

Delibera n. 26/2024

**Avvio di procedimento sanzionatorio, nei confronti di Trenitalia Tper s.c. a r.l., 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 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018.**

L'Autorità, nella sua riunione del 22 febbraio 2024

**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 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 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 (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 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: Regolamento sanzionatorio);

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l'atto 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 7.1 ai sensi della quale *"[i] titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio";*
- la misura 7.2, ai sensi della quale *"[l]l'entità dell'indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale";*
- la misura 7.4, ai sensi della quale *"[i] gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuale informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione";*
- la misura 7.5, ai sensi della quale *"[p]er l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell'articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8";*
- la misura 8.1, ai sensi della quale, tra l'altro, *"[i] gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborси e indennizzi semplici e accessibili (...);*
- la misura 8.3, ai sensi della quale *"[l]e carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborси e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte";*

**VISTO**

il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 65836/2023, del 13 novembre 2023, con il quale il reclamante lamenta di avere chiesto a Trenitalia Tper S.c. a r.l. (di seguito anche: Trenitalia Tper o la Società) l'indennizzo per due abbonamenti mensili, “*per la tratta Bologna Ravenna ai sensi del 4.7.2. del regolamento Trenitalia Tper, a sua volta basato sulla delibera ART 106/2018*” e che, con messaggio del 7 novembre 2023, la Società ha risposto che “[a]i titolari di abbonamento è riconosciuto un risarcimento per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga cancellato. La invitiamo, dunque, a conservare l'abbonamento in suo possesso, in originale per la richiesta dell'indennità. Quando i sistemi saranno aggiornati, ne sarà data comunicazione attraverso i canali ufficiali, potrà recarsi in biglietteria per effettuare un controllo più preciso sulla possibilità di riconoscimento dell'indennità richiesta”;

**VISTA**

la nota prot. ART n.71117/2023, del 27 novembre 2023, con cui a Trenitalia Tper S.c. a r.l., nell'ambito della preistruttoria relativa al suindicato reclamo, è stato chiesto di fornire informazioni sul caso in questione e, in particolare, “*se e con quali modalità avvenga il calcolo del rimborso dell'abbonamento, in caso di ritardo superiore a 15 minuti pari/superiore al 10% dei treni programmati*”;

**VISTA**

la nota di riscontro di Trenitalia Tper, acquisita agli atti con prot. ART n. 80253/2023, del 18 dicembre 2023, nella quale la Società ha riferito, tra l'altro, che “[i]n attesa dell'implementazione del sistema di calcolo automatico che possa consentire di stabilire con agilità e precisione le percentuali di cui alla lett. a), e soprattutto di calcolare con esattezza il numero di treni coinvolti in ritardi superiori a 15 minuti su base mensile, questa Società invita i propri clienti a conservare l'abbonamento in modo da poter procedere con la corresponsione dell'indennità (se dovuta) immediatamente dopo la finalizzazione del sistema di calcolo in corso di attivazione. Ad ogni buon conto, si rileva che Trenitalia Tper effettua già una verifica preliminare sulle richieste pervenute dai propri clienti, prendendo a riferimento gli standard di puntualità e di affidabilità della o delle linee interessate, al fine di procedere all'eventuale indennizzo, qualora dovuto. A tal fine, i dati della puntualità e della regolarità nonché dell'affidabilità, vengono gestiti da Trenitalia Tper secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di dati certificati resi disponibili tramite le piattaforme ufficiali dei Gestori Infrastruttura ferroviarie, quali sono in ambito regionale RFI e FER. In ordine al caso di specie, considerati i parametri suddetti, il calcolo dell'indennizzo, ai sensi della Misura 7.2 della Delibera n. 106/2018 ha dato i seguenti risultati:

- *nel mese di settembre la regolarità sulla tratta di interesse del passeggero è stata del 96,11% (treni programmati nr. 1105; treni con ritardo maggiore di 15 minuti nr. 15; treni soppressi nr. 28);*
- *nel mese di ottobre la regolarità sulla tratta di interesse del passeggero è stata del*

96,98% (treni programmati nr. 1125; treni con ritardo maggiore di 15 minuti nr. 8; treni soppressi nr. 26)”;

**VISTA** la Carta dei Servizi 2023 di Trenitalia Tper, reperibile presso il sito *web* della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 12999/2024, del 1° febbraio 2024;

