

Delibera n. 113/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A., 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, concernente 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 28 giugno 2023

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 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”*;
- 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 inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTO il Regolamento (CE) n. 782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione);

- 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 anche 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 2.1, 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 3.4, 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 4.5, 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”*;
- VISTI** i reclami acquisiti agli atti rispettivamente con prot. ART n. 18151/2022 del 21 agosto 2022 (di seguito anche: primo reclamo) e prot. ART n. 1736/2023 del 5 febbraio 2023 (di seguito anche: secondo reclamo), entrambi riferiti al viaggio Forte dei Marmi – Pisa del 6 gennaio 2022 in riferimento al quale era stato soppresso il treno Regionale n. 19345;
- VISTA** la nota prot. ART n. 2943/2023, del 23 febbraio 2023, con cui a Trenitalia S.p.A. (di seguito anche solo: Trenitalia o la Società), con riferimento al primo reclamo, sono state richieste informazioni ed in particolare:
- i. indicare in che modo è stata data attuazione alle misure 3.4, lettere a), b) e c) e 4.5 dell’Allegato “A” alla delibera ART n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, sulle modalità di informazione ai viaggiatori in caso di soppressioni, cancellazioni e ritardi dei treni, con particolare riferimento agli utenti che abbiano acquistato i titoli di viaggio a mezzo web;

ii. indicare se alla reclamante, signora [...omissis...], sono state fornite le informazioni di cui alla misura 3.4, lettere a), b) e c) con le modalità di cui alla misura 4.5 avendo la medesima, da un lato, acquistato biglietti ferroviari mediante canale *web* e, dall'altro, presentato un reclamo tramite *Webform* a Trenitalia in data 11 luglio 2022 e, successivamente, un reclamo alla scrivente Autorità assunto al prot. ART n. 18151/2022 del 21 agosto 2022;

VISTA

la nota di riscontro di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 4320/2023, del 17 marzo 2023 in cui a tal riguardo si riferisce, *inter alia*, che:

i. *“(...) Con specifico riferimento alla Misura 4.5 dell’Allegato A alla Delibera n. 106/2018, qualora in fase di acquisto del titolo di viaggio il cliente abbia rilasciato i propri recapiti (cellulare/e-mail), le informazioni in caso di irregolarità o modifiche del servizio sono altresì fornite attraverso l’invio di messaggi di smart caring”;*

ii. *“(...) Per quanto riguarda i servizi regionali acquistati attraverso i canali digitali, non soggetti ad obbligo di prenotazione e caratterizzati da una validità temporale decorrente dall’ora di partenza del treno selezionato in fase di acquisto, sono previste due modalità di contatto:*

1) i clienti che hanno in fase di acquisto dato il consenso al trattamento dei propri dati di contatto ricevono comunicazioni automatiche tramite e-mail, con cui vengono informati sull’andamento del viaggio in relazione al solo treno selezionato, indipendentemente da quello realmente fruito;

2) coloro che - indipendentemente dall’acquisto - hanno attivato le notifiche cosiddette “push” sull’App di Trenitalia ricevono informazioni sui treni selezionati e sulla linea di riferimento, a seconda delle circostanze, in merito a: i) criticità in atto; ii) eventuale soppressione del treno; iii) possibilità di proseguire il viaggio a bordo di trasporti alternativi”;

iii. *“(...) la rimodulazione del servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusa la soppressione del treno Regionale n. 19345 del 6 gennaio 2022, oggetto di reclamo presentato dalla sig.ra [...omissis...], è stata resa disponibile alla clientela attraverso la sezione Infomobilità del sito www.trenitalia.com, a partire dal 4 gennaio 2022 (Allegati 1 e 2)”.*

VISTA

la nota prot. ART n. 3904/2023, del 9 marzo 2023, con cui a Trenitalia S.p.A., con riferimento al secondo reclamo, sono state richieste informazioni ed in particolare:

i. indicare in che modo è stata data attuazione alle misure 3.4, lettere a), b) e c) e 4.5 dell’Allegato “A” alla delibera ART n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, sulle modalità di informazione ai viaggiatori in caso di soppressioni, cancellazioni e ritardi dei treni, con particolare riferimento agli utenti che abbiano acquistato i titoli di viaggio a mezzo *web*;

ii. indicare se al reclamante, signor [...omissis...], sono state fornite le informazioni di cui alla misura 3.4, lettere a), b) e c) con le modalità di cui alla misura 4.5 avendo il medesimo, da un lato, acquistato biglietti ferroviari mediante canale *web* e, dall'altro, presentato un reclamo tramite *Webform* a Trenitalia in data 7 luglio 2022 e, successivamente, un reclamo alla scrivente Autorità assunto al prot. ART n. 1736/2023 del 5 febbraio 2023.

