

Delibera n. 171/2023

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 113/2023, nei confronti di Trenitalia S.p.A. per l'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b), e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 9 novembre 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 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 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. 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 (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) 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 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"*;

VISTA la delibera n. 113/2023, del 28 giugno 2023, notificata in pari data con nota prot. ART n. 25109/2023, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: Trenitalia o Società), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per 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;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 38790/2023, del 29 agosto 2023, con cui la Società ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

- VISTA** la nota prot. ART n. 40789/2023, del 5 settembre 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 13 settembre 2023, acquisito agli atti con nota prot. ART n. 45119/2023, del 18 settembre 2023, nel corso della quale, al fine di acquisire elementi utili a formulare valutazioni in ordine all'ammissibilità della proposta di impegni presentata, alla Società sono stati chiesti plurimi chiarimenti e Trenitalia si è riservata di fornire riscontro in una successiva nota;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 48943/2023, del 29 settembre 2023, con cui la Società ha trasmesso la nuova proposta di impegni, sostitutiva della precedente, integrata con gli elementi di chiarimento e di precisazione richiesti nella citata audizione;
- VISTA** la nota prot. ART n. 52613/2023, del 6 ottobre 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione per il successivo 13 ottobre 2023;
- VISTA** la nota prot. ART n. 52724/2023, del 6 ottobre 2023, con cui la Società ha chiesto il differimento dell'audizione;
- VISTA** la nota prot. ART n. 53202/2023, del 9 ottobre 2023, con cui l'istanza di differimento della Società è stata accolta;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 16 ottobre 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 57350/2023, del 20 ottobre 2023, nel corso della quale, al fine di acquisire elementi utili a formulare valutazioni in ordine all'ammissibilità della proposta di impegni presentata, alla Società sono stati chiesti ulteriori chiarimenti, a cui la Società ha fornito gli elementi di riscontro riportati nel medesimo verbale;
- VISTO** il documento trasmesso in data 6 novembre 2023 acquisito agli atti con prot. ART n. 62867/2023, contenente la proposta finale di impegni, integrata con i chiarimenti forniti in sede di ultima audizione;
- CONSIDERATO** che, con la proposta di impegni, come da ultimo acquisita agli atti con prot. ART n. 62867/2023, del 6 novembre 2023, Trenitalia, in sintesi, si è impegnata a porre fine alla violazione, fornendo le informazioni di cui alla misura 3.4 lettera b) con le modalità di cui alla misura 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 nonché:
- con l'impegno n.1- Interventi di implementazione evolutiva dei sistemi di *caring digitale*:
 - *“ad attivare un nuovo servizio di caring (i.e. adozione di strumenti di supporto alla clientela nella fase successiva all'acquisto del biglietto) evoluto rispetto all'attuale, attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma, la cui implementazione richiede sviluppi informatici significativi ed investimenti rilevanti”;*
 - *“attraverso tale caring evoluto, Trenitalia sarà in grado non solo di informare il passeggero circa l'evento occorso al singolo treno, compresa la*

soppressione/cancellazione, ma anche di suggerire soluzioni per il prosieguo del viaggio o fornire informazioni per gestire la rinuncia al viaggio”;

- “nel dettaglio, Trenitalia si impegna a creare un’interfaccia in grado di accogliere informazioni, anche non rilevabili automaticamente, che l’operatore della c.d. customer room potrà inserire manualmente nei sistemi ed inviare, attraverso e-mail o SMS, a tutti i passeggeri che abbiano rilasciato il proprio recapito in fase di acquisto di un biglietto singolo, attraverso canali di vendita con modalità elettronica (Biglietto Elettronico Regionale) e digitale (Biglietto Digitale Regionale)”;
- “in particolare, il caring evoluto consentirà di gestire informazioni standard predefinite, valide cioè per tutti i passeggeri di un determinato treno, come informazioni dedicate e “lavorate” in modalità manuale: ad esempio, informazioni sulla riprotezione su mezzi alternativi per far fronte alle interruzioni della circolazione o dedicate ai passeggeri disabili e/o PRM che si siano registrati al servizio Rete Blu di RFI”;
- “il caring evoluto verrà progressivamente esteso ad altri gestori di piattaforme digitali (quali le grandi OLTA – On Line Travel Agency: Trainline, Omio) e messo nella disponibilità di altre imprese ferroviarie (in primis Trenord e TrenitaliaTper), che potranno integrarsi in questo network e gestirlo per i servizi di propria competenza, alimentandolo con le informazioni in proprio possesso, così da contribuire allo sviluppo di una rete di trasmissione delle informazioni sempre più efficiente)” entro la scadenza di aprile 2024;
- “Tale tempistica è riferita anche alla messa a disposizione del caring evoluto ai vettori Trenord e Trenitalia TPER per vendite di servizi regionali attraverso il canale Trenitalia, nonché ai passeggeri che hanno acquistato da canale OLTA”;
- “la funzionalità varrà per tutte le informazioni collegate ai sistemi automatizzati RFI-Trenitalia. Le azioni di mitigazione, invece, ricadono nella piena competenza dei vettori interessati dalle criticità. Conseguentemente devono essere gli stessi vettori a dover materialmente alimentare il software per trasmettere le informazioni non automatiche ai viaggiatori (per es. attivazione di un viaggio mediante autobus); le informazioni automatiche saranno rese disponibili in tempo reale, mentre quelle inerenti alle mitigazioni – afferenti alla responsabilità di ogni singolo vettore - naturalmente richiederanno i tempi tecnici necessari alla loro organizzazione”;

con l’impegno n.2 - Implementazioni evolutive del Biglietto Digitale Regionale (BDR):

- “a) ad agevolare il percorso di riconoscimento dell’indennità da ritardo, implementando una specifica funzione del BDR che informa il passeggero di aver maturato il diritto all’indennizzo con l’indicazione del relativo importo spettante, così liberando il passeggero dall’onere di verifica del diritto spettante;

- *b) a semplificare il percorso di liquidazione dell'importo riconosciuto a titolo di indennità da ritardo, implementando, tra le funzioni del BDR specifici percorsi di semplificazione tecnologica, connessi a specifici strumenti di pagamento (...) finanche introducendo forme di automatizzazione dell'incasso";*

SENTITO il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

RITENUTO che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, come contenuta nella versione finale di cui alla sopracitata nota prot. n. 62867/2023, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, delle quali si è contestata l'inosservanza, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, poiché la Società, con l'attuazione di quanto previsto nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha previsto, a favore dei passeggeri, l'implementazione di un sistema di informazioni di "caring evoluto" che consentirà di trasmettere ai viaggiatori informazioni aggiuntive come ad esempio quelle sulla riprotezione e sui mezzi alternativi per far fronte alle interruzioni della circolazione o dedicate ai passeggeri disabili e/o PRM che si siano registrati al servizio Rete Blu e che sarà estesa anche agli operatori OLTA, ed inoltre sarà messa a disposizione degli operatori del trasporto ferroviario regionale (es. Trenord e TrenitaliaTper); ed inoltre forme di semplificazione ed automatizzazione del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo;

RITENUTO che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Trenitalia, concernente gli impegni sopra indicati, e per disporre la pubblicazione sul sito *web* istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17;

CONSIDERATO che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A. con nota acquisita al prot. ART n. 38790/2023, del 29 agosto 2023, come da ultimo integrata con la nota acquisita al prot. ART n. 62867/2023, del 6 novembre 2023 in relazione all'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, contestata con la delibera n. 113/2023;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 62867/2023);
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto n. 2. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it;
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto n. 5, Trenitalia S.p.A. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 9 novembre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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