

Delibera n. 60/2022

Procedimento avviato con delibera n. 137/2021, del 21 ottobre 2021, nei confronti di Trenord S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alla misura 8.1 dell'allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018.

L'Autorità, nella sua riunione del 21 aprile 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");

VISTE

le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: "Linee guida") e, in particolare:

- il punto 4.1 ai sensi del quale: “*Ai fini dell’applicazione del criterio in questione, l’importo base può essere diminuito se l’impresa documenti, nell’ambito del procedimento sanzionatorio, di avere eliminato o attenuato le conseguenze della violazione. Si può tenere conto anche soltanto della iniziativa intrapresa e non dei risultati ottenuti, essendo sufficiente che l’impresa dimostri di essersi attivata allo scopo di eliminare o attenuare le conseguenze della violazione, attraverso strumenti obiettivamente idonei. Ove vi sia però anche un concreto risultato, l’effetto attenuante potrà essere più significativo*”;

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”;*

VISTA

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

- “*In data 11/07/2021 acquistai un biglietto per il regionale 2623 (tratta Brescia - Desenzano) tramite l’app di Trenitalia. Il treno venne cancellato. Per il rimborso mi rivolsi alla biglietteria di Trenitalia, che mi spediti da quella di Trenord. Quest’ultima mi disse di inviare online la richiesta di rimborso. Provai in data 14/07/2021 a effettuare la richiesta ma il sito di Trenord non accettava il numero del biglietto. Aprii quindi una segnalazione sul sito di Trenord per chiarire la questione. Mi viene risposto ieri 21/07/2021 che non è possibile procedere al rimborso per scadenza dei termini di presentazione (7 giorni). Il ritardo nella richiesta non è dovuto a una mia inadempienza bensì a problemi di Trenord, ritengo pertanto di aver ancora diritto al rimborso”;*

- “*Trenord presenta delle falte nel sistema telematico di presentazione delle richieste di rimborso. Non rispondendo inoltre in tempi congrui a richieste di aiuto, fanno*

scadere i termini (da loro stessi imposti) per la presentazione. Da passeggero si ha l'impressione che questa cattiva gestione sia operata volutamente al fine di non rimborsare i passeggeri. Nei campi di questa pagina sono stati valorizzati data/ora effettiva di partenza/arrivo perché richiesti obbligatori; si segnala però che il viaggio è stato cancellato da Trenord”;

VISTA

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

VISTA

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

- *“L'art. 103 delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord (di seguito, le “CGT”) prevede espressamente che la richiesta di rimborso può essere effettuata direttamente online, riportando il numero d'ordine ed il relativo PNR, esclusivamente per i titoli di viaggio acquistati tramite sito internet Trenord e/o applicazioni web TRENORD. È quindi esclusa la possibilità di richiedere il rimborso online per i titoli di viaggio non acquistati né tramite il sito di Trenord né sull'App di Trenord. Tanto premesso, nel caso di specie, il Cliente aveva acquistato online il titolo di viaggio non ricorrendo al sito o all'App di Trenord, bensì tramite l'App di Trenitalia, con la conseguenza che alla luce del disposto dell'art. 103 delle CGT non poteva richiedere il relativo rimborso online. Probabilmente per un mero malinteso o per il non aver il Cliente evidenziato in biglietteria di aver acquistato il titolo di viaggio di Trenord tramite l'App di Trenitalia, è stato comunicato al Sig. [omissis] di procedere alla richiesta di rimborso online”;*

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

- *“Il Cliente ha presentato la segnalazione, citata nella comunicazione in oggetto di Codesta Autorità, tramite la sezione “Contattaci” del sito di Trenord, allegando peraltro il solo titolo di viaggio e non anche la richiesta di rimborso utilizzando l'apposito modulo. Detto canale non è, tuttavia, quello corretto in quanto – come riportato in tale sezione – esso è dedicato esclusivamente alla trasmissione di dubbi, domande o problemi relativi al servizio ferroviario svolto da Trenord. Il Cliente avrebbe, invece, dovuto mandare la segnalazione tramite la sezione “Reclami”;*

VISTA

la delibera n. 137/2021, del 21 ottobre 2021, notificata in pari data con prot. ART n. 16551/2021, con la quale è stato avviato nei confronti di Trenord un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37,

comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018;