VISTA

la nota di riscontro di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 4944/2023, del 30 marzo 2023 in cui si conferma quanto già riportato nella citata nota prot. ART n. 4320/2023, a tal riguardo si riferisce, *inter alia*, che:

iii. "(...) Con specifico riguardo al caso del Sig. [...omissis...], premettendo che gli eventi descritti dal passeggero sono analoghi a quelli evidenziati dalla Signora [...omissis...], si rappresenta che le informazioni sulla rimodulazione del servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusa la soppressione del treno Regionale n. 19345 del 6 gennaio 2022, sono state rese disponibili attraverso la sezione Infomobilità del sito www.trenitalia.com, a partire dal 4 gennaio 2022 (Allegati 1 e 2), come già rappresentato all'Ufficio Diritti degli Utenti di codesta Autorità in risposta alla richiesta informazioni Vs prot. n. 24029/2022."

VISTO

il verbale dell'audizione (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 20870/2023 del 12 giugno 2023) convocata con nota prot. ART n. 17085/2023 del 23 maggio 2023 per il successivo 30 maggio 2023 e successivamente differita all'8 giugno 2023, a fronte di una richiesta formulata in tal senso dalla Società (prot. ART n. 17632/2023 del 25 maggio 2023), in cui la Società riferisce che *"possiamo ragionevolmente ritenere che ai signori [...omissis...] l'informazione non sia arrivata, stante la soppressione del treno. Sul canale on-line siamo in grado di dare informazioni "push" sui ritardi, sulle soppressioni dei treni sono in corso sviluppi tecnologici di particolare complessità: mentre l'informazione relativa al ritardo è gestibile automaticamente, il messaggio inerente alla cancellazione richiede una spiegazione e una proposta di itinerario alternativo, pertanto non automatizzabile, e che richiederà la gestione manuale, a seconda dei casi, una volta completato il percorso di implementazione"*;

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti risulta che:

1. i biglietti inerenti al viaggio Forte dei Marmi – Pisa del 6 gennaio 2022 sono stati acquistati dalla prima reclamante e dal secondo reclamante rispettivamente a mezzo *web* e a mezzo App Trenitalia;
2. l'avvenuta cancellazione del treno imponeva all'impresa esercente il servizio la comunicazione della circostanza ai reclamanti a mezzo *mail* o *sms*, come imposto dalla misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018;
3. tale adempimento sembra essere stato omesso, avendo la Società riferito:
 - o quanto alla signora [...omissis...], che "(...) la rimodulazione del

servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusa la soppressione del treno Regionale n. 19345 del 6 gennaio 2022, oggetto di reclamo presentato dalla sig.ra [...omissis...], è stata resa disponibile alla clientela attraverso la sezione Infomobilità del sito www.trenitalia.com, a partire dal 4 gennaio 2022 (Allegati 1 e 2)".

- *quanto al signor [...omissis...], che "le informazioni sulla rimodulazione del servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusa la soppressione del treno Regionale n. 19345 del 6 gennaio 2022, sono state rese disponibili attraverso la sezione Infomobilità del sito www.trenitalia.com, a partire dal 4 gennaio 2022 (Allegati 1 e 2), come già rappresentato all'Ufficio Diritti degli Utenti di codesta Autorità in risposta alla richiesta informazioni Vs prot. n. 24029/2022.*

4. *nel corso dell'audizione svoltasi in data 8 giugno 2023 Trenitalia ha affermato, testualmente, che "possiamo ragionevolmente ritenere che ai signori [...omissis...] l'informazione non sia arrivata, stante la soppressione del treno. Sul canale on-line siamo in grado di dare informazioni "push" sui ritardi, sulle soppressioni dei treni sono in corso sviluppi tecnologici di particolare complessità: mentre l'informazione relativa al ritardo è gestibile automaticamente, il messaggio inerente alla cancellazione richiede una spiegazione e una proposta di itinerario alternativo, pertanto non automatizzabile, e che richiederà la gestione manuale, a seconda dei casi, una volta completato il percorso di implementazione";*

CONSIDERATO

che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte della Società, alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza 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;

RITENUTO

pertanto che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, 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;

DATO ATTO

che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provata la persistenza dell'inottemperanza, da parte della Società, alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione delle cancellazioni dei treni regionali all'utenza, che acquista i titoli di viaggio mediante canali digitali rilasciando a tal fine

il proprio indirizzo e-mail o numero di cellulare, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione delle violazioni medesime e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Trenitalia S.p.A., 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, concernente l'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, in riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza 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;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trenitalia S.p.A., una sanzione amministrativa fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che l'inottemperanza di cui al punto 1 da parte della Società, alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 - in riferimento alle modalità di comunicazione delle cancellazioni dei treni regionali all'utenza che acquista i titoli di viaggio mediante canali digitali rilasciando a tal fine il proprio indirizzo mail o numero di cellulare - è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 - Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive 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;
7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate;
8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati

che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;

9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenitalia S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 28 giugno 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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