**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. Trenitalia Tper, in forza del contratto di servizio stipulato in data 29 giugno 2016, valido per un periodo di 15 anni dalla data di avvio del servizio (cfr. i rilievi effettuati sul sito *web* di Ferrovie Emilia Romagna S.r.l. <https://www.fer.it/wp-content/uploads/2019/12/Contratto-di-Servizio-Firmato-il-29-6-19.pdf>, acquisiti agli atti con prot. ART n. 9402/2024, del 22 gennaio 2024), risulta affidataria, da parte di Ferrovie Emilia Romagna S.r.l., del servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia di competenza della Regione Emilia-Romagna;
2. essa è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l’Autorità ha dettato con la delibera n. 106/2018, approvata in data 25 ottobre 2018;
3. la Società, pur avendo formalmente recepito la disciplina concernente la spettanza dell’indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, prevista dalle misure 7.1 e 7.2 e 7.4 dell’Allegato A alla delibera n.106/2018, non provvede, in difformità dalla misura 7.5, all’effettiva erogazione dell’indennizzo secondo le modalità prescritte dalla misura 8, differendo di fatto ad un termine indefinito la verifica dell’eventuale spettanza dell’indennizzo medesimo, ed inoltre non provvede, ai sensi della richiamata misura 7.4, a pubblicare sul proprio sito *web* i dati relativi ai ritardi ed alle soppressioni dei servizi;
4. la condotta di cui al punto 3 trova conferma:
  - i) nella Carta dei Servizi 2023, alla sezione rubricata “Rimborsi di biglietti e abbonamenti non utilizzati”, in cui da un lato si prevede, in via generale, che “*Le indennità sono corrisposte entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda*” (p. 7), ma, dall’altro lato, si priva di effettività tale previsione, con la puntualizzazione che “[l]’adeguamento dei sistemi informatici alle modalità indicate dall’ART è in corso, per cui si invitano i viaggiatori a conservare l’originale dell’abbonamento fino a nuova comunicazione che sarà resa nota attraverso il sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it), principali Biglietterie e agenzie di viaggio” (7.2), pregiudicando l’accessibilità alla procedura di indennizzo e la sua conclusione entro le tempistiche che il gestore del servizio di trasporto è tenuto a stabilire, giusta quanto prescrivono le misura 8.1. e 8.3 dell’Allegato A alla delibera n.106/2018;
  - ii) nell’affermazione della stessa Trenitalia TPER, secondo la quale “[i]n attesa dell’implementazione” di un “*sistema di calcolo automatico*”, (...) “*questa Società invita i propri clienti a conservare l’abbonamento in modo da poter procedere con la corresponsione dell’indennità (se dovuta) immediatamente*

*dopo la finalizzazione del sistema di calcolo in corso di attivazione”* (prot. ART 80253/2023), come indicato anche nel riscontro al passeggero accluso al reclamo di cui al prot. ART n. 65836/2023; né, di conseguenza, ai fini del riconoscimento dell’indennizzo in questione, può ritenersi sufficiente la “*verifica preliminare*” menzionata dalla Società;

iii) nel caso di specie la Società non ha attuato la procedura prevista dalle richiamate misure di regolazione per riconoscere l’indennizzo ai titolari di abbonamento in caso di ritardo dei treni; le misure di regolazione violate rilevano in due fasi della suddetta procedura, ovvero nella fase di pubblicazione dei dati relativi ai ritardi ed in quella relativa alla corresponsione dell’indennizzo. La violazione della misura regolatoria relativa all’omessa pubblicazione dei dati relativi ai ritardi dei treni assume la natura di un presupposto della violazione conseguente, corrispondente al mancato riconoscimento dell’indennizzo e pertanto la prima violazione può ritenersi assorbita in quest’ultima;

**CONSIDERATO** pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l’inottemperanza, da parte di Trenitalia Tper S.c. a r.l., al combinato disposto delle misure 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.1 e 8.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, per la mancata pubblicazione sul proprio sito *web* dei dati relativi ai ritardi e alle soppressioni e per non essersi uniformata alle modalità di erogazione degli indennizzi ivi prescritte;

**RITENUTO** quindi, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Trenitalia Tper S.c. a r.l. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.1 e 8.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018;

**DATO ATTO** che, ai sensi dell’articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all’esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l’ordine di cessazione della violazione medesima 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 Trenitalia Tper S.c. a r.l., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), numero 1), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l’inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.1 e 8.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, per la mancata pubblicazione sul proprio sito *web* dei dati relativi ai ritardi e alle soppressioni e per non essersi uniformata alle modalità di erogazione degli indennizzi ivi prescritte;
2. per la violazione di cui al punto 1, all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata, nei

confronti di Trenitalia Tper S.c. a r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria 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 di 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, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;
8. entro il termine 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 mezzo PEC, a Trenitalia Tper S.c. a r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 22 febbraio 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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