VISTA la nota del 19 novembre 2021, acquisita al prot. ART n. 18571/2021 di pari data, con la quale la Società, nel rispetto del termine assegnato per la presentazione di eventuali memorie o documentazione, ha rappresentato, in particolare, 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)”;*
- “*(...) 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 discendente 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. Valgono pertanto al riguardo le medesime considerazioni operate al precedente punto 2.3”;*

VISTA la nota prot. ART n. 18861/2021 del 25 novembre 2021, con la quale è stata comunicata la irricevibilità della proposta d'impegni contenuta nella sopracitata nota prot. ART n. 18571/2021, del 19 novembre 2021 (cfr. punti 2.3 e 2.4 della nota in riferimento) nella misura in cui la stessa non rispettava i dettami previsti dell'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 assegnati nuovi termini procedurali per l'invio di memorie e documentazione;

VISTA la nota 22 dicembre 2021, acquisita al prot. ART n. 20478/2021 di pari data, con la quale la Società ha presentato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento

sanzionario, una proposta d'impegni volta a ottenere la chiusura del procedimento in esame senza l'accertamento dell'infrazione, proponendo, in particolare, 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);*
- *"modificare [il] termine [per la presentazione della domanda di rimborso attualmente pari a sette giorni dalla data dell'evento] 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";*

VISTA

la delibera n. 14/2022 del 27 gennaio 2022, notificata a Trenord in pari data con nota prot. ART n. 1333/2022, con la quale è stata dichiarata l'inammissibilità della proposta di impegni presentata da Trenord S.r.l. con la succitata 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 e, contestualmente, è stata disposta la prosecuzione del procedimento con l'assegnazione di nuovi termini procedurali a garanzia del diritto di difesa;

VISTA

la nota del 25 febbraio 2022, acquisita al prot. ART n. 3728/2022 di pari data, con la quale la Società, nelle more del termine assegnato, ha presentato una istanza di audizione dinanzi all'ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTA

la nota prot. ART n. 4098/2022 del 1° marzo 2022 con la quale, accogliendo l'istanza presentata dalla Società, è stata convocata audizione per il giorno 9 marzo 2022, ore 10.00;

VISTA

la nota del 3 marzo 2022, acquisita al prot. ART n. 4285/2022 di pari data, con la quale la Società ha trasmesso i nominativi dei partecipanti all'audizione programmata;

VISTO

il verbale dell'audizione del 9 marzo 2022, acquisito agli atti con nota prot. ART n. 4641/2022 di pari data, durante la quale la Società ha, in particolare, evidenziato:

- *"la presenza di alcuni vincoli è in procinto di essere eliminata. (...) nell'ambito della gestione dei rimborsi, Trenord eroga gli stessi in base a due fattispecie: per cause imputabili al viaggiatore e per cause imputabili all'impresa ferroviaria. (...) utilizza più canali di vendita dei biglietti e, in particolare per i titoli digitali, evidenzia che, soltanto a partire dal mese di ottobre 2021, c'è stato un aggiornamento consistente nell'ampliamento delle modalità di presentazione dei rimborsi dei titoli digitali che consente, ad oggi, la possibilità di ricevere ed erogare rimborsi relativi a biglietti digitali emessi anche da soggetti terzi. Quanto all'aggiornamento dell'articolo 103*

delle condizioni generali di trasporto, evidenzia che le relative modifiche sono in attesa di essere approvate dalla regione Lombardia”;

- “ad oggi, non è a conoscenza di tempistiche certe [di recepimento delle modifiche alle CGT proposte] in quanto le stesse dipendono dalla regione Lombardia”;

- “le modifiche proposte alla regione recepiscono le condizioni previste dalla misura 8 della delibera n. 106/2018 con l’indicazione di un effettivo aggiornamento a far data da aprile 2022. Evidenzia, in riferimento alle richieste di rimborso presentate presso le biglietterie Trenitalia, che esiste un flusso informativo tra Trenord e Trenitalia per la gestione degli stessi. Comunica, infine, che entro l’11 marzo 2022 saranno inviati screenshot attestanti l’avvenuto aggiornamento del sistema informativo di acquisizione dei reclami”;

VISTA la nota del 10 marzo 2022, acquisita al prot. ART n. 4663/2022, di pari data, con la quale la Società ha trasmesso la documentazione integrativa attestante l'avvenuto aggiornamento del sistema informativo relativo all'acquisizione dei reclami collegati ad un titolo digitale emesso da un venditore terzo;

