

Delibera n. 4/2022

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 alle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018.

L'Autorità, nella sua riunione del 13 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";

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 2, comma 1, lettera a), ai sensi della quale per gestore del servizio si intende *"l'impresa ferroviaria... che fornisce il servizio sulle reti di cui alla Misura 1, punto 1, titolare di contratto di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia"*;
- la misura 3, comma 4, lettera b), ai sensi della quale *"In caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno: (...) b) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause"*;
- la misura 4, comma 5, ai sensi della quale *"le informazioni di cui alle Misure 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti"*;

VISTA

la nota del 20 luglio 2021 (acquisita agli atti con prot. ART n. 11312/2021, di pari data), con cui il Sig. [...omissis...] ha presentato un reclamo all'Autorità evidenziando, in particolare, che:

"In data 29/12/2020 ho acquistato un biglietto treno (PNR n. KEH7KN) per la tratta Ciampino Aeroporto – Brescia (A/R 22/01/2021 – 24/01/2021) tramite App Trenitalia. In data 24/01/2021, giungendo in stazione (ore 22:20 circa), scopro che è in corso uno sciopero di Trenord e il treno regionale n. 2643 (Milano C.le – Verona PN) è stato cancellato senza mezzi sostitutivi. La cancellazione del suddetto treno ha comportato l'impossibilità di poter usufruire dei successivi tre collegamenti della prenotazione effettuata; intercity notte 763, regionale 12593 e autobus CI 107. (...)";

VISTE

le note del 26 agosto 2021, prot. ART n. 12991/2021, e prot. ART n. 13001/2021, con cui è stato comunicato, rispettivamente a Trenord S.r.l. (di seguito anche "Trenord") ed a Trenitalia S.p.A. (di seguito anche "Trenitalia") la presentazione del reclamo da parte del signor [...omissis...] come sopra riassunto e chiesto *inter alia* chiarimenti in merito:

- ai motivi della mancata informazione fornita al reclamante in merito alla cancellazione del servizio ferroviario in questione;
- alle modalità e le tempistiche con le quali i passeggeri sono stati informati della

cancellazione del servizio di cui trattasi;

VISTA

la nota di Trenord in data 21 settembre 2021 (prot. ART n. 14537/2021), con cui dando riscontro alla suddetta richiesta di informazioni si riferisce che: *“Tutte le occorrenti informazioni in merito allo sciopero del 24 gennaio 2021 sono state fornite all’utenza. Segnatamente sul sito internet di Trenord è stato pubblicato a partire dal 19 gennaio 2021 l’avviso allegato sub A ed a partire dal 22 gennaio 2021 è stata inviata a tutti i clienti che utilizzano l’App la news push avente il seguente contenuto: Si avvisa che, nonostante il periodo di difficoltà che coinvolge tutto il territorio nazionale per la giornata di Domenica 24 gennaio il sindacato Or.S.A ha deciso di proclamare uno Sciopero che interessa il trasporto ferroviario in Lombardia. Per maggiori informazioni consultare la seguente pagina: <https://www.trenord.it/news/trenord-informa/comunicati-tampa/sciopero-del-sindacato-orsa-domenica-24-gennaio/>”. Inoltre, con il Gestore dell’infrastruttura RFI è stato congiuntamente definito il testo dell’avviso – di cui all’Allegato sub B – che, come concordato, RFI avrebbe dovuto comunicare in tutte le stazioni della propria rete”;*

VISTA

la nota di Trenitalia in data 1° ottobre 2021 (prot. ART n. 15173/2021), con cui dando riscontro alla suddetta richiesta di informazioni si riferisce che: *“...In data 29 dicembre 2020 il Sig. [...omissis...] ha acquistato, tramite App Trenitalia per un importo totale di Euro 99,65, quattro distinti titoli di viaggio validi per i successivi 24 e 25 gennaio 2021 da Brescia a Ciampino Aeroporto. L’informazione circa la tipologia dei biglietti emessi è stata resa al passeggero mediante la schermata di dettaglio dei biglietti con la dicitura “contratto singolo” per il treno InterCityNotte n. 763 di Trenitalia e “contratti distinti” per i restanti viaggi. Trenitalia, in data 20 gennaio 2021, alle ore 17.33 ha pubblicato sul sito https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/lombardia.html la notizia dello sciopero ferroviario del personale di Trenord informando i passeggeri, tra l’altro, che dalle ore 3.00 di domenica 24 alle ore 2.00 di lunedì 25 gennaio 2021 non erano previste fasce orarie di garanzia per i treni regionali. Inoltre, presso gli sportelli della biglietteria e del sottopasso Ovest della Stazione di Brescia, sono stati esposti degli avvisi ai passeggeri con cui si è informato dello sciopero ferroviario del personale di Trenord. Ciò premesso, la scrivente non ha evidenza delle informazioni che Trenord ha fornito al reclamante ed ai passeggeri a seguito della cancellazione del treno Regionale n. 2643”;*

