

Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale
Il Direttore

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera n. 113/2023

4. **Soggetto proponente: Trenitalia SpA** (P.I. 05403151003), con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa, n. 1.
5. **Estremi del procedimento e fattispecie contestata: Delibera ART n. 113/2023** – Avvio di procedimento 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.
6. **Descrizione degli impegni proposti**

Impegno n. 1 - Interventi di implementazione evolutiva dei sistemi di *caring digitale*

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 1.607.137.500,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma –
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 – R.E.A. 0883047





d) Lo scenario attuale

Il Biglietto Elettronico Regionale (“BER”) di Trenitalia, in vigore dal 2007, acquistabile tramite canali digitali (sito e App Trenitalia), consente/consentiva al passeggero di viaggiare su qualsiasi treno della relazione interessata nelle quattro ore di tempo (salva diversa previsione) a decorrere dalla partenza programmata del treno selezionato in fase di acquisto. Considerato che le quattro ore decorrono dall’ora della partenza programmata del treno selezionato in fase di acquisto, il BER è un titolo di viaggio pre-validato.

Se, da un lato, questa flessibilità permette al passeggero una ragionevole libertà di fruizione dei servizi (vale a dire, di scelta del treno disponibile nell’arco delle quattro ore successive), dall’altro non consente a Trenitalia di avere certezza del treno sul quale il passeggero sta viaggiando, con la conseguenza di rendere particolarmente complessa la fornitura di un’informazione puntuale e mirata in caso di criticità di circolazione.

In particolare, l’invio ai passeggeri di un’informazione massiva su tutti i treni dell’arco temporale delle quattro ore di validità del biglietto regionale comporterebbe un aggravio informativo eccessivo e sproporzionato, posto che ciascun passeggero riceverebbe informazioni relative a tutti i treni la cui partenza, per la tratta interessata, ricada nella finestra delle quattro ore, anche laddove abbia già compiuto il viaggio con altro treno.

In altri termini, un tale approccio rischia di risultare inefficace e di nessun vantaggio per la maggior parte della clientela, perché implica la diffusione massiva di informazioni non conferenti al viaggio che il passeggero ha inteso effettuare, specie nelle tratte metropolitane, dove l’offerta di servizi può risultare molto ampia nell’arco di tempo delle citate quattro ore; ciò con la conseguenza di investire la clientela di messaggi indesiderati e fuorvianti.

e) Il servizio di *caring evoluto*

Con riferimento alla contestazione formulata da codesta Autorità, Trenitalia, nell’intento di migliorare il flusso informativo verso i passeggeri dei servizi regionali con riguardo alle criticità di esercizio, ivi incluse le informazioni in merito alla cancellazione dei treni, si impegna ad implementare nuove funzionalità di *caring digitale*, valorizzando il reticolo delle Customer Room Regionali (sale operative di assistenza).



In particolare, Trenitalia si impegna 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.

La funzionalità di *smart caring* – già utilmente impiegata da Trenitalia² – è stata sviluppata per fornire ai passeggeri abbonati un valido strumento di monitoraggio della tratta e dei treni interessati dal proprio abbonamento e consente a chiunque, attraverso l'App di Trenitalia, di seguire l'andamento del treno (fino ad un numero massimo di quattro treni) e della linea associata, ricevendo informazioni in modalità *push*. Lo *smart caring* non consente però a Trenitalia né di conoscere l'identità di chi si è associato, né di sapere se la persona che ha sottoscritto il servizio sia effettivamente a bordo del treno o abbia o meno acquistato un titolo di viaggio o semplicemente stia monitorando la circolazione per altro scopo (es. ottimizzare il tempo in attesa dell'arrivo del treno o valutare se affrontare o meno il viaggio).

L'insieme delle funzioni che Trenitalia si impegna ad attivare interviene in maniera radicale e innovativa sul processo digitale di diffusione delle informazioni destinate a tutti i passeggeri dei servizi regionali che acquistano un biglietto sui canali di vendita *on line* di Trenitalia.

Il *caring evoluto* è un progetto che presenta una componente innovativa tecnica di notevole complessità poiché ridisegna completamente il modo di gestire la notevole mole di informazioni che circondano l'effettuazione del servizio ferroviario, completandole con le prescrizioni del gestore dell'infrastruttura, con l'obiettivo di diffondere l'informazione finale ai passeggeri dei servizi regionali.

² Ad ogni buon conto, lo *smart caring* come strumento di informazione continuerà ad essere a disposizione della clientela affiancandosi al *caring evoluto*.



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).

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 saranno gli stessi vettori a dover materialmente alimentare il software per trasmettere le informazioni non automatiche ai viaggiatori (per es. attivazione di un viaggio sostitutivo mediante autobus); le informazioni automatiche saranno rese disponibili in tempo reale, mentre quelle inerenti alle mitigazioni - afferenti alla responsabilità di ogni singolo vettore - richiederanno naturalmente i tempi tecnici necessari alla loro organizzazione.

