

VIA PEC A: pec@pec.autorita-trasporti.it
All'attenzione del Responsabile del procedimento, Dott. Ernesto Pizzichetta

8 dicembre 2023

Delibera n. 171/2023 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART") (la "Delibera") in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 113/2023 nei confronti di Trenitalia S.p.A. ("Trenitalia") per l'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b), e 4.5 dell'Allegato A alla delibera 106/2018 del 25 ottobre 2018

1. INTRODUZIONE

- 1.1** Facciamo riferimento alla proposta di impegni pubblicata in data 9 novembre 2023, mediante la quale Trenitalia si è impegnata a porre fine alla violazione di cui alla delibera 113/2023 e ha assunto determinati impegni (gli "Impegni"). Ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'ART¹, Trainline formula le presenti osservazioni in qualità di parte interessata.
- 1.2** Trainline è una piattaforma tecnologica digitale, leader nel settore ferroviario e dei pullman, che vende servizi ferroviari e di pullman a milioni di viaggiatori in tutto il mondo. In qualità di rivenditore indipendente di prodotti e servizi Trenitalia, Trainline attribuisce la massima importanza alla soddisfazione del cliente, da cui dipende anche il nostro successo commerciale. Trainline si impegna a creare una procedura di acquisto e gestione post-vendita senza intoppi per i clienti, sfruttando laddove possibile la tecnologia. Accogliamo quindi con favore gli Impegni condivisi da Trenitalia, che si concentrano su nuovi e interessanti sviluppi tecnologici volti a migliorare l'esperienza del cliente.
- 1.3** Va notato che un'esperienza di viaggio priva di attrito può essere ottenuta solo consentendo ai clienti di utilizzare un'unica piattaforma per l'intera esperienza di prenotazione, anche quando essi scelgono di prenotare tramite un'OLTA come Trainline. Attualmente, Trainline non è in grado di gestire in modo indipendente l'intera gamma delle esigenze e delle richieste dei propri clienti, in quanto Trenitalia riserva determinati dati e funzionalità ai propri canali. Di conseguenza, i clienti sono costretti a utilizzare più piattaforme per realizzare il proprio viaggio. Come meglio descritto in seguito nelle presenti osservazioni, al fine di offrire un miglioramento effettivo all'esperienza dei clienti, è fondamentale

¹ Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015 e con delibera n. 235/2022.

E
AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
Protocollo N. 0076743/2023 del 11/12/2023

concedere a rivenditori indipendenti come Trainline un accesso adeguato al sistema di *caring* digitale, per consentire il lancio del medesimo in contemporanea a Trenitalia, oltre ai mezzi per poter fornire in modo indipendente tutte le altre forme di servizi post-vendita. Pertanto, Trainline si aspetta che le nuove funzionalità descritte negli Impegni siano rese disponibili direttamente ai rivenditori online come Trainline secondo le modalità descritte di seguito, poiché questo è l'unico modo per servire adeguatamente i clienti comuni e fornire loro la migliore esperienza possibile.

2. IMPEGNO N. 1

2.1 Per quanto riguarda l'impegno n. 1 - *Interventi di implementazione evolutiva dei sistemi di caring digitale*, per Trainline è incoraggiante prendere atto dell'impegno espresso da Trenitalia in base a cui tale piattaforma sarà messa a disposizione entro il mese di aprile 2024 anche delle grandi OLTA come Trainline, le quali potranno "*integrarsi in questo network e gestirlo per i servizi di propria competenza*". In base a quanto compreso da Trainline, il servizio di *caring* evoluto consentirà a Trenitalia di informare i passeggeri di eventuali problemi che impattano il loro treno, nonché di suggerire ai passeggeri soluzioni per il proseguimento del viaggio e fornire informazioni per gestire la cancellazione del viaggio.

