

Delibera n. 151/2023

**Procedimento avviato con delibera n. 148/2022 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 del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell'Autorità. Adozione dell'ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'allegato A alla delibera n. 106/2018 e delle relative misure di ripristino.**

L'Autorità, nella sua riunione del 12 ottobre 2023

**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: l'"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 e a dirimere le relative controversie; 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 o 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 degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e 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;

**VISTO** il Regolamento (UE) 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) che ha abrogato il sopracitato Regolamento (CE) n. 1371/2007 a decorrere dal 7 giugno 2023, prevedendo all'articolo 40 che *"i riferimenti al*

*regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato IV”;*

**VISTO** 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 di interesse, approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014 (di seguito anche: il Regolamento procedurale), ed in particolare l’articolo 6;

**VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: il 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”;*

**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 delibera n. 148/2022, dell’8 settembre 2022, notificata, in pari data, con prot. ART n. 19042/2022, con cui l’Autorità ha contestato a Trenord la prosecuzione dell’inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell’allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 già accertata con le delibere dell’Autorità nn. 132/2022 e 133/2022 del 4 agosto 2022, 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 ed ha contestualmente avviato 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 per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell’Autorità, per l’eventuale adozione, nei confronti di Trenord, 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, e di eventuali misure di ripristino;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 22024/2022, dell’11 ottobre 2022, con cui Trenord è stata convocata in audizione, in modalità videoconferenza;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, svoltasi in data 18 ottobre 2022 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 22786/2022 del 21 ottobre 2022), nel corso della quale la Società ha rappresentato che:

- sono state attivate le necessarie interlocuzioni con Trenitalia: *“al fine di trattare la problematica e provvedere all’upgrade tecnologico, necessario per*

*avviare lo scambio dei dati sulle e-mail e sms forniti dai viaggiatori all'atto di acquisto del biglietto mediante il sito o l'app Trenitalia. Nei prossimi giorni ci sarà una riunione in videoconferenza per discutere del tema. Nel frattempo, ci sono state interlocuzioni di carattere tecnico. Definiremo con Trenitalia i passaggi tecnici. In esito agli stessi la Società si riserva di presentare una proposta d'impegni";*

- con riferimento ai titoli di viaggio che hanno una durata estesa per fascia oraria è necessario avere indicazioni da parte dell'Autorità in quanto "*il sistema di acquisto digitale del titolo di viaggio regionale, su piattaforma digitale, prevede l'indicazione di una soluzione di viaggio a partire dalla quale inizia la validità del titolo per fascia oraria (in questo momento 3/6/24 ore). In tale intervallo di tempo il viaggiatore può prendere più treni o decidere di sospendere il suo viaggio, per poi riprenderlo in un momento successivo all'interno della fascia oraria e degli itinerari consentiti dal biglietto. (...) l'applicazione letterale delle misure previste dall'Autorità richiederebbe l'invio a mezzo sms o mail delle informazioni relative a tutti i treni possibili che rientrano in quella fascia oraria o dei treni di tutti gli itinerari alternativi consentiti dal titolo di viaggio*";
- "*laddove la vendita interessi un titolo integrato a validità illimitata, prima dell'utilizzo si pone il tema di quando informare il viaggiatore in base all'effettivo viaggio che vorrà sostenere. Resta inteso invece che, laddove l'informazione riguardi la soppressione per l'intera giornata (sciopero o importanti disservizi), è possibile trasmettere l'informazione tramite i canali e-mail e sms. Tuttavia, anche in quest'ultimo caso, non saremmo certi dell'utilità dell'informazione non conoscendo le intenzioni (la data di utilizzo del biglietto) di viaggio del passeggero*";
- "*(...) il sistema di acquisto del biglietto attualmente in uso permette al viaggiatore di indicare orientativamente, nella fascia oraria di validità del biglietto, qual è il treno o la diretrice che il medesimo ha intenzione di utilizzare, ed in riferimento a tale viaggio il sistema trasmette tutte le informazioni sul viaggio (soppressioni, ritardi, ecc.) a mezzo di notifiche push emesse dall'app di Trenord che il viaggiatore deve scaricare e applicare*";

**VISTA**

la nota prot. ART n. 23887/2022, del 7 novembre 2022, mediante cui la Società ha presentato una proposta d'impegni;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 24183/2022 dell'11 novembre 2022 mediante cui il responsabile del procedimento ha dichiarato irricevibile la proposta d'impegni, in quanto ritenuta non conforme ai requisiti individuati all'articolo 8, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, non avendo Trenord individuato in dettaglio gli obblighi che la stessa era disposta ad assumere, i costi previsti ed i relativi tempi di attuazione;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 24519/2022 del 17 novembre 2022, mediante cui Trenord ha

chiesto l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni (nel seguito anche Ufficio VIS);