VISTA la nota prot. ART n. 5653/2022 del 23 marzo 2022, con la quale sono state comunicate alla Società - previa deliberazione del Consiglio in pari data - le risultanze istruttorie relative al procedimento in oggetto, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lett. b), del Regolamento sanzionatorio, indicando alla Società il termine del 12 aprile 2022 per l'invio di ulteriori memorie difensive nonché per la richiesta di audizione innanzi al Consiglio;

VISTA la nota del 6 aprile 2022, acquisita al prot. ART n. 9630/2022 di pari data, con la quale la Società ha presentato, nel rispetto del termine assegnato, una memoria difensiva, corredata dalla relativa documentazione, nella quale ha evidenziato, in particolare, che:

- “in data 1° aprile 2022 sono state pubblicate le nuove Condizioni Generali di Trasporto (...), recanti in particolare l’aggiornamento della Sezione 6 relativa ai rimborси ed alle modalità e termini di presentazione delle richieste di rimborси, al fine dell’adeguamento alla Misura 8.1. dell’Allegato A della Delibera ART n. 106/2018”;

- “Contestualmente, è stata aggiornata la sezione del sito Internet dedicata ai rimborси (<https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/rimborso-per-altri-casi>), di cui si allegano gli screenshot riguardanti, in linea generale, le modalità e termini per presentare la richiesta di rimborso (...) nonché in specifico le modalità e termini per la presentazione della richiesta di rimborso per la rinuncia al viaggio da parte del passeggero (...)";

VISTA la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella suddetta relazione con riferimento alla contestata violazione e, in particolare, che:

1. la misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, stabilisce che “*i gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborси e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborси e indennizzi, che l’utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto (...)*”;
2. dalla documentazione agli atti risulta l’inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non aver provveduto ad assicurare, nella determinazione delle modalità di richiesta ed erogazione di rimborси ed indennizzi, agli utenti possessori di titoli digitali emessi da soggetti terzi una procedura che consentisse, in via telematica, l’acquisizione e la gestione dei reclami;
3. al riguardo, giova premettere come, prima dell’aggiornamento del 1° aprile 2022 delle condizioni generali di trasporto, all’utenza titolare di titoli digitali emessi da soggetti terzi era garantita, come unica modalità di presentazione dei reclami, la presentazione fisica degli stessi presso una delle biglietterie presenti sul territorio nazionale;
4. conseguentemente, l’eventuale presentazione di un reclamo tramite la procedura *online* non avrebbe consentito il perfezionamento della relativa richiesta per impossibilità di riconoscimento del codice biglietto che, essendo stato emesso da un soggetto terzo, si componeva di un PNR alieno dal circuito di Trenord;
5. sul punto, rileva quanto affermato dalla Società, secondo cui “*per i titoli digitali, evidenzia che, soltanto a partire dal mese di ottobre 2021, c’è stato un aggiornamento consistente nell’ampliamento delle modalità di presentazione dei rimborси dei titoli digitali che consente, ad oggi, la possibilità di ricevere ed erogare rimborси relativi a biglietti digitali emessi anche da soggetti terzi*” (cfr. pag. 1 del verbale di audizione acquisito agli atti con prot. ART n. 4641/2022, del 9 marzo 2022);
6. e dunque, è la stessa Trenord a confermare come l’aggiornamento del sistema di acquisizione e gestione dei reclami sia stato effettuato soltanto a partire dal mese di ottobre 2021, ovvero soltanto a seguito dell’avvio del procedimento in esame;
7. analogamente, quanto alla formulazione delle condizioni generali di trasporto, rileva come l’articolo 103, rubricato “*come richiedere il rimborso*”, nella formulazione antecedente alle modifiche del 1° aprile 2022, non riconosceva ai titolari di titoli digitali acquistati da soggetti terzi la possibilità di richiedere il rimborso degli stessi mediante una modalità telematica (cfr. pag. 56 del

documento acquisito agli atti con nota prot. ART n. 778/2022, del 20 gennaio 2022);