2.2 Trainline è consapevole dell'importanza di garantire che i clienti siano informati in modo adeguato e appropriato di qualsiasi interruzione o cancellazione del viaggio, e che ricevano informazioni su percorsi alternativi. I rivenditori digitali indipendenti come Trainline svolgono un ruolo cruciale nell'attrarre viaggiatori verso i servizi ferroviari, grazie ai loro cospicui investimenti in tecnologia. Affinchè ciò possa avvenire in modo efficace, tutti gli attori, compresa Trainline, hanno bisogno di un accesso equo e senza restrizioni a tutti i dati e le funzionalità, al fine di poter offrire supporto ai clienti nell'esperienza di viaggio *end-to-end* attraverso le proprie piattaforme, a supporto del settore ferroviario e della possibilità di scelta del cliente. È quindi di fondamentale importanza che gli Impegni prevedano in modo esplicito i mezzi con i quali Trenitalia intende "*integrare*" le OLTA nel sistema di *caring* evoluto, oltre alla conferma che le piattaforme terze avranno accesso a tale funzionalità con anticipo sufficiente da un punto di vista tecnico al fine di attivare tale funzionalità a parità di condizioni rispetto alle piattaforme distributive proprie di Trenitalia.

2.3 Al fine di fornire la soluzione migliore e più efficace ai nostri clienti comuni, ci aspettiamo che alle OLTA venga fornita un'integrazione diretta tramite API, grazie alla quale le informazioni che Trenitalia intende fornire tramite la piattaforma di *caring* evoluto (tra cui le soluzioni per la prosecuzione del viaggio del cliente) siano condivise con Trainline, così come tutti i dati di variazione del servizio in tempo reale, in caso di interruzioni del servizio

o di manutenzioni programmate². Ciò consentirebbe a OLTA come Trainline di fornire tali servizi e informazioni di *caring* direttamente ai clienti che prenotano prodotti e servizi Trenitalia tramite l'applicazione mobile e il sito web di Trainline, evitando l'attrito insito nel richiedere al cliente di alternare l'utilizzo di più piattaforme, come descritto nel paragrafo 3.3 delle presenti osservazioni. In tal modo, sia Trenitalia che Trainline potranno garantire a tutti i clienti un pieno ed equo accesso a tutti i dati e le informazioni relative al viaggio attraverso un unico canale, indipendentemente dalla piattaforma di prenotazione utilizzata, il che consentirà inoltre ai medesimi di assumere decisioni maggiormente informate e creerà un'esperienza di prenotazione e gestione del viaggio più semplice.

2.4 Inoltre, nei propri Impegni, Trenitalia afferma che renderà disponibile la piattaforma ai *"passeggeri che hanno acquistato [il biglietto] da canale OLTA"* entro aprile 2024. Sarebbe utile capire quando Trenitalia integrerà tali canali OLTA nella piattaforma, come Trenitalia si impegna a fare nella sezione (e) del punto 6 dei propri Impegni. Affinchè le soluzioni di *caring* descritte negli Impegni offrano valore ai clienti, l'integrazione tramite una connessione diretta tramite API dovrebbe essere resa disponibile agli OLTA come Trainline con sufficiente anticipo in modo che le soluzioni tecnologiche prospettate possano essere implementate e lanciate contemporaneamente a Trenitalia. Gli Impegni dovrebbero includere l'indicazione della tempistica prevista, offrendo idealmente una panoramica di come Trenitalia intende adottare le necessarie misure tecniche congiunte per consentire ai terzi di offrire i servizi di *caring* direttamente tramite la propria piattaforma, come sopra descritto.

3. IMPEGNO N. 2

3.1 Per quanto riguarda l'impegno n. 2 - *Implementazioni evolutive del Biglietto Digitale Regionale (BDR)*, Trainline rileva con interesse l'impegno di Trenitalia di implementare una specifica funzione del BDR che informi il passeggero di aver maturato il diritto all'indennità da ritardo, con indicazione del relativo importo dovuto, nonché di utilizzare strumenti tecnologici per semplificare la procedura di liquidazione dell'importo riconosciuto a titolo di indennità da ritardo. Trenitalia non indica tuttavia se e come tali informazioni relative all'indennità da ritardo saranno condivise con i canali OLTA, consentendo loro di comunicare al passeggero il diritto a ricevere l'indennizzo e di agevolare la liquidazione dello stesso direttamente al cliente. Gli Impegni dovrebbero chiarire che i canali OLTA saranno integrati nella nuova funzionalità, e confermare che essi saranno in grado di supportare direttamente

² In conformità alle disposizioni dell'articolo 10 del regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, 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

i relativi servizi post-vendita per i clienti, fornendo una stima delle tempistiche affinché ciò avvenga.


