

Delibera n. 14/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 137/2021 nei confronti di Trenord S.r.l. 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. Declaratoria di inammissibilità della proposta d'impegni presentata da Trenord S.r.l.

L'Autorità, nella sua riunione del 27 gennaio 2022

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 (di seguito: "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 8.1 ai sensi della quale:

- *“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:*

- 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”;*

VISTE

le Condizioni generali di trasporto (di seguito: “CGT”) di Trenord S.r.l.;

VISTA

la delibera n. 137/2021, del 21 ottobre 2021 (notificata con nota prot. ART n. 16551/2021, di pari data) con la quale l’Autorità ha avviato un procedimento nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito: “Società” o “Trenord”) 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’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per l’inottemperanza alla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, per non aver provveduto a garantire agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi nel rispetto di quanto disposto dalla richiamata misura regolatoria;

VISTA

la memoria difensiva presentata in data 19 novembre 2021, acquisita agli atti con nota prot. ART n. n. 18571/2021, di pari data, con la quale la Società ha presentato le proprie determinazioni difensive, integrate da una sostanziale proposta d’impegni, evidenziando, a seguito di una ricostruzione fattuale, che:

- *“(...) sono cinque le fattispecie di titolo di viaggio da prendere in considerazione: a) titoli magnetici e cartacei (emessi da Trenord); b) titoli elettronici su Chip On Paper; c) titoli cartacei venduti da terzi; d) titoli digitali emessi e venduti dal sito internet ed App Trenord; e) titoli digitali emessi e venduti da sito ed App di terzi”;*
- *“Nei casi di cui alle lettere a), b) e c), sono previsti più canali per richiedere il rimborso per disservizi imputabili alla Scrivente Società ovvero per cause riconducibili ai viaggiatori”;*
- *“Con riguardo alla fattispecie di cui alla lettera d), il rimborso per disservizi ascrivibili a Trenord ovvero per fatti ascrivibili ai viaggiatori può essere richiesto tramite il sito web, come previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto (CGT)”;*
- *“La Scrivente Società è comunque disponibile ad estendere – modificando le proprie CGT - la possibilità di presentazione della domanda di rimborso tramite gli ulteriori canali di vendita, prevedendo l’erogazione del rimborso in back office”;*

- “Per quanto concerne la fattispecie di cui alla lettera e), il rimborso descendente da disservizio imputabile a Trenord può essere richiesto tramite più canali. Le CGT prevedono che il rimborso per fatti ascrivibili ai viaggiatori possa essere richiesto tramite il sito web”;

- “la Scrivente Società chiede a Codesta Autorità: - di accogliere la richiamata proposta di cui al precedente punto 2.3; - di non adottare nei confronti di Trenord alcun provvedimento sanzionatorio e di concludere pertanto con esito positivo per Trenord il procedimento avviato con la Delibera ART n. 137/2021, dichiarando l’ottemperanza di Trenord alla Misura 8.1. della Delibera ART n. 106/2018”;

VISTA

la nota prot. ART n. 18861/2021, 25 novembre 2021, con la quale è stata comunicata a Trenord l’irricevibilità della proposta d’impegni formulata con nota del 19 novembre 2021 nella misura in cui la stessa non rispettava i dettami previsti dall’articolo 8, comma 2, del Regolamento sanzionatorio in quanto non conteneva “*in dettaglio gli obblighi che l’operatore si dichiara disposto ad assumere, i costi previsti ed i relativi tempi di attuazione*” e, contestualmente, sono stati fissati nuovi termini procedurali a seguito dell’avvenuta interruzione;

VISTA

la nota prot. ART n. 20478/2021, 22 dicembre 2021, con la quale Trenord ha presentato, ai sensi dell’articolo 8, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, una proposta d’impegni volta a ottenere la chiusura del procedimento in esame senza l’accertamento dell’infrazione;

CONSIDERATO

che nella richiamata proposta di impegni, Trenord, ha proposto:

- con riferimento ai titoli digitali emessi e venduti dal proprio sito internet e da App, di “*modificare, previa condivisione con Regione Lombardia, i relativi articoli delle CGT ed estendere, entro il 30 aprile 2022, previo completamento dell’iter autorizzativo da parte d[ella] Regione, i canali di vendita presso i quali sarà possibile presentare la domanda di rimborso per i biglietti di cui al punto d)*”;

