

Delibera n. 133/2022

**Procedimento avviato con delibera n. 19/2022, del 9 febbraio 2022, 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 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 4 agosto 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:

- 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*”;

**VISTO**

il reclamo acquisito agli atti con nota prot. ART n. 11313/2021 in data 20 luglio 2021, con cui un viaggiatore ha lamentato che in seguito all'acquisto del biglietto ferroviario (PNR n. A67HKN) per la tratta Brescia-Ciampino Aeroporto del 13 giugno 2021 tramite App Trenitalia, il treno regionale Trenord n. 2643 (Milano C.le/Verona PN) sul quale avrebbe dovuto percorrere il collegamento Brescia-Verona, ha accumulato un ritardo di oltre sessanta minuti e non sono stati approntati mezzi sostitutivi e che detto ritardo ha comportato l'impossibilità di poter usufruire dei successivi due collegamenti della prenotazione effettuata;

**VISTA**

la delibera n. 19/2022, del 9 febbraio 2022, notificata con nota prot. ART n. 2654/2022, 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 a mezzo *sms* o *e-mail* del ritardo del treno secondo quanto previsto dalle citate misure regolatorie;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 4686/2022 del 10 marzo 2022, con la quale Trenord ha presentato le proprie determinazioni difensive con una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, volta a ottenere la chiusura del procedimento in esame senza l'accertamento dell'infrazione;

**VISTO**

il verbale dell'audizione di Trenord del 24 marzo 2022 (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 4.5 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";*

**VISTA**

la delibera n. 63/2022 del 21 aprile 2022, notificata a Trenord in pari data con nota prot. ART n. 10871/2022, con la quale è stata dichiarata l'inammissibilità della proposta di impegni presentata con la succitata nota prot. ART n. 4686/2022 del 10 marzo 2022, 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 prot. ART n. 14761/2022 del 16 giugno 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 6 luglio 2022 per l’invio di ulteriori memorie difensive nonché per la richiesta di audizione innanzi al Consiglio;

**VISTA**

la nota del 1° luglio 2022, acquisita al prot. ART n. 15607/2022, di pari data, con la quale la Società ha presentato, nel rispetto del termine assegnato, una memoria difensiva nella quale ha evidenziato che *“sono in corso interlocuzioni con Trenitalia S.p.A. relativamente alla gestione delle attività di post vendita dei titoli a tariffa regionale con applicazione sovraregionale”* e che *“tali interlocuzioni hanno lo scopo di addivenire alla definizione di una procedura diretta a regolare le specifiche casistiche che in concreto attengono alle attività sopra citate”*;

**VISTA**

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO**

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

- la misura 3.4, lettera b) dell’Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle irregolarità o modifiche del servizio, impone ai gestori dei servizi di fornire all’utenza informazioni sui ritardi e sulle cancellazioni dei treni, nonché sulle relative cause;
- la misura 4.5 dell’Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle relative modalità di comunicazione, 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;
- dalla documentazione agli atti risulta che Trenord non ha assicurato, difformemente da quanto previsto dalle indicate misure, le informazioni concernenti i ritardi e le cancellazioni, e le relative cause, mediante invio di mail e/o sms all’utente che abbia fornito tali recapiti in sede di acquisto del biglietto di viaggio;
- in particolare, dal reclamo acquisito agli atti con nota prot. ART n. 11313/2021 del 20 luglio 2021 risulta che il viaggiatore interessato ha acquistato il biglietto ferroviario (PNR n. A67HKN) per la tratta Brescia - Ciampino Aeroporto del 13 giugno 2021 tramite App Trenitalia, il treno regionale Trenord n. 2643 (Milano C.le – Verona PN), sul quale avrebbe dovuto percorrere il collegamento Brescia-Verona, ha accumulato un ritardo di oltre sessanta minuti e non sono stati approntati mezzi sostitutivi e che detto ritardo ha comportato l’impossibilità di poter usufruire dei successivi due collegamenti della prenotazione effettuata;
- l’obbligo di fornire dette informazioni grava sull’impresa che gestisce il servizio di trasporto come specificato nella misura 2, comma 1, lettera a) dell’Allegato A alla delibera 106/2018 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;*”