- 3.2** È fondamentale sottolineare l'importanza di consentire ai terzi rivenditori di biglietti di gestire in modo indipendente i servizi post-vendita per conto dei clienti sulle proprie piattaforme. Attualmente, per tutti i biglietti, l'accesso ai servizi relativi all'indennità da ritardo è riservato ai canali di Trenitalia. Sia Trenitalia che Trainline potrebbero servire meglio gli interessi dei propri clienti comuni se Trainline fosse in grado di fornire tutti i servizi di prenotazione e post-vendita *end-to-end* ai clienti, ivi inclusa la prestazione dei servizi relativi all'indennità da ritardo richiesta dai clienti in relazione ai ritardi. Inoltre, tale accesso consentirebbe ai rivenditori terzi di sviluppare prodotti di vendita di servizi ferroviari innovativi e di utilizzare tali prodotti e innovazioni per offrire servizi migliori e più mirati, per i quali esiste una forte domanda dei consumatori, in particolare per quanto riguarda l'indennità da ritardo, in relazione a cui i clienti incontrano difficoltà e intoppi.
- 3.3** Allo stesso modo, Trainline rileva che attualmente, per l'acquisto dei biglietti regionali i clienti sono tenuti a effettuare il "check-in" e a recuperare i biglietti attraverso il sito web di Trenitalia. Trenitalia ha introdotto questa funzionalità per permettere al passeggero di *"effettuare autonomamente il check-in sul proprio dispositivo"*. In base a quanto compreso da Trainline in relazione agli Impegni, il Biglietto Digitale Regionale ("**BDR**") e i relativi requisiti di check-in saranno gradualmente estesi a tutti gli altri titoli di viaggio, inclusi gli abbonamenti. A tale riguardo, si rileva che non è stato messo a disposizione dei rivenditori indipendenti di biglietti un *endpoint* API diretto e, di conseguenza, essi non sono in grado di consentire l'effettuazione della procedura di check-in sulle proprie piattaforme. Si crea quindi una sostanziale differenza di esperienza del cliente tra le applicazioni mobili Trenitalia e Trainline: i clienti Trainline sono obbligati a passare dall'applicazione mobile o dal sito web Trainline al sito web Trenitalia per gestire la prenotazione. Inoltre, i clienti Trainline devono utilizzare un link *online* al sito web di Trenitalia per effettuare il check-in e recuperare il biglietto, il che rappresenta un problema sostanziale per i viaggiatori internazionali che spesso non hanno un accesso continuo a internet così come in caso di accesso all'interno di alcune stazioni con connessione internet limitata.
- 3.4** Come descritto in precedenza, la creazione di un'esperienza utente priva di attrito dipende dalla possibilità attribuita ai clienti di eseguire tutte le funzioni di prenotazione e post-vendita su un'unica piattaforma. L'entità degli inconvenienti attuali non potrà che aumentare nel tempo, alla luce dell'intenzione di Trenitalia di sostituire tutte le tipologie di biglietto con il BDR. È quindi fondamentale che Trenitalia si impegni a collaborare con i terzi rivenditori allo sviluppo di una soluzione *endpoint* API per consentire il check-in e il recupero

dei biglietti convalidati direttamente dai canali di distribuzione online dei biglietti dei rivenditori terzi, quali le applicazioni mobile e i siti web, evitando ai clienti l'attrito di passare da un canale all'altro. In assenza di tale integrazione API, i clienti Trenitalia che scelgono di acquistare i biglietti tramite Trainline sono soggetti a una esperienza cliente svantaggiosa, incontrando difficoltà ingiustificate nella gestione delle prenotazioni, che compromettono anche l'obiettivo comune di Trenitalia e Trainline di promuovere il trasferimento modale a supporto del trasporto ferroviario.

4. CONCLUSIONE

4.1 Trainline tiene in grande considerazione il proprio rapporto con Trenitalia. Siamo entusiasti per le molte possibilità future e per gli sviluppi tecnologici che Trenitalia ha proposto negli Impegni a sostegno del miglioramento dell'esperienza del cliente, che incoraggeranno un maggior numero di consumatori in Italia a scegliere il trasporto ferroviario rispetto all'auto o all'aereo.

Cordiali saluti,

DocuSigned by:
A blue DocuSign signature icon showing a stylized 'S' shape.
667D6671CE6D410...

Mia Morgan
Direttore Legale