le imprese di trasporto coinvolte possano opporsi all'attività di verifica dell'emissione dell'abbonamento";*
- *"ad avviso della Regione, Trenord potrebbe implementare la proposta descritta mediante la predisposizione di un portale internet, cui gli abbonati possano avere accesso per caricare i dati, come già fatto per gli strumenti di mitigazione in ambito STIBM. Per quanto riguarda la collaborazione da parte delle altre imprese di trasporto, al momento, Trenord sta rivedendo il contratto di gestione dei titoli IVOL, di cui all'art. 20 del Regolamento Regionale 10 giugno 2014, n. 4. All'interno del menzionato contratto, può essere inserita una clausola che vincoli le imprese a dare riscontro alle richieste di verifica in ordine all'emissione degli abbonamenti";*
- per Trenord, *"affinché la nuova procedura funzioni, sarà necessario prevedere dei termini sia nei confronti dei passeggeri sia nei confronti delle altre imprese di trasporto"* e, di conseguenza, *"l'importante è che la nuova procedura entri in vigore dopo la conclusione del contratto di cui all'art. 20 del Regolamento Regionale 4/2014, perché così si può introdurre, in capo alle altre imprese di*

*trasporto coinvolte, l'obbligo di rispondere celermente alle richieste di verifica formulate da Trenord, con la previsione di eventuali sanzioni*”, poiché “dal punto di vista Trenord, l’approccio sarà di inviare una domanda relativa a tutti gli abbonamenti venduti da altri, effettuando controlli puntuali e non a campione”; conseguentemente, “nel caso in cui un’impresa non dovesse rispondere, non ci sarebbero le condizioni di certezza del titolo di viaggio, per erogare gli indennizzi”;

- “la previsione di limiti e controlli rigidi è necessaria, per assicurare che le imprese di trasporto diverse da Trenord diano riscontro alle richieste della Società, anche alla luce delle esperienze pregresse. D’altronde, il passeggero ha acquistato il proprio abbonamento da un’impresa diversa Trenord, per la quale l’accertamento dell’effettiva esistenza del titolo di viaggio di ciascun viaggiatore è funzionale al buon andamento dell’impresa, non potendosi erogare indennizzi, salvo ove sia certo che il passeggero ne abbia titolo”.

Nel corso dell’audizione, Trenord si è riservata di trasmettere all’Autorità una proposta di lavoro più approfondita rispetto alla precedente, indicando anche una proiezione temporale per l’adozione della stessa;

#### VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 15202/2021, del 1° ottobre 2021, con cui Trenord ha trasmesso la propria proposta di lavoro, rappresentando che:

- nel caso di abbonamenti integrati, l’importo dell’indennizzo da ritardo è calcolato sulla sola quota dell’abbonamento spettante a Trenord;
- “[g]li abbonamenti integrati validi sui servizi di trasporto in Lombardia sono i seguenti:
  - ✓ abbonamenti mensili, trimestrali, annuali lo viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL);
  - ✓ abbonamenti mensili lo Viaggio Ovunque in Provincia (IVOP);
  - ✓ abbonamenti del Sistema Tariffario Integrato di Mobilità di Milano e Monza (STIBM MI-MB)”;
- “[q]uesti abbonamenti sono venduti da Trenord, ma anche da aziende di trasporto su gomma o di servizi urbani sui cui mezzi sono validi. Per ogni tipologia tariffaria di abbonamento integrato, tutte le aziende venditrici sottoscrivono appositi contratti distinti per tipologia tariffaria di abbonamenti. I contratti regolano la commercializzazione e la vendita nonché gli aspetti fiscali e amministrativi”;
- “[l]e condizioni per la presentazione della “domanda di richiesta indennizzo” sono descritte sul sito di Trenord (rif. Condizioni di Trasporto art 111 ed Allegato 9). Trenord pubblica sul sito, con periodicità mensile, i dati sull’andamento delle direttrici del servizio ferroviario ed il relativo dettaglio ai fini dell’erogazione dell’indennizzo ai sensi della Delibera 106/2018”;
- “[p]er gli abbonamenti integrati, validi su più direttive del servizio ferroviario, il metodo di calcolo dell’indennizzo individuato da Trenord prevede che sia dovuto il riconoscimento dello stesso ai possessori di un abbonamento integrato di una determinata “provincia /area”, quando le Direttive associate a quell’abbonamento abbiano superato i valori soglia secondo un meccanismo