Inoltre, il *caring evoluto*, diversamente dallo *smart caring*, raggiungerà non solo la clientela dell'App Trenitalia, ma 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).



Nell'ambito del complessivo processo di digitalizzazione che sta affrontando Trenitalia, si inserisce, inoltre, l'introduzione del Biglietto Digitale Regionale ("BDR"), che segna una evoluzione "epocale" nell'esperienza di viaggio dei passeggeri dei servizi regionali.

Il BDR, al momento rilasciato per i soli biglietti singoli, andrà a sostituire gradualmente il BER e verrà progressivamente esteso anche a tutti gli altri titoli di viaggio, ivi compresi gli abbonamenti. Con l'estensione del BDR a tutti i titoli di viaggio, anche gli abbonati potranno avvalersi del sistema di *check-in* - che, almeno in una prima fase, non sarà per loro obbligatorio - così da essere raggiunti anche da informazioni dedicate al treno sul quale stanno viaggiando.

f) Lo scenario complessivo: gli effetti del nuovo servizio di *caring*

È alla luce di questa complessità che deve essere considerato l'impegno proposto.

L'obiettivo della mera rimozione della violazione contestata si inserisce nel più ampio quadro delle innovazioni che, anche traendo spunto dalle occasioni di confronto con codesta Autorità, interesseranno tutta la popolazione dei passeggeri dei servizi regionali 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). L'impegno proposto non attiene quindi alla sola informazione automatica della cancellazione/soppressione del servizio acquistato dal cliente, ma interessa tutta la gamma delle possibili informazioni verso il passeggero per le molteplici criticità di esercizio e le soluzioni che potranno essere di volta in volta proposte quali azioni di mitigazione.

La diffusione di un tale complesso di informazioni si basa su un sistema organizzativo articolato quale quello assicurato dalle Customer Room Regionali, tant'è che per far fronte all'iniziativa sono stati previsti specifici percorsi formativi per gli operatori delle Customer Room Regionali.

L'insieme delle attività previste consentirà di generare effetti positivi di gran lunga più ampi rispetto al perimetro della violazione contestata nell'ambito del procedimento in oggetto.



Ci si riferisce, in particolare:

- al perimetro della collettività dei beneficiari, che coincide con la potenziale totalità dei passeggeri dei servizi regionali di Trenitalia che acquistano il biglietto singolo tramite canali *on line* (Trenitalia.com, AppTrenitalia, gestori di piattaforme digitali quali Trainline, Omio, ecc.), stimabile in circa mezzo milione di passeggeri al giorno;
- alla trasformazione del modo di gestire l'informazione, che non sarà limitata alla mera notizia del ritardo o della soppressione/cancellazione, bensì comprensiva delle azioni mitigatorie per far fronte alle criticità di esercizio (bus sostitutivi, percorsi alternativi, ecc.);
- alla fungibilità del *caring evoluto* disponibile per ogni vettore ferroviario che in futuro vorrà connettersi al sistema, ampliando ulteriormente i potenziali beneficiari delle informazioni di viaggio.

In virtù della complessità del progetto descritto e dell'impatto rilevante su tutti i passeggeri del trasporto regionale che acquistano tramite canali *on line* (oggi circa il 37% con *trend* in significativa crescita), Trenitalia chiede a codesta Autorità di valutare l'impegno come caratterizzato da un *quid pluris* che non si limita a garantire l'immediata cessazione degli effetti della violazione riscontrata.

Stima economica dell'intervento

Si ritiene utile evidenziare che le implementazioni di cui all'impegno n. 1 richiedono importanti adeguamenti applicativi ed infrastrutturali in termini di *information technology*. A ciò va aggiunto che tale intervento non potrà essere oggetto di attuazione *stand alone*, ma dovrà funzionalmente inserirsi nel quadro di un più ampio e complesso processo di ammodernamento ed efficientamento dei sistemi industriali di Trenitalia (per una sempre maggiore adesione agli obiettivi della sostenibilità ambientale e della digitalizzazione), la cui compiuta definizione ha richiesto una tempistica piuttosto lunga, indispensabile anche a valutare il reale impatto della crisi pandemica sulle modalità di vendita dei beni e servizi e sul connesso impulso al ricorso ai canali digitali.



La realizzazione delle attività descritte, che incidono sia sulle componenti applicative che su quelle infrastrutturali di *information technology*, richiederà un *effort* economico stimato in circa € [omissis].

La realizzazione delle attività descritte, che incidono sia sull'organizzazione delle Customer Room Regionali che sulla formazione degli operatori, richiederà un *effort* economico stimato in circa € [omissis].

Tempi

Le misure di *caring evoluto* verranno realizzate attraverso un intervento sui sistemi di Trenitalia che si concluderanno entro il mese 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.

Trenitalia si impegna ad informare periodicamente codesta Autorità in merito allo stato di avanzamento dell'iniziativa.

