

Delibera n. 148/2022

Avvio di un procedimento individuale nei confronti di Trenord S.r.l., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell'Autorità, in relazione all'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 dell'8 settembre 2022

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 f), ai sensi del quale l'Autorità *"ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi rispetto al rischio di un danno grave ed irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare"*;

VISTO il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;

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:

"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 in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori d'interesse (di seguito "Regolamento procedurale"), approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014, e in particolare l'articolo 6;

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"*;

VISTE

le delibere nn. 132/2022 e 133/2022, del 4 agosto 2022, con cui l'Autorità, ad esito, rispettivamente, del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 4/2022, del 13 gennaio 2022 e del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 19/2022, del 9 febbraio 2022, ha accertato l'inottemperanza da parte di Trenord S.r.l. (di seguito, "Trenord" o la

"Società") 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, che in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto hanno fornito il proprio recapito cellulare o *e-mail*, la comunicazione dell'avvenuta cancellazione del treno o del ritardo del treno anche a mezzo di tali canali di comunicazione secondo le modalità previste dalle citate misure regolatorie e conseguentemente ha irrogato alla Società due sanzioni, rispettivamente pari ad Euro 20.000,00 (ventimila/00) ed Euro 25.000,00 (venticinquemila/00), 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;

VISTA

la relazione istruttoria predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella stessa ed in particolare che:

- dalla documentazione agli atti, emerge, da parte di Trenord, la prosecuzione dell'inottemperanza alle prescrizioni di cui alle misure 3.4, lettera b) e 4.5, di cui all'Allegato A alla delibera 106/2018, del 25 ottobre 2018, che impongono all'impresa ferroviaria l'obbligo di comunicare le informazioni inerenti ai ritardi ed alle cancellazioni ai viaggiatori che abbiano fornito, in sede di acquisto dei biglietti di viaggio, i propri recapiti telefonici e di posta elettronica anche mediante tali mezzi di comunicazione, già accertata e sanzionata con le delibere nn. 132/2022 e 133/2022 del 4 agosto 2022, notificate in pari data alla Società con note prot. ART nn. 17584/2022 e 17585/2022;
- la Società concretamente non abbia intrapreso efficaci procedure finalizzate all'ottemperanza delle misure violate (cfr. nota prot. ART n. 4678/2022 del 10 marzo 2022, il verbale dell'audizione del 24 marzo 2022 assunto con nota prot. ART n. 5684/2022 di pari data, nota prot. ART n. 15607/2022 del 1° luglio 2022);

RITENUTO

che sussistano, pertanto, i presupposti per l'avvio, nei confronti di Trenord, di un procedimento ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento procedurale, per l'eventuale adozione dell'ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 e di eventuali misure di ripristino;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento individuale, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento procedurale, di un ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n.

106/2018, del 25 ottobre 2018, accertata con le delibere nn. 132/2022 e n. 133/2022, del 4 agosto 2022, notificate in pari data alla Società con note prot. ART nn. 17584/2022 e 17585/2022 e di eventuali misure di ripristino;

2. 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;
3. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza n. 230, 10126 Torino;
4. 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;
5. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine perentorio di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all’Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata;
6. 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;
7. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
8. per gli aspetti procedurali non espressamente disciplinati dal Regolamento procedurale, si rinvia alle disposizioni del Regolamento sanzionatorio, in quanto compatibili;
9. la presente delibera è notificata a mezzo Pec a Trenord S.r.l. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell’Autorità.

Torino, 8 settembre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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