

Delibera n. 58/2024

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. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 9 maggio 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 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 (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 sopra citato 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, in difformità da 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, le informazioni summenzionate non risultano trasmesse anche tramite questi 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 integrata con gli elementi di chiarimento e di precisazione richiesti nella citata audizione, sostitutiva della precedente;
- 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;
- VISTA** la delibera n. 171/2023, del 9 novembre 2023, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 64650/2023, con la quale la suddetta proposta di impegni prot. ART n. 62867/2023 è stata dichiarata ammissibile, ritenendo che *“ad una preliminare e complessiva valutazione (...) 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”* e ne è stata disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
- VISTA** la nota, acquisita agli atti con prot. ART n. 76719/2023, dell'11 dicembre 2023, con la quale, nell'ambito della consultazione pubblica sulla suddetta proposta di impegni, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito anche: RFI) ha presentato le proprie

osservazioni in materia di informazioni ai Passeggeri con disabilità e a Mobilità Ridotta;

VISTA

la nota, acquisita agli atti con prot. n. 76743/2023, dell'11 dicembre 2023, con la quale, nell'ambito della consultazione pubblica sulla suddetta proposta di impegni, Trainline.com Limited (di seguito anche: Trainline) ha inviato osservazioni, con le quali apprezza *"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."* e contestualmente rappresenta la necessità di gestire le esigenze dei fruitori dei propri servizi di vendita dei titoli di viaggio attraverso la condivisione dei canali di Trenitalia;

VISTA

la nota prot. ART n. 77825/2023, del 13 dicembre 2023, con cui Trenitalia è stata informata dell'avvenuta pubblicazione, ai sensi all'articolo 17, comma 4 del Regolamento sanzionatorio, delle osservazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica e della facoltà di rappresentare per iscritto la propria posizione in merito a queste nonché di introdurre eventuali modifiche accessorie agli impegni;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 4629/2024, dell'11 gennaio 2024, con cui Trenitalia ha trasmesso le proprie considerazioni relative alle osservazioni di RFI e di Trainline e, in particolare, ha precisato che:

"1) Sulle osservazioni di RFI-Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (...) avuto riguardo al suggerimento di prendere in considerazione "soluzioni specificatamente dedicate alle criticità nell'esperienza di viaggio dei Passeggeri con disabilità e a Mobilità Ridotta (di seguito PMR)" per soddisfare "specifiche esigenze informative delle PMR, che intendono viaggiare in autonomia, in ordine all'accessibilità del trasporto ferroviario regionale", la scrivente è certamente orientata a coglierlo e lo stesso potrà essere preso in esame dal tavolo tecnico che ne sta seguendo l'implementazione. (...) il caring evoluto è idoneo sia a gestire informazioni standard predefinite verso una platea indifferenziata di passeggeri, sia a veicolare informazioni confezionate ad hoc in modo estemporaneo, cioè non programmato, in modalità manuale; questa caratteristica innovativa consente di raggiungere contemporaneamente un collettivo di passeggeri dei servizi regionali che si trovano nella medesima condizione, così come un singolo passeggero che abbia manifestato peculiari necessità. (...) La rete delle Customer room regionali, grazie alle funzionalità del caring evoluto, potrà processare una serie di informazioni legate al viaggio che saranno inviate al passeggero che abbia richiesto i servizi di assistenza programmati e coordinati dalla rete delle Sale Blu di RFI e che in fase di acquisto abbia fornito il proprio recapito cellulare o e-mail.";

"2) Sulle osservazioni di Trainline

Preliminarmente, Trenitalia intende rappresentare che il rapporto contrattuale che la lega a Trainline è regolato, così come per tutte le agenzie di viaggio, siano esse fisiche, On Line Travel Agency (OLTA), o similari, dalle Condizioni Generali per la Vendita di Biglietti e Prodotti, applicabili a tutti i potenziali contraenti che intendano fare parte della rete di distribuzione di biglietti e prodotti del vettore Trenitalia e degli altri vettori collegati. In tal senso,(...) Trainline agisce in nome e per conto di Trenitalia nella vendita dei titoli di viaggio, ma non si sostituisce al vettore nella gestione dei rapporti con clientela (...); ciò trova riscontro nella circostanza che il software e gli applicativi che costituiscono la piattaforma tecnologica di distribuzione del contraente sono abilitati dalla stessa Trenitalia e che lo svolgimento delle attività di vendita di biglietti e prodotti fa riferimento al sito istituzionale www.trenitalia.com. Pertanto, tutte le attività nella fase pre-viaggio nell'attuale disponibilità di Trainline, circa la possibilità di cambiare le prenotazioni, sostituire o rimborsare i biglietti ed i prodotti dallo stesso venduti, devono essere effettuate esclusivamente attraverso la piattaforma Pi.Co., ovverosia la Piattaforma Commerciale di proprietà di Trenitalia, e nel rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto della scrivente Società e della normativa a queste ancillare. (...),

