

Delibera n. 19/2022

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 9 febbraio 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. 11313/2021, di pari data), con cui il Sig. [...omissis...] ha presentato un reclamo all’Autorità, evidenziando, in particolare, che:

“In data 24/05/2021 ho acquistato un biglietto treno (PNR n. A67HKN) per la tratta Brescia – Ciampino del 13/06/2021 tramite App Trenitalia. In data 13/06/2021, giungendo in stazione (ore 22:15 circa), scopro che il treno regionale Trenord n. 2643 (Milano C.le-Verona P.N.) ha accumulato un ritardo di oltre 60’ senza che la ditta abbia approntato mezzi sostitutivi. Il ritardo del suddetto treno comportava l’impossibilità di poter usufruire dei successivi due collegamenti della prenotazione effettuata: Intercity otto 35709 e regionale 12593 (...)”;

VISTA

la nota del 3 settembre 2021, prot. ART n. 13458/2021 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:

- alle modalità e le tempistiche con le quali il reclamante e i passeggeri sono stati informati del ritardo del treno regionale 2643;
- ai motivi della mancata scelta offerta al reclamante tra le opzioni previste dal citato articolo 16;
- alle ragioni del mancato rimborso del prezzo dei biglietti riconosciuto allo stesso.

- VISTA** la nota di Trenord in data 30 settembre 2021 (prot. ART n. 15076/2021), con cui dando riscontro alla suddetta richiesta di informazioni si riferisce che: *“Le informazioni circa i ritardi dei treni sono fornite in tempo reale con le funzioni “real time” della App e del sito Internet di Trenord, nonché con gli annunci sonori ed i monitor presenti nelle stazioni – strumenti informativi, quest’ultimi di competenza del gestore dell’infrastruttura ferroviaria. Analogamente è avvenuto con riguardo alla fattispecie in esame.”;*
- VISTA** la nota di Trenitalia in data 8 ottobre 2021 (prot. ART n. 15641/2021), con cui dando riscontro alla suddetta richiesta di informazioni si riferisce che: *La scrivente non ha evidenza né delle informazioni che Trenord ha fornito al reclamante e ai passeggeri in merito al ritardo del treno regionale n. 2643 di Trenord né della motivazione della mancata scelta delle opzioni previste dal citato articolo 16.”;*
- VISTA** la nota dell’8 novembre 2021 (prot. ART n. 17832/2021) con cui sono state chieste a Trenord le seguenti informazioni:
- fornire evidenza documentale in merito a quanto dichiarato sulle informazioni rese sull’App e sul sito Internet sul ritardo del treno regionale 2643;
 - atteso che, come risulta dalla piattaforma Pic web di R.F.I., il treno era partito già da Milano con 88 minuti di ritardo, il motivo per il quale la Società non ha informato il reclamante, utilizzando i contatti personali che lo stesso ha fornito in fase di acquisto del biglietto mediante l’App di Trenitalia;
 - preso atto di quanto comunicato in data 19 ottobre 2021 (prot. ART 16335/2021), con riguardo ad altro reclamo (prot. ART 11312/2021) presentato dallo stesso reclamante, sulla circostanza che *“sono in corso di definizione con Trenitalia accordi diretti ad individuare in maniera congiunta soluzioni che possono venire incontro alle esigenze della clientela”*, chiarire come l’impresa ottemperi oggi alla Misura 4.5 della delibera n. 106/2018 nel caso in cui il passeggero acquisti un titolo di viaggio per un servizio ferroviario effettuato da Trenord mediante l’App di Trenitalia; sulla questione Trenitalia, nel fornire riscontro alla nota sopra citata, ha dichiarato di non avere evidenza delle informazioni fornite ai passeggeri da Trenord in merito al ritardo del treno in questione;
- VISTA** la nota (prot. ART 18809/2021 del 24 novembre 2021) con cui Trenord, in riscontro alla suddetta richiesta di informazioni, ha comunicato:
- “Come evidenziato nella precedente nostra Prot. n. 0012057 dello scorso 30 settembre, le informazioni sono state in tempo reale con le funzioni “real time” della App e del sito Internet di Trenord (nonché con gli strumenti di competenza del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria, ossia gli annunci sonori ed i monitor presenti nelle stazioni). Trattandosi di funzione “real time”, la schermata sull’andamento del treno in tempo reale è in costante aggiornamento e, di conseguenza, non recuperabile. (...) Teniamo a precisare che i titoli di viaggio Trenord non sono nominativi e non riguardano uno specifico treno bensì l’origine e la destinazione. Sottolineiamo altresì che il Sig. [...omissis...] ha fornito i propri dati personali a Trenitalia e non a Trenord, alla quale non sono stati neppure inoltrati.”;*

- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 3/2022 del 13 gennaio 2022 con cui in merito al reclamo di che trattasi prot. ART n. 11313/2021, oltre che al sopra menzionato reclamo prot. ART n. 11312/2021, è stato avviato un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell’articolo 16 del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- 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 n. 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 n. 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, 9 febbraio 2022

*Il Presidente
Nicola Zaccheo*

*(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)*