

Delibera n. 62/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 4/2022 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 alle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 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 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 Regioni ed 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 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:

- 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”*;
- 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”*;
- 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 delibera n. 4/2022, del 13 gennaio 2022 (notificata con nota prot. ART n. 491/2022, 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 alle Misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, per non aver inviato agli utenti la comunicazione dell'avvenuta cancellazione del treno a mezzo *sms* o *e-mail* secondo le modalità previste dalle citate misure regolatorie;

VISTA

la memoria difensiva presentata da Trenord in data 10 febbraio 2022, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 2754/2022 in pari data, con la quale la Società ha presentato le proprie determinazioni difensive, integrate da una sostanziale proposta d'impegni, con cui premettendo che *"lo strumento principale a disposizione dei Clienti di Trenord per essere informati sull'andamento del servizio e sui ritardi e soppressioni di treni è l'App Trenord. (...) Anche senza profilazione, si possono scegliere treni, linee e stazioni per le quali ricevere le notizie in modalità "PUSH". (...) La funzione Andamento in Real-time (presente sia sull'APP che sul sito Internet di Trenord) è sempre attiva e mostra l'andamento dei treni nei vari passaggi da punti fissi delle linee (vengono comunque visualizzate tutte le stazioni del percorso) (...)"* ha presentato la seguente proposta di impegni: *"Tanto premesso, la Scrivente Società attuerà una ancor più penetrante politica di sensibilizzazione dei Clienti all'utilizzo dell'APP e del sito Internet attraverso una comunicazione mirata che verrà inserita nella ricevuta di acquisto (per i titoli acquistati online), in cui potranno essere forniti la descrizione del servizio offerto ed il link cui collegarsi per scaricare la comunicazione sopra citata"*;

VISTA

la nota prot. ART n. 3197/2022 del 21 febbraio 2022, con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato a Trenord l'irricevibilità della proposta d'impegni del 10 febbraio 2022 ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, atteso che la stessa non conteneva in dettaglio gli obblighi che l'operatore si dichiarava disposto ad assumere, i costi previsti ed i relativi tempi di attuazione; contestualmente, sono stati fissati nuovi termini procedurali a seguito dell'avvenuta interruzione;

VISTA

la nota prot. ART n. 4678/2022 del 10 marzo 2022, con la quale Trenord ha presentato, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, un'ulteriore proposta di impegni volta a ottenere la chiusura del procedimento in esame senza l'accertamento dell'infrazione;

CONSIDERATO

che nella richiamata proposta di impegni Trenord ha rappresentato, *inter alia*, i canali informativi attualmente operativi e le azioni future che si intendono intraprendere con i relativi tempi di attuazione, indicati in un cronoprogramma che prevede delle fasi intermedie ed una data conclusiva al 30 settembre 2022 e, segnatamente:

- "(...) 1. Sezione InfoMobilità del sito www.trenord.it che consente di visualizzare

l'andamento in tempo reale di un determinato treno, ricercandolo per numero o selezionando i treni in arrivo/partenza da una determinata stazione. 2. Sezione Andamento in Real-time dell'APP che mostra l'andamento dei treni in termini di arrivo/partenza/transito dalle varie stazioni del percorso, riportando l'orario programmato, l'orario effettivo per le fermate già effettuate e l'orario previsto di arrivo e ripartenza per le successive fermate. (...) Trenord persegue l'obiettivo di sensibilizzare i propri Clienti all'utilizzo dell'APP e del sito Internet, affinché possano fruire di informazioni in tempo reale sullo stato della circolazione. A tal scopo è già stata attivata una comunicazione mirata inserita nella ricevuta di acquisto dei titoli acquistati online: "Scarica l'App Trenord (iOS e Android) per restare sempre informato real time sull'andamento dei treni";

- "Evoluzione degli strumenti informativi digitali Trenord (...) a. Per i clienti che acquistano il biglietto mediante App TN, si prevede l'invio di una notifica push automatica dieci minuti prima della partenza del treno per notificarne la puntualità o l'eventuale ritardo; tale modalità, ancorché ritenuta molto efficace per trasmettere informazioni in modo tempestivo, presuppone che il cliente acconsenta preventivamente a ricevere notifiche dall'App TN. b. Oltre all'invio della notifica push prima della partenza del treno che ne segnala puntualità o ritardo, si prevede di estendere l'invio di notifiche al cliente a fronte di perturbazioni che si verificano durante il suo viaggio; saranno definite opportune logiche e soglie per l'invio automatico delle notifiche, al fine di garantire una comunicazione efficace e limitata ai soli eventi rilevanti (...)";