“2.1) Sulle osservazioni di Trainline con riguardo all’impegno sub 1) Trenitalia si è impegnata a mettere a disposizione entro il mese di aprile 2024 il caring evoluto dedicato ai servizi di trasporto regionale anche ai passeggeri che hanno acquistato un titolo di viaggio anche su canali indiretti. (...) In ordine al chiarimento chiesto da Trainline di meglio comprendere quando e come verrà resa “...disponibile la piattaforma ai “passeggeri che hanno acquistato [il biglietto] da canale OLTA” (...) Trenitalia ritiene utile precisare che la tecnologia sarà resa disponibile entro aprile 2024, esplicitando inoltre che le attuali modalità di integrazione legate ai processi di vendita non subiranno variazioni. (...);”

“2.2) Sulle osservazioni di Trainline con riguardo all’impegno sub 2) Quanto esposto sopra trova massima rispondenza con riferimento alle implementazioni evolutive del Biglietto Digitale Regionale (BDR). (...) si conferma che la soddisfazione dei diritti dei passeggeri avverrà attraverso le funzionalità adottate da Trenitalia sulla propria piattaforma, nella stessa misura in cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un passeggero che ha acquistato su canale indiretto può richiedere ad una biglietteria di Trenitalia un rimborso o una indennità da ritardo e nella stessa misura in cui Trenitalia tratta il reclamo di propria competenza o propone lo strumento della conciliazione paritetica. (...);”

VISTA

la convocazione in audizione con nota prot. ART n. 7696/2024, del 17 gennaio 2024, e successivamente differita con nota prot. ART n. 9973/2024, del 23 gennaio 2024, su istanza della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 8837/2024, del 19 gennaio 2024;

VISTO il verbale dell'audizione tenutasi in data 5 febbraio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 15711/2024, dell'8 febbraio 2024, nel corso della quale la Società ha ulteriormente precisato:

- (i) *“gli operatori delle customer room regionali di Trenitalia già hanno accesso ai dati delle sale blu di RFI relativi ai passeggeri a mobilità ridotta e, pertanto, successivamente all'entrata a regime del sistema di caring evoluto del servizio regionale, ai passeggeri a mobilità ridotta, che siano registrati al sistema di sale blu di RFI, saranno fornite informazioni specifiche, che tengano conto delle loro esigenze, per quanto siano ancora richieste attività di test, prima dell'effettiva implementazione di tale sistema”;*
- (ii) *“che, in ogni caso, le informazioni ai passeggeri sono rese solo ove gli stessi abbiano prestato il proprio consenso all'uso a tale fine dei dati di contatto forniti, ossia indirizzo e-mail e/o numero di telefono.”;*

VISTO il verbale, acquisito al prot. ART n. 22801/2024, del 1° marzo 2024, dell'ulteriore audizione del 29 febbraio 2024, convocata con nota prot. ART n. 19430/2024, nel corso della quale veniva chiesto alla Società se fosse *“stata verificata l'applicazione della normativa vigente in materia di consenso al trattamento dei dati, con particolare riferimento all'articolo 6, comma 1, lett. a) e all'articolo 22, comma 3, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018 ed all'art. 130, comma 4 del decreto legislativo 196/2023”* e la Società, per consentire gli opportuni approfondimenti sulle tematiche rappresentate, chiedeva un ulteriore momento di confronto, fissato al 14 marzo;

VISTO il verbale, acquisito al prot. ART n. 28272/2024, del 18 marzo 2024, dell'audizione tenutasi in data 14 marzo 2024 nel corso della quale la Società, a seguito delle verifiche svolte, ha confermato *“che le informazioni in merito ai ritardi e alle soppressioni relativi ai servizi regionali acquistati attraverso i canali on - line di Trenitalia saranno fornite senza necessità che il passeggero esprima il proprio consenso.”*, riservandosi di presentare il documento finale relativo alla proposta di impegni contenente i chiarimenti forniti in sede di audizione del 5 febbraio 2024 e segnatamente riferite alle informazioni dedicate ai passeggeri disabili o PMR dei servizi regionali, nonché lo stato di avanzamento sugli interventi posti in atto, precisando a tal riguardo che, come previsto nella proposta di impegni, entro il 30 aprile 2024 *“le misure di caring evoluto verranno realizzate attraverso un intervento sui sistemi di Trenitalia e che il rilascio in produzione con disponibilità verso i passeggeri sarà attivo entro il 15 maggio 2024”* ;