VISTA

la nota del 5 ottobre 2021 (prot. ART n. 15367/2021, di pari data) con cui sono state chieste a Trenord ed a Trenitalia le seguenti informazioni:

- in base agli accordi tra le due imprese ferroviarie, quale impresa è tenuta a fornire le informazioni di cui alla Misura 3.4, lettera b) della delibera ART 106/2018, nonché più in generale le informazioni previste dal regolamento CE n. 1371/2007 in caso di ritardo;

- il motivo per il quale il reclamante non ha ricevuto nessuna comunicazione mediante sms o e-mail forniti in fase di acquisto del biglietto;

VISTA

la nota (prot. ART 16335/2021 del 19 ottobre 2021) con cui Trenord, in riscontro alla suddetta richiesta di informazioni, ha comunicato: *“(...) la Scrivente Società per qualsiasi evento così come per la fattispecie in questione fornisce le informazioni in tempo reale, con le funzioni “real time” dei propri siti Internet ed App nonché con gli annunci sonori ed i monitor presenti nelle stazioni di competenza del gestore dell’infrastruttura ferroviaria. Evidenziamo inoltre, che sono in corso di definizione con Trenitalia accordi diretti ad individuare in maniera congiunta soluzioni che possano venire incontro alle esigenze della clientela”;*

VISTA

la nota (nota prot. ART 16514/2021 del 21 ottobre 2021) con cui Trenitalia, in riscontro alla suddetta richiesta di informazioni ha comunicato che:
“Quanto alla prima questione, come rappresentato nella precedente nota di riscontro del 30 settembre 2021, i contratti di trasporto afferenti al programma di viaggio acquistati dal sig. [...omissis...]. riportavano la dicitura “contratto singolo” per il treno InterCityNotte n. 763 di Trenitalia e “contratti distinti” per i restanti viaggi (cfr. Allegato 1 alla nota TRNIT-AD.DBIAC.ORMICI\P\2021\0040997). Si è quindi in presenza di distinti contratti di trasporto (circostanza di cui il passeggero era stato informato), per cui ogni vettore risponde contrattualmente verso il passeggero in relazione al proprio servizio di trasporto. Secondo questo assetto, su ciascuna impresa ferroviaria incombono gli obblighi informativi ai passeggeri in relazione all’obbligazione assunta con il contratto di trasporto. Ciò ritenuto, al fine di definire un approccio comune per la gestione dei c.d. “secondi contratti”, sono in corso degli approfondimenti con Trenord tesi a definire un accordo che consenta una migliore cooperazione fra le imprese ferroviarie per soddisfare i diritti dei passeggeri. Quanto alla seconda questione, le informazioni in merito allo sciopero del 24 gennaio 2021 sono state fornite ai passeggeri dal vettore Trenord che ha dato evidenza ai passeggeri dell’evento attraverso i propri canali”;

VISTA

la relazione dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni, 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., delle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 dell’Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione all’utenza dei ritardi e delle cancellazioni dei treni atteso che, secondo quanto previsto dalle predette Misure, qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all’utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, tali informazioni vanno trasmesse anche tramite i suddetti canali;

CONSIDERATO

in particolare, che Trenord, in qualità di gestore del servizio, sembrerebbe non aver fornito al sig. [...omissis...] le informazioni di cui alla misura 3.4 lettera b) con le modalità di cui alla misura 4.5 della delibera ART 106/2018;

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 alle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 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 alle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, in riferimento alle modalità di comunicazione dei ritardi e delle cancellazioni dei treni all'utenza;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecuniaria 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, 13 gennaio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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