*di associazione di una o più direttive ai rispettivi titoli integrati” secondo uno schema reso noto agli utenti; analogamente a quanto previsto per gli abbonamenti monomodali, “Trenord pubblica sul proprio sito l’evidenza del superamento dei valori soglia ai sensi della Delibera ART n. 106/2018 con lo schema sopra descritto. Per questi abbonamenti l’Indennizzo si calcola sulla sola quota ferroviaria”;*

- per gli abbonamenti integrati venduti da soggetti diversi da Trenord, “[i]e aziende, che vendono [tali abbonamenti integrati] sono tenute ad informare i Clienti che, laddove utilizzino il servizio ferroviario, è previsto un indennizzo se le performance del servizio superino le soglie previste dalla Delibera ART n. 106/2018, nonché a fornire formale riscontro alle richieste di Trenord in merito ai controlli sulla validità degli abbonamenti integrati per cui verrà presentata richiesta di indennizzo”;
- “[i]l Cliente, che acquista un abbonamento integrato da aziende diverse da Trenord ed intende presentare domanda di indennizzo, deve:
  - a) effettuare la registrazione al sito Trenord (una tantum);
  - b) entro il giorno quinto giorno del mese di validità dell’abbonamento, dichiarare la tratta (o Origine e Destinazione) ferroviaria utilizzata con l’abbonamento integrato in suo possesso, a seguito della quale Trenord comunica al titolare la direttrice cui l’abbonamento integrato è assegnato. La dichiarazione della tratta ferroviaria utilizzata dal cliente deve essere effettuata in relazione ad ogni abbonamento mensile (nel caso di abbonamenti annuali/trimestrali deve essere effettuata con cadenza mensile entro il termine dei cinque giorni del mese dell’abbonamento trimestrale o annuale per il quale si richiede l’indennizzo);
  - c) presentare la domanda di indennizzo per abbonamento solo ed esclusivamente da sito Trenord allegando la scansione/immagine dell’abbonamento secondo i termini previsti (entro 12 mesi dalla validità del titolo in abbonamento; per i trimestrali/annuali si calcolano i dodici mesi in riferimento al mese per il quale si sta chiedendo l’indennizzo e non a partire dalla scadenza dell’ultimo mese in cui è valido l’abbonamento nel suo complesso);
  - d) la domanda potrà essere presentata secondo le tempistiche già in essere per la richiesta di indennizzo rivolta ai possessori di abbonamenti ferroviari e Trenocittà e stabiliti rispetto alla disponibilità dei dati andamento certificati dai Gestori dell’Infrastruttura sui quali si basa il calcolo”;
- “[e]ventuali richieste di indennizzo pervenute da Clienti, che non si siano attenuti alle condizioni sopra descritte, non saranno prese in considerazione. L’indennizzo è monetizzabile (bonifico o contanti). In alternativa, Trenord propone l’indennizzo tramite un voucher accreditabile sull’area personale del Cliente, utilizzabile per l’acquisto dei prodotti Trenord. L’erogazione dell’importo al cliente (o il caricamento del voucher) avviene entro 30 giorni dal

*giorno di richiesta d'indennizzo effettuata dal Cliente";*

- *per gli abbonamenti integrati venduti da Trenord, "[i]l Cliente, che [...] intende presentare domanda di indennizzo, deve attenersi alle modalità e tempi pubblicate sul sito Trenord e riportate sulle Condizioni Generali di Trasporto (in specifico, all'art 111 ed all'Allegato 9), che sono già vigenti in relazione alle domande di indennizzo per abbonamenti ferroviari. Sono altresì invariate le modalità e i tempi di erogazione dell'indennizzo da parte di Trenord e validi per gli abbonamenti ferroviari (riportate al precedente punto A)";*