VISTA la nota, acquisita al prot. ART n. 30241/2024, del 22 marzo 2024, con la quale Trenitalia ha trasmesso, entro il termine concesso in sede di audizione del 14 marzo 2024, la proposta di impegni contenente modifiche accessorie, corredata da un

cronoprogramma rappresentante l'effettiva fruizione dei servizi da parte dei passeggeri;

TENUTO CONTO che, nella propria proposta, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento alla stima dei costi previsti per l'attuazione degli impegni;

VISTA la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto emerge nella relazione istruttoria e, in particolare, che, alla luce del riscontro fornito dalla Società, nonché delle modifiche accessorie formulate:

- (i) con riferimento all'impegno n.1 - Interventi di implementazione evolutiva dei sistemi di *caring digitale*, la Società - a fronte di sviluppi informatici significativi ed investimenti rilevanti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma - ha previsto, a favore dei passeggeri, l'implementazione di un sistema di informazioni di "*caring evoluto*" rispetto all'attuale, attraverso l'adozione di strumenti di supporto alla clientela nella fase successiva all'acquisto del biglietto, finalizzati a rendere le "*informazioni al passeggero circa l'evento occorso al singolo treno, compresa la soppressione/cancellazione*" nonché a "*suggerire soluzioni per il prosieguo del viaggio o fornire informazioni per gestire la rinuncia al viaggio*" impegnandosi "*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)*". A tal proposito la Società ha confermato che le informazioni in merito ai ritardi e alle soppressioni relativi ai servizi regionali acquistati attraverso i canali *on - line* di Trenitalia saranno fornite senza necessità che il passeggero esprima il proprio consenso. In particolare, attraverso il "*caring evoluto*" sarà possibile "*gestire informazioni standard predefinite, valide cioè per tutti i passeggeri di un determinato treno, come informazioni dedicate e "lavorate" in modalità manuale*" tra cui le "*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*"; inoltre, il *caring evoluto* sarà progressivamente esteso ad altri gestori di piattaforme digitali (tra cui la stessa Trainline) 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)*". Con riguardo agli operatori del trasporto ferroviario regionale la Società ha precisato che "*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”. In definitiva “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).”. Quanto alla tempistica la Società ha precisato che le misure di “caring evoluto” saranno “realizzate attraverso un intervento sui sistemi di Trenitalia che si concluderanno entro il mese di aprile 2024, come da cronoprogramma allegato. 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. Per quanto riguarda le informazioni dedicate ai passeggeri disabili e/o PRM che si siano registrati al servizio Rete Blu di RFI il sistema di caring evoluto sarà attivato entro il 31 dicembre 2024. Trenitalia si impegna ad informare periodicamente codesta Autorità in merito allo stato di avanzamento dell’iniziativa. In particolare, le informazioni sugli sviluppi informativi previsti per l’attivazione del caring evoluto a favore dei passeggeri disabili e/o PRM saranno trasmesse entro il 1° maggio 2024, entro il 1° luglio 2024 ed entro il 1° ottobre 2024.”. In particolare, da cronoprogramma risulta che la “[d]isponibilità della funzionalità per i passeggeri dei servizi regionali di Trenitalia (Impegno n. 1)” sarà garantita il 15 maggio 2024;

- (ii) con riferimento all’impegno n.2 - *Implementazioni evolutive del Biglietto Digitale Regionale (BDR)* la Società ha confermato la previsione di forme di semplificazione ed automatizzazione del riconoscimento dell’indennizzo da ritardo, facendo sì che il passeggero riceva direttamente le informazioni relative all’indennizzo spettante, sollevandolo dall’onere di effettuare apposite richieste per la liquidazione dell’importo, che in tal modo sarà erogato più celermente;
- (iii) con riferimento alle osservazioni di Trainline.com Limited si deve rilevare che le stesse afferiscono ai rapporti intercorrenti, in realtà, tra Trainline SAS, e Trenitalia sulla base degli accordi contrattuali in corso relativi alla disciplina del servizio di vendita dei biglietti e rispetto agli stessi, restano fermi i flussi informativi, che Trenitalia deve garantire ai rivenditori di biglietti, indicati dal 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, giusta quanto rappresentato da Trenitalia, nel corso dell’audizione tenutasi in data 5 febbraio 2024, il cui verbale è stato acquisito agli atti con prot. ART n. 15771/2024, “*gli scambi di informazioni con Trainline sono regolati da un contratto. Sulla base di tale contratto, Trenitalia mette a disposizione della piattaforma tutte le informazioni attinenti al processo di vendita, nonché alcune informazioni per la gestione successiva del cliente, come nel caso di cambio biglietto. A Trainline, inoltre, sono messe a*