**VISTA** la nota prot. ART n. 24182/2022 dell'11 novembre 2022 mediante cui l'Ufficio VIS ha ritenuto opportuno chiamare in audizione Trenitalia S.p.A. al fine di verificare lo stato delle interlocuzioni con Trenord;

**VISTO** il verbale dell'audizione di Trenitalia tenutasi in data 18 novembre 2022 (assunto agli atti con nota prot. ART n. 24707/2022 del 21 novembre 2022), nel corso della quale Trenitalia ha rappresentato che erano in corso le interlocuzioni con Trenord in relazione all'implementazione del sistema informatico e che il cronoprogramma degli interventi sarebbe stato disponibile verso la fine del mese di dicembre 2022;

**VISTA** la nota prot. ART n. 27101/2022 del 29 dicembre 2022 mediante cui la Società, facendo seguito alle audizioni svolte, ha inviato il cronoprogramma proposto dal fornitore nell'ambito del tavolo tecnico in corso tra Trenord e Trenitalia; in tale documento (allegato alla nota) Trenord ha rappresentato una prima fase (con attivazione del servizio entro la fine del mese di maggio 2023) in cui il servizio di informazioni da inviare mediante *e-mail* verrà esteso ai viaggiatori in possesso di titolo di viaggio acquistato attraverso i canali digitali di Trenitalia per i soli treni Trenord che viaggiano su rete RFI, ed una seconda fase in cui si prevede (entro la fine del mese di novembre 2023) l'attivazione del servizio di informazioni per i viaggiatori in possesso di titolo di viaggio acquistato attraverso i canali digitali di Trenitalia anche per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord;

**VISTA** la nota prot. ART n. 298/2023 del 9 gennaio 2023, con cui la succitata richiesta di audizione di Trenord di cui alla nota prot. ART n. 24519/2022 del 17 novembre 2022 è stata riscontrata, fissando la data del 20 gennaio 2023;

**VISTA** la nota assunta agli atti dell'Autorità prot. ART n. 527/2023 del 12 gennaio 2023 mediante cui la Società ha comunicato che dal 19 dicembre 2022 è stato avviato il servizio di informazioni tramite *e-mail* sui ritardi o le modifiche degli orari dei treni relativo ai titoli di viaggio venduti attraverso i canali digitali Trenord;

**VISTO** il verbale dell'audizione della Società, che si è tenuta il 20 gennaio 2023 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 1087/2023 del 24 gennaio 2023), dal quale si evince che Trenord ha rappresentato di aver avuto interlocuzioni con Trenitalia al fine di ottenere i servizi di informazione via *e-mail* per i clienti che acquistano biglietti Trenord da canali digitali Trenitalia e che si prevedevano due fasi:

- la prima relativa alla copertura del servizio di informazioni da inviare mediante *e-mail*, per i viaggiatori in possesso di titolo di viaggio acquistato attraverso i canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete RFI;

- la seconda relativa alla copertura del servizio di informazioni da inviare mediante *e-mail*, per i viaggiatori in possesso di titolo di viaggio acquistato attraverso i canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord: *"Esistono due fasi di rilascio, in ragione della complessità legata al fatto che Trenord opera su due reti differenti (...) che non hanno un regolamento univoco per la codifica del numero treno, ovvero esistono medesimi numeri treno che identificano servizi diversi a seconda che il treno viaggi su una rete o sull'altra. Trenitalia deve quindi svolgere interventi importanti sulle applicazioni commerciali..."* (cfr. nota prot. ART n. 1087/2023 del 24 gennaio 2023);

**VISTA**

la nota prot. ART n. 4216/2023, del 15 marzo 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione al fine di verificare lo stato di avanzamento delle attività di adeguamento dei sistemi di diffusione delle informazioni ai viaggiatori;

**VISTO**

il verbale dell'audizione della Società (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 10672/2023 del 19 aprile 2023), che si è tenuta in data 18 aprile 2023, nel quale Trenord ha rappresentato, *inter alia*, che:

- la realizzazione della prima fase, che prevedeva un primo rilascio nel mese di maggio 2023, ha subito un ritardo e quindi la prevista data di maggio 2023 avrebbe subito uno slittamento di 60 giorni;
- con riferimento alla fase due era in corso l'analisi dei costi e che l'importo economico era significativo e fuori budget; inoltre, l'intervento prevedeva modifiche molto invasive sui sistemi informatici di Trenitalia con conseguenti problemi di assunzioni del rischio;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 10495/2023 del 18 aprile 2023 con cui Trenitalia è stata convocata in audizione per il successivo 16 maggio 2023;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 14085/2023 del 9 maggio 2023 mediante cui Trenitalia ha chiesto il differimento dell'audizione, accolto con la nota prot. ART n. 14429/2023, dell'11 maggio 2023, con cui si è provveduto a calendarizzare la data dell'audizione al 19 maggio 2023;