8. ebbene, soltanto a far data dal 1° aprile 2022, la Società ha provveduto a modificare l'articolo 103 delle condizioni generali di trasporto che, nella sua attuale formulazione, consente ai titolari di biglietti digitali acquistati tramite terzi vendori di poter effettuare, e presentare, la richiesta di rimborso direttamente *online* nella parte in cui stabilisce che “*la richiesta di rimborso può essere (...) effettuata tramite (...) compilazione, con i dati richiesti, dell'apposito form on-line, presente nella sezione “Assistenza” del sito Trenord (...) presentata a (...) sezione “Assistenza” del sito Trenord*” (cfr. allegato n. 1 del prot. ART n. 9630/2022, del 6 aprile 2022);
9. congiuntamente, la circostanza per cui, a seguito dell'avvio del procedimento in esame, ovvero dal mese di ottobre 2021, la Società abbia provveduto ad effettuare un aggiornamento del sistema *online* di acquisizione dei reclami, nonché, a far data dal 1° aprile 2022, abbia provveduto a modificare le condizioni generali di trasporto nella parte relativa ai reclami, seppur valutabile nella parametrazione dell'importo sanzionatorio, non è idoneo, *tout court*, ad escludere gli estremi della violazione che, essendo stata commessa ed accertata in un tempo anteriore, è da considerarsi perfezionata;

RITENUTO

pertanto, in relazione alle contestazioni formulate nella delibera n. 137/2021, di accertare l'inottemperanza, da parte di Trenord, alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non aver provveduto ad assicurare più canali per la richiesta di rimborsi ed indennizzi in violazione del principio di proporzionalità nonché dei requisiti di piena accessibilità per tutte le tipologie di utente, utilizzatore di internet e non, dei quali appare garante la richiamata misura di regolazione e, conseguentemente, di irrogare alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria, 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, “*fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata*”;

CONSIDERATO

altresì, quanto riportato nella relazione istruttoria in relazione alla determinazione dell'ammontare della sanzione, in considerazione di previsto dall'articolo 14 del Regolamento sanzionatorio e dalle Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, e, in particolare, che:

1. l'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, dispone che “[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”;

2. con riguardo alla determinazione dell’ammontare della sanzione è necessario tenere conto sia dell’articolo 14 del Regolamento sanzionatorio, sia delle Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017, e in particolare che la determinazione della sanzione da irrogare alla Società, per la violazione accertata, deve essere effettuata, ai sensi dell’articolo 11 della legge n. 689 del 1981, avuto riguardo, all’interno dei limiti edittali individuati, “*alla gravità della violazione, all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche*”;
3. sotto il profilo della gravità della violazione, rilevano, nel caso in esame, la prolungata estensione temporale degli effetti della condotta, nonché la sua potenziale offensività nei confronti dell’utenza che aveva la necessità di presentare una richiesta di rimborso di un titolo di viaggio acquistato da terzi venditori;
4. in merito all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o l’attenuazione delle conseguenze della violazione, assume rilevanza l’iniziativa intrapresa da Trenord per attenuare le conseguenze della violazione nella misura in cui ha provveduto, ancorché tardivamente, a modificare, in linea con quanto disposto dalla misura 8.1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, le condizioni generali di trasporto nella parte relativa alla presentazione e alla elaborazione delle richieste di rimborso, nonché ad aggiornare la sezione del sito internet dedicata ai rimborsi (cfr. prot. ART n. 9630/2022, del 6 aprile 2022);
5. riguardo alla personalità dell’agente, non risultano a carico di Trenord precedenti provvedimenti sanzionatori per la medesima violazione;
6. in relazione alle condizioni economiche della Società, risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l’esercizio 2020, pari ad euro 703.095.775,00 ed un utile di euro 7.045.185,00;
7. ai fini della quantificazione delle sanzioni è necessario considerare il fatturato realizzato nell’anno 2020, atteso che, in base alla disposizione normativa per cui si procede, l’importo della sanzione deve essere commisurato fino al massimo del 10% del fatturato. A tal fine, l’ultimo bilancio pubblicato è relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 che, nel caso di specie, ammonta, in riferimento al valore della produzione, ad euro 703.095.775,00;

8. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, risulta congruo: i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 30.000,00 (trentamila/00); ii) applicare sul predetto importo una riduzione di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00);

Tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, l'inottemperanza, da parte di Trenord, alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018;
2. è irrogata, nei confronti di Trenord s.r.l., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00);
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi:
 - mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera n. 60/2022";
 - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo causale: "sanzione amministrativa delibera n. 60/2022";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il presente provvedimento è notificato a Trenord s.r.l. ed è pubblicato 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, 21 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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