Impegno n. 2 - Il Biglietto Digitale Regionale e sue implementazioni evolutive

Al fine di completare gli impegni oggetto del presente procedimento, Trenitalia intende sottoporre a codesta Autorità un'ulteriore iniziativa, distinta e autonoma rispetto a quella descritta nell'ambito dell'Impegno n. 1, volta a garantire che le proposte di impegni non si esauriscano nella mera rimozione della violazione contestata, ma completino il conseguimento di un *quid pluris*, che consenta un miglioramento – non altrimenti raggiungibile/prevedibile – della complessiva esperienza di viaggio del passeggero dei servizi regionali. In particolare, nell'ottica di assicurare sempre maggiore attenzione alle esigenze di sostenibilità ambientale e digitalizzazione, Trenitalia ha avviato una profonda rivisitazione dei propri sistemi industriali, anche all'esito della progressiva migrazione della clientela verso i canali digitali, fenomeno in costante crescita negli ultimi anni, ulteriormente accelerato in conseguenza della pandemia da Covid-19 (nel 2023, il canale digitale, costituito da sito e App Trenitalia, è divenuto il primo canale d'acquisto dei servizi di trasporto regionale).



In tale contesto, Trenitalia ha avviato un programma di evoluzione dell'attuale piattaforma di vendita dei propri servizi in ottica *Door to Door* e *Mobility as a service (MaaS)*, con particolare riferimento all'App, che costituisce uno dei principali canali di informazione, oltre che di vendita.

Tra gli interventi del suddetto programma, con l'obiettivo di migliorare sempre più l'esperienza di viaggio dei passeggeri, Trenitalia ha inteso rimuovere alcuni vincoli del BER (ad esempio l'impossibilità di anticipare il viaggio rispetto al treno selezionato in fase di acquisto) e al contempo ampliare la flessibilità di utilizzo del biglietto: a tal fine, a partire dal 5 agosto 2023, è stato rilasciato sui sistemi di vendita il nuovo Biglietto Digitale Regionale ("BDR").

L'insieme dei numerosi e complessi sviluppi previsti per realizzare la suddetta evoluzione, tuttora in corso, consente al passeggero di:

- cambiare autonomamente data/ora del viaggio fino alle 23:59 del giorno precedente il viaggio prescelto per un numero illimitato di volte (il BER ammette un solo cambio data/ora);
- procedere in autonomia con il check-in, cioè la validazione del biglietto, dalle ore 00:00 del giorno del viaggio fino alla partenza programmata del treno selezionato in fase di acquisto;
- modificare autonomamente l'orario fino alle 23:59 del giorno del viaggio, anticipando o posticipando la partenza, se non è stato fatto il check-in.

Attraverso la nuova funzione di *check-in*, viene introdotta una modalità di validazione elettronica, che il passeggero può effettuare autonomamente con il proprio *device* nella giornata del viaggio e fino alla partenza programmata del treno scelto al momento dell'acquisto, senza dover validare fisicamente il biglietto in stazione o rivolgersi al personale di Trenitalia.

La validazione del biglietto digitale permette a Trenitalia di accertare il treno sul quale il passeggero sta effettivamente viaggiando e, in tal modo, consentirà di fornire un'informazione mirata e customizzata, analogamente a quanto avviene per i servizi per i



quali è prevista la prenotazione obbligatoria del posto che consente di acquisire anche l'informazione della presenza sul treno.

Il rilascio sui sistemi di vendita è stato preceduto da una campagna informativa che ha interessato diverse modalità e canali di informazione. Di questa iniziativa si fornisce una disamina puntuale nell'allegato 1 al presente documento.

Ciò premesso, Trenitalia, nell'ambito del presente procedimento, al fine di migliorare ulteriormente l'esperienza di viaggio dei passeggeri dei servizi regionali e di facilitare i passeggeri nell'esercizio dei diritti ad essi spettanti, si impegna:

- c) 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;
- d) 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. La semplificazione verrà graduata tenendo conto della disponibilità commerciale e tecnica degli operatori dei sistemi di pagamento (es. PayDo o borsellino elettronico) o dei circuiti bancari (Visa, MasterCard, ecc), finanche introducendo forme di automatizzazione dell'incasso. Attraverso queste semplificazioni tecnologiche il passeggero verrà sollevato dall'onere di richiedere l'indennità maturata e i tempi di attesa della liquidazione degli importi verranno ridotti.

Stima economica dell'intervento

Il costo per l'intervento è stimato in circa [omissis].

Tempi

Impegno 2.a

Gli interventi illustrati verranno realizzati entro il 2024. Questa implementazione verrà rilasciata sui sistemi in un'unica soluzione.



Impegno 2.b

Gli interventi illustrati verranno realizzati entro il 2024. Questa implementazione verrà rilasciata sui sistemi in un'unica soluzione.

Trenitalia si rende sin d'ora disponibile a fornire all'Autorità aggiornamenti puntuali in merito alle fasi di implementazione dell'iniziativa.

Roma, 3 novembre 2023

Maria A. Giaconia