- Trenord non ha fornito al reclamante tali informazioni né via mail, né via sms, confermando invece che i canali utilizzati per le informazioni sono forniti, sui propri siti Internet ed App nonché con gli annunci sonori ed i monitor presenti nelle stazioni e che “*(...) sono in corso di definizione con Trenitalia accordi diretti ad individuare in maniera congiunta soluzioni che possano venire incontro alle esigenze della clientela*” (cfr. nota prot. ART 16335/2021 del 19 ottobre 2021). L’inottemperanza alle Misure 3.4 lettera b) e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, da parte di Trenord è altresì confermata nella memoria acquisita agli atti con nota prot. ART n. 4686/2022 del 10 marzo 2022, in cui la Società illustrando la proposta d’impegni, conferma che le informazioni sui ritardi dei treni sono diffuse attraverso la sezione InfoMobilità del sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) ed attraverso apposita APP nella sezione andamento in Real-time che mostra l’andamento dei treni in termini di arrivo/partenza/transito dalle varie stazioni del percorso;
- a tale riguardo si deve osservare che la diffusione delle informazioni attraverso i canali del proprio sito Internet ed App non dà le stesse garanzie di efficacia richieste dalla misura violata in quanto il ricevimento delle stesse è subordinato all’attivazione dell’App, o all’interrogazione del sito internet di Trenord da parte del viaggiatore, ed inoltre assegna al viaggiatore stesso l’obbligo di un comportamento proattivo finalizzato ad acquisire le informazioni sul proprio viaggio, invertendo in tal modo l’onere dell’obbligo che la misura violata pone in capo al gestore del servizio;
- l’inottemperanza alle Misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, da parte di Trenord, è perdurante: invero, con riferimento ai biglietti venduti con l’App di Trenord, la Società nella nota prot. ART n. 4686/2022 del 10 marzo 2022, indica che “*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...*” e con riferimento ai biglietti venduti attraverso il sito di Trenitalia nella nota acquisita con prot. ART n. 15603/2022 del 1° luglio 2022 conferma che sono ancora in corso le interlocuzioni con Trenitalia S.p.A.;

#### RITENUTO

pertanto, in relazione alle contestazioni formulate nella delibera 19/2022, del 9 febbraio 2022, di accertare l’inottemperanza, da parte di Trenord, alle Misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non aver assicurato, difformemente da quanto previsto dalle indicate misure, le informazioni concernenti i ritardi e le cancellazioni, e le relative cause, mediante invio di mail e/o sms all’utente che abbia fornito tali recapiti in sede di acquisto del biglietto di viaggio, 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 quanto 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 pecunaria 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. 689/81, 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, rileva la circostanza per cui la Società, ha disatteso quanto prescritto nel secondo periodo della misura, 4.5 che dispone “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”; rileva altresì la circostanza della prolungata estensione temporale degli effetti della condotta, che risulta ancora in essere, nonché la plurioffensività nei confronti della totalità dell’utenza che in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto, sia mediante App di Trenord che di Trenitalia, rilasci il proprio recapito cellulare o e-mail;
4. con riferimento alle azioni attuate dall’agente volte all’eliminazione o all’attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta che la Società abbia concretamente posto in essere attività finalizzate all’eliminazione o all’attenuazione delle conseguenze della violazione, ed anzi risulta che l’inottemperanza sia tutt’ora in corso;
5. riguardo alla personalità dell’agente, l’Autorità ha adottato nei confronti di Trenord il provvedimento sanzionatorio approvato con delibera n. 132/2022, del 4 agosto 2022 per l’inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, vi è quindi reiterazione della stessa violazione;

6. in relazione alle condizioni economiche della Società, risulta che la stessa ha esposto un valore totale di ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2021, pari ad € 760.154.471,00 ed un utile di € 113.239,00;
7. ai fini della quantificazione della sanzione è necessario considerare il fatturato realizzato nell'anno 2021, 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 2021 che, nel caso di specie, ammonta in riferimento al valore della produzione, ad € 760.154.471,00;
8. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 20.000,00 (ventimila/00); (ii) applicare sul predetto importo l'aumento per la reiterazione della violazione pari ad € 5.000,00 (cinquemila/00); (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di € 25.000,00 (venticinquemila/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di € 25.000,00 (venticinquemila/00);

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, dell'inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alle Misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, 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, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 25.000,00 (venticinquemila/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 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. 133/2022";
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, le somme dovute per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 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. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenord S.r.l. nonché pubblicata 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, 4 agosto 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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