- con riferimento al processo di rimborso per rinuncia del viaggio relativamente ai titoli venduti dai propri canali digitali (o da quelli di altri operatori), “*il superamento del vicolo antifrode che impone di presentare la domanda di rimborso entro 72 ore. Il vincolo di cui sopra si riferisce a casi di richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio per fatti propri del viaggiatore; fattispecie, prevista da normativa regionale e quindi presente nelle CGT. Detto vincolo sarà superabile (presumibilmente entro la fine del 2022) a completamento dei progetti in corso di upgrade dei sistemi e canali di vendita, grazie a logiche di dematerializzazione centralizzate per la gestione dei secondi contatti*”;

- con riferimento al processo di rimborso derivante da disservizi causati dalla stessa, di “*modificare [il] termine [di 7 giorni dalla data dell’evento per la presentazione della domanda di rimborso] con il termine di 30 giorni per offrire un maggior servizio al Cliente. Anche per quanto concerne tale ultima modifica, si applica l’iter sopra*

richiamato di modifica delle CGT che richiede la previa condivisione con Regione Lombardia: ciò stante, riteniamo che la modifica possa entrare in vigore a partire dal mese di aprile 2022”;

- 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 proposta relativa agli impegni sopra indicati, concernenti la violazione contestata con la delibera n. 137/2021, del 21 ottobre 2021, non sia potenzialmente idonea al più efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalla misura che si assume violata, atteso che:
- quanto all’impegno proposto dalla Società di *“modificare, previa condivisione con Regione Lombardia, i relativi articoli delle CGT ed estendere, entro il 30 aprile 2022, previo completamento dell’iter autorizzativo da parte di Regione, i canali di vendita presso i quali sarà possibile presentare la domanda di rimborso per i biglietti di cui al punto d) [rectius titoli digitali emessi e venduti dal sito internet ed App Trenord]”*, lo stesso, oltre a rappresentare un impegno condizionato all’intervento di un altro Ente, *“previa condivisione con Regione Lombardia”*, consiste nel mero adempimento, tra l’altro parziale, dell’obbligo violato. L’impegno proposto, *inter alia*, è configurabile come un adempimento parziale della misura violata atteso che non contempla la totalità dei biglietti emessi e quindi conferma che la violazione contestata non sia ancora cessata in quanto per i titoli digitali emessi e venduti da siti ed app di terzi, le richieste di rimborso devono poter essere presentate anche presso le biglietterie degli stessi soggetti terzi che li hanno emessi. Tale impegno, inoltre non appare altresì idoneo a ripristinare l’assetto degli interessi anteriori alla violazione nonché ad eliminare le conseguenze immediate e dirette derivanti dalla stessa;
 - quanto all’impegno di modificare il termine per la presentazione della domanda di rimborso dagli attuali sette giorni ai trenta giorni dalla data dell’evento, lo stesso, seppur prospetta un’estensione dei termini per la presentazione delle richieste di rimborso, oltre ad essere condizionato alla *“previa condivisione con Regione Lombardia”*, in presenza delle carenze prospettate al punto precedente, non assume pregio;
- RITENUTO** che sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile la proposta di impegni presentata da Trenord S.r.l. con la nota prot. ART n. 20478/2021, del 22 dicembre 2021, ai sensi dell’articolo 9, comma 2, lettere b), d) ed e) del Regolamento sanzionatorio;
- 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. 137/2021;

CONSIDERATO

inoltre, che il rigetto degli impegni non configura in capo al soggetto proponente alcun pregiudizio di carattere definitivo, non risultando l'atto idoneo a determinare un arresto procedimentale in senso proprio, ovvero ad incidere con carattere di irretrattabilità sugli esiti dell'istruttoria nel suo complesso, ovvero a determinare in altro modo un'effettiva compressione delle posizioni giuridiche del soggetto proponente;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata inammissibile ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere b), d) ed e) del Regolamento sanzionatorio, la proposta d'impegni presentata da Trenord S.r.l. con la citata nota prot. ART n. 20478/2021, del 22 dicembre 2021, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 137/2021;
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. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 27 gennaio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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