**VISTO**

il verbale dell'audizione di Trenitalia tenutasi in data 19 maggio 2023 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 16741/2023 del 22 maggio 2023) nel corso della quale l'impresa ferroviaria ha rappresentato, *inter alia*:

- lo stato di analisi del progetto di implementazione del software, riportando che: *"l'analisi compiuta congiuntamente tra Trenord e FS Technology (società di informatica del gruppo Ferrovie dello Stato), a cui Trenitalia ha assistito come soggetto informato, ha messo in evidenza la necessità di un investimento ritenuto da Trenord di rilevante entità che è in corso di valutazione da parte della stessa"*;
- la possibilità di trasmettere i dati in possesso di Trenitalia, relativi ai

nominativi ed ai riferimenti degli indirizzi mail o numeri di cellulari dei viaggiatori che hanno acquistato biglietti inerenti ai viaggi Trenord mediante sito o App Trenitalia, al fine di consentire a Trenord la gestione dei dati per il conseguente utilizzo ai fini dell'ottemperanza agli obblighi informativi;

**VISTA** la nota prot. ART n. 16737/2023 del 22 maggio 2023 con cui Trenord è stata convocata in audizione per il successivo 29 maggio 2023;

**VISTO** il verbale dell'audizione di Trenord tenutasi in datata 29 maggio 2023 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 18449/2023 del 30 maggio 2023) nel corso della quale la Società ha illustrato, in via preliminare, due *slides* – acquisite agli atti del procedimento ed indicate al verbale, in cui sono riportati il numero di titoli venduti attraverso i canali digitali direttamente da Trenord (6.903.000) ed i titoli venduti attraverso canali digitali di terzi (8.166.000) - in relazione al periodo maggio 2022-maggio 2023. La Società ha rappresentato le implementazioni eseguite sia in riferimento ai biglietti venduti tramite App Trenord, nonché ai biglietti venduti tramite App Trenitalia rilevando tuttavia che *“nell’ultimo caso non è ancora previsto un servizio di informazione tramite e-mail o sms per le vendite riferite a viaggi su rete Ferrovienord, mentre è garantita l’informazione su tutti i treni circolanti mediante App Trenord”*; nel corso dell'audizione Trenord ha rappresentato, altresì, che:

- la problematica relativa all'adempimento degli obblighi informativi previsti dalle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 riguarda altresì tutti i soggetti terzi rivenditori dei titoli di viaggio in riferimento ai quali non è ad oggi configurabile un intervento da parte di Trenord sui loro sistemi di gestione dei dati, perché si configurano aspetti collegati alla responsabilità collegata alla modifica di *software* di soggetti terzi, al trattamento dei dati personali e alla tutela della riservatezza degli stessi;
- l'ipotesi di acquisire i dati cliente rilasciati sui canali Trenitalia per procedere al rilascio dell'informazione sui ritardi o modifiche degli orari dei treni in tempo reale, seppur analizzata congiuntamente con Trenitalia nel mese di dicembre 2022, è stata ritenuta non percorribile perché, da una parte, richiede un collegamento in tempo reale tra le due piattaforme di *“customer care”*, ad oggi non presente, e dall'altra non sarebbe comunque efficace perché un titolo di viaggio regionale avendo validità su una fascia oraria di utilizzo, nella quale il cliente può usufruire di più treni anche eserciti da operatori diversi, non consente di individuare quale sia la soluzione di viaggio che ha intenzione di utilizzare il viaggiatore e quindi di inviare in modo efficace l'informazione;
- in data 5 agosto 2023 entrerà in produzione il servizio informazioni relativo ai titoli di viaggio venduti canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete RFI;
- con riferimento alla fase due relativa alla messa in esercizio del servizio informazioni tramite *e-mail*, sui ritardi o modifiche degli orari dei treni che

viaggiano su rete Ferrovienord ed i cui titoli di viaggio sono venduti tramite canali digitali di Trenitalia è in corso l'esame della proposta economica, della fattibilità tecnica, nonché l'approfondimento del tema della responsabilità, considerato *"che tali sistemi non sono in uso all'operatore Trenord"*;