**VISTE** le Condizioni generali di trasporto aggiornate di Trenord, di cui è stata acquisita una copia agli atti con prot. ART n. 15800/2021, dell'11 ottobre 2021;

**VISTE** le risultanze istruttorie relative al presente procedimento, comunicate in data 21 ottobre 2021 a Trenord, previa deliberazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del Regolamento procedurale, con nota prot. ART n. 16520/2021;

**VISTA** la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione ed in particolare che:

- la misura 7.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, dispone che "[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 successiva misura 7.2 precisa che "[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 7.5 aggiunge che "[p]er l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell'articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8";
- la misura 8.1 vincola i gestori dei servizi a garantire 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: 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”;*

- la misura 10.1 prescrive, infine, che “[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”;
- le summenzionate misure si applicano a tutti gli abbonamenti che diano diritto di fruire del servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusi gli abbonamenti integrati per la parte relativa a tale modalità di trasporto;
- nel caso di abbonamenti integrati, al fine di determinare se il passeggero ha diritto di ottenere l'indennizzo di cui alle summenzionate misure 7.1 e 7.2, si ha riguardo esclusivamente ai disservizi relativi al servizio di trasporto ferroviario e l'ammontare dell'eventuale indennizzo è parametrato sulla sola quota dell'abbonamento che si riferisce a tale modalità di trasporto;
- a tale proposito, si osserva che la *ratio* della misura 7, come indicato nella relazione istruttoria pubblicata a corredo della delibera n. 106/2018, “è volta a declinare il diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni”, prevedendo che “[l]’indennizzo de[bba] essere adeguato, e determinato tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell’indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio” (cfr. relazione istruttoria alla delibera n. 106/2018, pagina 34). Conseguentemente, al fine di determinare se un passeggero titolare di un abbonamento integrato abbia diritto all'indennizzo di cui alla misura in parola, è sufficiente accertare se la direttrice che tale passeggero utilizza in maniera abituale abbia, nel periodo in esame, superato la soglia di ritardi e cancellazioni previste nella misura medesima;
- a tale fine, poiché la misura regolatoria non richiede la tracciabilità dell'utilizzo del servizio da parte degli abbonati, Trenord, nell'ambito della propria autonomia, può definire le modalità per determinare quale sia la direttrice abituale dei passeggeri, ferma restando la possibilità che “*qualora sia disponibile un sistema di controllo degli accessi, possono essere stabilite modalità (che accrescano la protezione degli utenti) che ne tengano conto*” (cfr. relazione istruttoria alla delibera n. 106/2018, pagina 36);
- al riguardo, la Società, nell'esercizio della propria autonomia, può imporre oneri di collaborazione nei confronti dei passeggeri, che desiderino ottenere l'indennizzo da ritardo, fra cui un eventuale dovere di registrare il proprio abbonamento e di dichiarare quale sia la direttrice prevalente, purché tali oneri siano ragionevoli, non comportino eccessivi aggravi e non precludano

l'accesso all'indennizzo agli utenti non utilizzatori del *web*, conformemente alla misura 8.1;

- parimenti, Trenord può stipulare accordi con le altre imprese di trasporto che vendano abbonamenti integrati, imponendo loro specifici oneri di informazione nei confronti dei passeggeri e di collaborazione con la Società stessa per la verifica dei titoli di viaggio; nondimeno, eventuali inottemperanze da parte di tali imprese non possono determinare pregiudizi nei confronti dei passeggeri, poiché Trenord rimane, in ogni caso, vincolata al rispetto della normativa europea ed interna in fatto di tutela dei diritti dei passeggeri medesimi;
- dalla documentazione in atti risulta che, nelle more del procedimento, Trenord ha modificato le proprie Condizioni generali di trasporto e la Carta della mobilità, prevedendo, per i titolari di abbonamento, nuovi criteri di calcolo e modalità di determinazione degli indennizzi da ritardo che appaiono, per la maggior parte, conformi alle menzionate misure regolatorie dell'Autorità;
- la sola perdurante criticità riguarda l'esclusione degli abbonamenti integrati dall'indennizzo, disposta espressamente dall'articolo 111 delle Condizioni generali di trasporto della Società, ai sensi del quale “[f]ino a diversa comunicazione, l'indennizzo di cui al presente articolo non si applica agli abbonamenti integrati”;

