

Delibera n. 152/2023

**Avvio di un procedimento, nei confronti di Trainline SAS, 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 alla misura 8.3, con riferimento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021.**

L’Autorità, nella sua riunione del 12 ottobre 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 (di seguito anche: legge istitutiva), 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 1, quarto periodo, ai sensi del quale “[l]’Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell’accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori”;
- 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”;
- 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”;

**VISTI** 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, il regolamento (UE) 2021/782 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 e sostituito il suddetto regolamento a far data dal 7 giugno 2023, il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, nonché il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169;

**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. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l'atto di regolazione recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami"* (allegato A) e, in particolare:

- la misura 1.2, che dispone che “[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri:
  - a) svolti da imprese ferroviarie titolari di licenza ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;
  - b) svolti da imprese ferroviarie operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112”;
- la misura 1.3, che dispone che “[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus:
  - a) il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano;
  - b) il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell'Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano”;
- la misura 1.4, che dispone che “[i]l provvedimento si applica altresì con riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione o da gestori di piattaforma digitale, relativamente ai servizi di trasporto ferroviari e con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3”;
- la misura 2.1, lettera c), secondo cui è definito come *“gestore di piattaforma digitale”*, *“il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario e/o con autobus resi da più vettori”*;
- la misura 4.3, che dispone che “[i] gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:
  - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
  - b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle

- condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;*
- c) *dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:*
- c.1) *di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;*
  - c.2) *di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;*
- d) *dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2”;*
- la misura 4.4, lettere a) e c), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno [...] in ogni caso, nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall’home page, tramite apposito link denominato “Reclami” [e] dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata “Reclami” nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale”;
  - la misura 8.3, che statuisce che “[i] gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale”;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 21088/2023, del 12 giugno 2023, con cui a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) è stato chiesto di trasmettere una copia del contratto stipulato con il gestore della piattaforma nota come “Trainline” con riferimento alla vendita dei propri biglietti ferroviari;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 25998/2023, del 4 luglio 2023, con cui Trenord ha rappresentato che *“non vi è un rapporto contrattuale diretto tra Trenord e Trainline”* e che *“[l]a vendita di titoli di viaggio Trenord da parte di Trainline avviene, infatti, attraverso Trenitalia di cui Trainline è OLTA (On Line Travel Agency) e con cui Trenord ha in essere un contratto avente ad oggetto il conferimento a Trenitalia di apposito mandato per la distribuzione, commercializzazione e vendita di titoli di viaggio Trenord tramite – fra l’altro – i partner commerciali di Trenitalia quali, appunto, Trainline”*;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 27056/2023, del 7 luglio 2023, con cui a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) è stato chiesto di trasmettere una copia del contratto stipulato con il gestore della piattaforma nota come “Trainline” con riferimento alla vendita dei propri biglietti ferroviari;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 31398/2023, del 21 luglio 2023, con cui Trenitalia ha trasmesso una copia del contratto concluso con Trainline SAS (di seguito anche: Trainline o Società);

**VISTI**

i rilievi effettuati sulla *home page* del sito *web* della Società e sulle Condizioni generali, acquisiti agli atti con prot. ART n. 45818/2023, del 20 settembre 2023;

**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. in data 24 novembre 2021, Trainline SAS, società di diritto francese, ha formulato una proposta di accordo nei confronti di Trenitalia, relativa alla vendita di biglietti e prodotti ferroviari presso la summenzionata piattaforma digitale denominata "*Trainline*", che Trenitalia ha accettato in data 25 novembre 2021 (cfr. prot. ART n. 31398/2023);
2. per effetto di tale accordo, presso la piattaforma digitale denominata "*Trainline*" è possibile acquistare, *inter alia*, titoli di viaggio sia di Trenitalia sia di Trenord (cfr. prott. ART nn. 25998/2023, 31398/2023 e 45818/2023);
3. conseguentemente, la piattaforma digitale denominata "*Trainline*" rientra nell'ambito di applicazione della delibera n. 28/2021, e il gestore della medesima deve garantire la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami, dandone adeguata informazione agli utenti, conformemente a quanto previsto dalle misure 4.3 e 4.4, lettere a) e c) dell'Allegato A alla menzionata delibera n. 28/2021;
4. dai rilievi effettuati presso la *home page* del sito *web* della piattaforma digitale, tuttavia, non risulta presente l'apposito link denominato "*Reclami*", da cui sia possibile accedere a una sezione dedicata, contenente le informazioni di cui alla misura 4.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 4.4, lettera a) (cfr. prot. ART n. 45818/2023);
5. nelle Condizioni generali non risulta presente una sezione dedicata denominata "*Reclami*" ai sensi della misura 4.4, lettera c), in cui siano fornite tutte le informazioni di cui alla misura 4.3, relative all'indicazione dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami (4.3.a), dei termini massimi per la risposta al reclamo (4.3.b), dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta in termini al reclamo (4.3.c: ossia, in particolare, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste, e di presentare in merito un reclamo all'Autorità, con la precisazione delle relative modalità) nonché dell'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.2 (4.3.d); in ogni caso le suddette informazioni risultano incomplete e di non agevole accessibilità (misure 4.3.a e 4.3.c.1) o del tutto assenti (4.3.b., 4.3.c.2. e 4.d) (cfr. prot. ART n. 45818/2023);

**CONSIDERATO**

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Trainline, alla misura 8.3, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto: i) presso la *home page* del sito *web* della piattaforma digitale non risulta presente l'apposito link denominato "*Reclami*", da cui sia possibile accedere a una sezione dedicata, contenente le informazioni di cui alla misura 4.3; ii) nelle Condizioni generali non risulta presente una sezione dedicata, denominata "*Reclami*", in cui siano fornite tutte le informazioni suddette, che in ogni caso risultano incomplete e

di non agevole accessibilità o del tutto assenti;

**RITENUTO** quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trainline 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 inottemperanza alle sopra indicate misure disposte con la delibera n. 28/2021;

**DATO ATTO** che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione 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 Trainline SAS, 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 alla misura 8.3, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto: i) presso la *home page* del sito *web* della piattaforma digitale non risulta presente l'apposito *link* denominato "*Reclami*", da cui sia possibile accedere a una sezione dedicata, contenente le informazioni di cui alla misura 4.3; ii) nelle Condizioni generali non risulta presente una sezione dedicata, denominata "*Reclami*", in cui si siano fornite tutte le informazioni suddette, che in ogni caso risultano incomplete e di non agevole accessibilità o del tutto assenti;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trainline SAS., una sanzione amministrativa pecunaria 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 la violazione di cui al punto 1 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](mailto: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](mailto: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 proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate;
8. entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'atto di avvio o, in sua assenza, 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 Trainline SAS ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 12 ottobre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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