<b>VISTE</b>	le risultanze istruttorie relative al presente procedimento, comunicate in data 13 luglio 2023 a Trenord, previa deliberazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del Regolamento procedurale, con nota prot. ART n. 28549/2023;
<b>RILEVATO</b>	che la Società, nel termine concesso per la presentazione di una memoria difensiva e/o per la richiesta di convocazione in audizione finale innanzi al Consiglio, non si è avvalsa di tali facoltà;
<b>VISTA</b>	la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
<b>CONSIDERATO</b>	quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata permanenza della violazione ed in particolare che: <ul style="list-style-type: none"><li>- le misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, di cui si contesta il perdurare dell'inosservanza, prevedono che il gestore del servizio in caso di ritardi o cancellazione dei treni, debba inviare tali informazioni a mezzo <i>mail</i> o <i>sms</i> ai passeggeri che abbiano acquistato titoli di viaggio mediante canali informatici e che abbiano fornito i relativi recapiti;</li><li>- nel corso dell'istruttoria è stato possibile identificare taluni profili di criticità in ordine all'ottemperanza dell'obbligo informativo come sopra descritto;</li><li>- da una parte va osservato come la Società abbia attivato il servizio relativo agli obblighi informativi previsti dalle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, con riferimento:<ol style="list-style-type: none"><li>i. ai titoli di viaggio venduti tramite i canali digitali della Società a far data dal 19 dicembre 2022 (cfr. nota prot. ART n. 527/2023 del 12 gennaio 2023);</li><li>ii. ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete RFI a far data dal 5 agosto 2023;</li></ol></li><li>- dall'altra parte, invece, va rilevato che Trenord, in qualità di gestore del servizio di trasporto, non risulta aver attivato il servizio informativo previsto dalle richiamate misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, con riferimento:<ol style="list-style-type: none"><li>i. ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord;</li><li>ii. ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti;</li></ol></li><li>- la misura 3.4, lettera b) dell'Allegato A alla delibera n. 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</li></ul>

treni, nonché sulle relative cause;

- la misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 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;
- l'obbligo di fornire dette informazioni grava sull'impresa che gestisce il servizio di trasporto come specificato nella misura 2.1, lettera a) dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 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*";
- le argomentazioni della Società rappresentano delle problematiche correlate all'attuazione delle misure di regolazione richiamate, che persistono nei casi in cui i titoli di viaggio sono venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord, e nei casi in cui i titoli di viaggio sono venduti attraverso canali digitali di altri soggetti terzi. Tali problematiche afferiscono ad aspetti organizzativi e gestionali che non giustificano l'omessa applicazione delle misure di regolazione in esame. Va altresì considerato che l'obbligo di adempiere la prestazione principale (il trasporto del passeggero dal luogo di partenza a quello di arrivo) non è il solo a gravare sul vettore, sussistendo inoltre un dovere informativo in ordine alla difficoltà o impossibilità di rendere la prestazione che discende direttamente dall'applicazione dei principi di correttezza, buona fede e diligenza di cui agli articoli 1175, 1176 e 1375 c.c.;
- infatti, il combinato disposto degli articoli 1175 e 1375 c.c. pone a carico delle parti non solo l'obbligo di eseguire quanto previsto dal programma negoziale e quanto, in via integrativa ex art. 1374 c.c., sia imposto dalla legge, dagli usi e dall'equità, ma anche ad attuare tutte quelle condotte che in base a correttezza risultino di volta in volta necessarie a preservare l'utilità e l'interesse della controparte. Tra queste va indubbiamente ricompreso l'obbligo di informazione di circostanze sopravvenute che impediscono o rendono difficoltoso l'adempimento della prestazione, da inviare attraverso canali certi, come individuati dalle misure di regolazione, quali sono l'SMS e la *e-mail*;
- l'impatto di tale carenza, tra l'altro, è senz'altro rilevante in quanto sulla base dei dati forniti dalla Società nel corso dell'audizione del 29 maggio 2023 riguarda numero 8.166.000 titoli di viaggio (calcolati sulla base delle rilevazioni riferite al periodo maggio 2022-maggio 2023) ovvero alla maggior parte dei titoli di viaggio venduti tramite i canali digitali (cfr. nota prot. ART n. 18449/2023 del 30 maggio 2023);
- sebbene la Società abbia risolto le criticità con riferimento ai titoli di viaggio venduti attraverso i canali digitali di Trenord e con riferimento ai titoli di

viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete RFI, permangono tuttavia le criticità con riferimento ai restanti titoli di viaggio venduti attraverso i canali digitali di soggetti terzi. Tale circostanza fa emergere il protrarsi della condotta omissiva della Società, in considerazione del fatto che l'obbligo è sorto sin dal 26 aprile 2019, data in cui è spirato il termine per l'ottemperanza come disposto dalla Misura 10 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018. Nel rispetto dei principi di ragionevolezza e proporzionalità costituisce un onere della Società, in sede di stipulazione dei contratti con i soggetti terzi per la vendita dei biglietti tramite canali digitali, prevedere delle soluzioni percorribili che consentano ad essa di ottemperare agli obblighi informativi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 106/2018;