**OSSENVATO**

che non costituisce, in ogni caso, oggetto del presente procedimento il cosiddetto *“bonus”* previsto dal Contratto di servizio stipulato dalla Società con la Regione, trattandosi di una fattispecie avente causa e natura diverse dall'indennizzo *de quo* (cfr. verbale dell'audizione della Regione Lombardia del 4 giugno 2021);

**RITENUTO**

pertanto, di accertare, nei confronti di Trenord S.r.l. la perdurante parziale inottemperanza alla misura 10.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con riferimento al persistente mancato adeguamento alle misure 7.1 e 7.2, nella misura in cui la Società ancora non riconosce l'indennizzo da ritardo anche ai titolari di abbonamenti integrati;

**RITENUTI**

conseguentemente, sussistenti i presupposti per l'adozione, nei confronti di Trenord S.r.l., di un ordine di cessazione dell'inottemperanza parziale alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, e di adozione delle relative misure di ripristino, 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;

**RITENUTO**

per rimediare ai menzionati profili di criticità, anche alla luce di quanto rappresentato dalla Società nella propria nota prot. ART n. 15202/2021, di ordinare a Trenord S.r.l. di:

- adottare una procedura che, nel rispetto dei rilevanti principi europei ed interni, assicuri il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 anche ai titolari di abbonamenti integrati, secondo modalità che siano accessibili anche agli utenti

non utilizzatori del *web* e che garantiscano che eventuali inottemperanze da parte di imprese terze non determinino pregiudizi nei confronti dei passeggeri;

- aggiornare le proprie Condizioni generali di trasporto e la Carta della Mobilità, dettagliando il funzionamento della procedura di cui sopra;
- condurre una campagna informativa che illustri il funzionamento della summenzionata procedura all'utenza, allo scopo di garantirne la massima conoscibilità; tale campagna dovrà avere una durata non inferiore ad un mese ed essere condotta, perlomeno, presso le stazioni, a bordo dei treni, e sul sito *web* istituzionale della Società;

**RITENUTO** congruo fissare in centoventi giorni il termine per dare esecuzione all'ordine di cessazione della violazione mediante l'adozione delle misure di ripristino sopra individuate;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la perdurante parziale inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alla misura 10.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con riferimento al persistente mancato adeguamento alle misure 7.1 e 7.2, nella misura in cui tale Società ancora non riconosce l'indennizzo da ritardo anche ai titolari di abbonamenti integrati;
2. è adottato, nei confronti di Trenord S.r.l., per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un ordine di cessazione della violazione di cui al punto 1, e di adozione delle relative misure di ripristino, 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;
3. conseguentemente, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, si ordina a Trenord S.r.l. di:
  - a) adottare una procedura che, nel rispetto dei rilevanti principi europei ed interni, assicuri il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 anche ai titolari di abbonamenti integrati, secondo modalità che siano accessibili anche agli utenti non utilizzatori del *web* e che garantiscano che eventuali inottemperanze da parte di imprese terze non determinino pregiudizi nei confronti dei passeggeri;
  - b) aggiornare le proprie Condizioni generali di trasporto e la Carta della Mobilità, dettagliando il funzionamento della procedura di cui sopra;
  - c) condurre una campagna informativa che illustri il funzionamento della summenzionata procedura all'utenza, allo scopo di garantirne la più ampia conoscibilità; tale campagna dovrà avere una durata non inferiore ad un mese ed essere condotta, perlomeno, presso le stazioni, a bordo dei treni, e sul sito *web* istituzionale della Società;
4. è assegnato a Trenord S.r.l. il termine di 120 giorni per dare attuazione agli ordini di cui al punto

precedente; entro il medesimo termine, Trenord S.r.l. trasmette all'Autorità idonea documentazione comprovante l'attuazione dei menzionati ordini;

5. 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, 16 dicembre 2021

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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