CONSIDERATO

inoltre che con riferimento alle informazioni da trasmettere via e-mail o tramite sms, la Società, nella suddetta proposta di impegni, ha previsto che per i biglietti acquistati tramite il sito di Trenord *"L'avvio di questo servizio prevederà tempi di almeno 9 mesi, compresivi dei tempi amministrativi per indire la gara per individuare il provider per il servizio di messaggistica ed implementare l'integrazione software (...)"*; per i biglietti acquistati dal sito di Trenitalia: *"tale servizio informativo è attivo per tutti i treni (...) ad eccezione dei servizi operati da Trenord (...). Trenord ha avviato un tavolo con Trenitalia per concordare modalità tecniche e contrattuali al fine di estendere tale servizio informativo push ai clienti che hanno acquistato biglietti per treni di Trenord dai canali digitali Trenitalia"*;

VISTO

il verbale dell'audizione di Trenord del 24 marzo 2022 (nota prot. ART n. 5684/2022, di pari data), convocata con nota prot. ART n. 5256/2022 del 16 marzo 2022, nella quale la Società, in merito all'ottemperanza della delibera n. 106/2018, Allegato "A" misura 3.5 relativamente ai biglietti acquistati mediante il sito di Trenitalia, ha riferito che: tra Trenitalia e Trenord *"(...) è in corso la definizione del contratto per la vendita reciproca dei titoli di viaggio... l'attacco subito ai sistemi informatici di Trenitalia rallenterà probabilmente i tempi della definizione di cui sopra (...) per quanto riguarda il rapporto con Trenitalia, immaginavamo di poter condividere un percorso di upgrade che desse risposta ad un'informazione proattiva verso il cliente. La proposta di Trenitalia è stata invece quella di personalizzare il percorso di acquisto dei biglietti a tariffa Trenord sui canali digitali Trenitalia, rimandando il cliente a reperire l'informazione sul servizio presso i canali digitali di Trenord"*;

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. 4/2022, del 13 gennaio 2022, non sia potenzialmente idonea al più efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalle misure che si assumono violate, in quanto:

- la misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza delle informazioni sui ritardi e delle cancellazioni dei treni, prevede che, 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. In base a quanto rappresentato nella proposta di impegni (prot. ART n. 4678/2022) per i biglietti acquistati tramite il sito di Trenord la violazione contestata non è cessata, invero *"L'avvio di questo servizio prevederà tempi di almeno 9 mesi, compresivi dei tempi amministrativi per indire la gara per individuare il provider per il servizio di messaggistica ed implementare l'integrazione software"* ed i contenuti della stessa configurano, comunque, un mero e futuro adempimento della misura violata;
- con riferimento ai biglietti acquistati tramite il sito di Trenitalia *"tale servizio informativo è attivo per tutti i treni.... ad eccezione dei servizi operati da Trenord"* (prot. ART n. 4678/2022) quindi la violazione contestata non è cessata e non è programmata nemmeno una data entro cui il servizio di informazioni conforme alla misura violata potrà essere attuato, invero: come anche riferito da Trenord nel corso dell'audizione *"(...) per quanto riguarda il rapporto con Trenitalia, immaginavamo di poter condividere un percorso di upgrade che desse risposta ad un'informazione proattiva verso il cliente. La proposta di Trenitalia è stata invece quella di personalizzare il percorso di acquisto dei biglietti a tariffa Trenord sui canali digitali Trenitalia, rimandando il cliente a reperire l'informazione sul servizio presso i canali digitali di Trenord"* (cfr. prot. ART n. 5684/2022);
- la valutazione della proposta di impegni presentata fa emergere il perdurare dell'inottemperanza alle Misure 3.4, lettera b) e 4.5, dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, da parte di Trenord, in quanto con riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza dei ritardi e delle cancellazioni dei treni, tali informazioni non sono trasmesse anche tramite e-mail o sms, 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. Inoltre, le misure proposte non appaiono idonee a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione e, con riferimento ai biglietti veduti attraverso il sito di Trenord, configurano un mero adempimento della norma, tra l'altro, non ancora realizzato;

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. 4678/2022, del 10 marzo

2022, 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 medesimo Regolamento sanzionatorio, il rigetto della proposta di impegni e la prosecuzione del procedimento avviato con la delibera n. 4/2022;

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, la proposta d'impegni presentata da Trenord S.r.l. con la citata nota prot. ART n. 4678/2022 del 10 marzo 2022, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 4/2022, è dichiarata inammissibile ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettere b), d) ed e) del Regolamento sanzionatorio;
2. la proposta di impegni di cui al punto 1 è rigettata ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del menzionato Regolamento sanzionatorio, e, per l'effetto, è disposta 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, 21 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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