- la Società ha rappresentato la difficoltà ad ottemperare alle disposizioni delle misure di regolazione, nei casi in cui il biglietto preveda l'indicazione di una soluzione di viaggio a partire dalla quale inizia la validità del titolo per fascia oraria (3/6/24 ore): in tale intervallo di tempo il viaggiatore può prendere più treni o decidere di sospendere il suo viaggio, per poi riprenderlo in un momento successivo all'interno della fascia oraria e degli itinerari consentiti dal biglietto (cfr. prot. ART n. 22786/2022 del 21 ottobre 2022);
- in tali casi l'obbligo informativo, in base ai criteri della ragionevolezza e della proporzionalità può ritenersi soddisfatto prendendo in considerazione il treno indicato dal viaggiatore all'atto dell'acquisto del biglietto;
- invece nei casi in cui il viaggiatore effettui la scelta di modificare l'orario di partenza o l'itinerario indicati all'atto di acquisto del biglietto, non essendo tali modifiche conoscibili da parte dell'impresa, sulla base del criterio della ragionevolezza non sorgono obblighi informativi a carico della Società;

**RITENUTO**

pertanto, di accertare, nei confronti di Trenord S.r.l. il perdurare dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 nella parte in cui Trenord non ha adottato alcun sistema idoneo a fornire ai viaggiatori che hanno acquistato titoli di viaggio mediante canali digitali e che hanno fornito, in tale sede, i propri recapiti (cellulare ed *e-mail*) informazioni inerenti ai ritardi e/o cancellazioni dei treni, con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti;

**RITENUTI**

conseguentemente, sussistenti i presupposti per l'adozione, nei confronti di Trenord S.r.l., di un ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e di adozione delle relative misure di ripristino, 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;

**RITENUTO**

per rimediare ai menzionati profili di criticità di ordinare a Trenord S.r.l. di:

- adottare, nell'ambito della sua autonomia organizzativa e gestionale, tutte le procedure e le azioni necessarie a raggiungere l'effetto previsto dalle indicate misure di regolazione, con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti, da realizzare entro un lasso di tempo ragionevole e comunque non superiore a mesi dodici;
- attivare, entro 60 giorni dalla notifica della presente delibera, una campagna informativa finalizzata a rendere noto all'utenza l'esistenza del canale di informazione digitale attivabile mediante sito web o App Trenord, su ritardi e cancellazione di treni; tale campagna dovrà avere una durata non inferiore ad un mese ed essere condotta, perlomeno, presso le stazioni, a bordo dei treni, e sul sito web istituzionale della Società;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la perdurante inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, nella parte in cui la Società non ha attivato misure idonee a fornire informazioni mediante *sms* ed *e-mail* sui ritardi e sulle cancellazioni dei treni ai clienti che abbiano acquistato titoli di viaggio mediante canali digitali e che abbiano comunicato alla Società i propri recapiti (cellulare e *e-mail*), con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti;
2. è adottato, nei confronti di Trenord S.r.l., per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un ordine di cessazione della violazione di cui al punto 1, e di adozione delle relative misure di ripristino, 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;
3. conseguentemente, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, si ordina a Trenord S.r.l. di:
  - a) adottare, nell'ambito della sua autonomia organizzativa e gestionale, tutte le procedure e le azioni necessarie a raggiungere l'effetto previsto dalle indicate misure di regolazione, con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti, da realizzare entro un lasso di tempo ragionevole e comunque non superiore a mesi dodici;
  - b) attivare, entro 60 giorni dalla notifica della presente delibera, una campagna informativa finalizzata a rendere noto all'utenza l'esistenza del canale di informazione digitale attivabile mediante sito web, o App Trenord su ritardi e cancellazione di treni; tale campagna dovrà avere una durata non inferiore ad un mese ed essere condotta, perlomeno, presso le stazioni, a bordo dei treni, e sul sito web istituzionale della Società;

4. entro i termini di cui ai punti 3.a) e 3.b), Trenord S.r.l. trasmetterà all'Autorità idonea documentazione comprovante l'attuazione dei menzionati ordini;
5. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenord S.r.l. ed è 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, 12 ottobre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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