disposizione informazioni dinamiche sulla circolazione dei treni, che possono essere comunicate all'utenza.". Peraltro, le osservazioni formulate da Trainline in merito al servizio di informazioni da rendere al viaggiatore, sono state oggetto di autonomi impegni presentati da Trainline SAS nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con delibera 152/2023 e concluso con delibera n. 47/2024, del 4 aprile 2024, mediante l'approvazione degli stessi la cui attuazione prevede la riorganizzazione e la semplificazione delle modalità *"con cui sono fornite ai passeggeri, relativamente ai viaggi effettuati in Italia, le informazioni relative alla flessibilità dei biglietti, con particolare riguardo alla possibilità di effettuare cambi o richiedere rimborsi, ivi inclusi eventuali costi e limitazioni, in maniera maggiormente agevole rispetto a quanto attualmente previsto"*; Le osservazioni svolte da Trainline, ad ogni modo, non investono l'idoneità degli impegni in esame, a rimuovere la contestazione mossa con delibera n. 113/2023 a Trenitalia, tenuta al rispetto degli obblighi informativi che le misure 2.1 lett. a, 3.4 lett. b e 4.5 della delibera 106/2018 pongono specificamente e direttamente in capo ai gestori del servizio di trasporto nei confronti dei passeggeri: in tale contesto regolatorio, questi ultimi rivestono pertanto non già la qualità di meri acquirenti di un titolo di viaggio, bensì quella di utenti di un servizio di trasporto, esposti agli eventuali disagi derivanti dalle perturbazioni della circolazione ferroviaria. In ogni caso, Trenitalia, in merito alla estensione anche agli abbonamenti delle modalità digitali ha rappresentato che *"la scrivente tiene conto delle osservazioni di Trainline che verranno esaminate in occasione del tavolo tecnico che presiede questa fase dell'implementazione; il coinvolgimento di Trainline, al pari di quello delle altre OLTA, sarà condotto nell'ambito delle obbligazioni dell'Accordo vigente (...)"*;

RITENUTO

che gli impegni presentati dalla Società con la proposta acquisita agli atti con prot. ART n. 62867/2023, del 6 novembre 2023, dichiarati ammissibili con delibera n. 171/2023, del 9 novembre 2023, integrati dalle modifiche accessorie, secondo il testo da ultimo trasmesso da Trenitalia e acquisito al prot. ART n. 30241/2024, del 22 marzo 2024, siano effettivamente idonei a garantire il *quid pluris* di efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, in quanto non solo pongono fine alla violazione, ma apprestano anche un grado di tutela superiore a quanto previsto dalle misure di regolazione 3.4, lettera b), e 4.5, dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 in favore dei passeggeri che, in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto, abbiano fornito il proprio recapito cellulare o e-mail. Infatti, con gli impegni assunti la Società garantisce ai passeggeri informazioni mirate e customizzate, anche in favore delle PMR, nonché forme di semplificazione ed automatizzazione del riconoscimento degli indennizzi e della relativa liquidazione. Inoltre, la Società si è impegnata a garantire che il *"caring evoluto"* venga progressivamente esteso agli operatori OLTA 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)".

CONSIDERATO

che gli impegni presentati prevedono l'attuazione degli stessi attraverso diverse fasi che si svilupperanno nel corso del 2024 e pertanto appare opportuno attivare un monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività previste, disponendo che Trenitalia S.p.A. trasmetta all'Autorità, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni corredata da idonea documentazione, alle seguenti date: 20 maggio 2024, 1° luglio 2024, 1° ottobre 2024, 15 gennaio 2025;

RITENUTO

conseguentemente, di approvare, rendendo obbligatori per Trenitalia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni contenuti nella sopracitata nota prot. ART n. 30241/2024, del 22 marzo 2024;

DATO ATTO

che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni relative all'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b), e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, di cui al procedimento sanzionatorio, avviato con la delibera n. 113/2023;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. 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, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, gli impegni presentati da Trenitalia S.p.A. dichiarati ammissibili con la delibera n. 171/2023, come integrati dalle modifiche accessorie secondo il testo da ultimo trasmesso con nota prot. ART n. 30241/2024, del 22 marzo 2024, allegata al presente provvedimento nel formato con *omissis* e corredata dal relativo cronoprogramma, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. è disposta la pubblicazione, con *omissis*, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 30241/2024, del 22 marzo 2024, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 113/2023, del 28 giugno 2023, 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, con riferimento alle modalità di comunicazione all'utenza delle cancellazioni dei treni;
4. Trenitalia S.p.A. trasmette all'Autorità, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione, alle seguenti date: 20 maggio 2024, 1° luglio 2024, 1° ottobre 2024, 15 gennaio 2025;

5. qualora Trenitalia S.p.A. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., comunicata a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e a Trainline.com, in qualità di partecipanti al procedimento, nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 9 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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