

Delibera n. 71/2024

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 26/2024 nei confronti di Trenitalia Tper s.c. a r.l. per 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. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.**

L'Autorità, nella sua riunione del 23 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 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"* 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 rimborsi 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 rimborsi 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;"*

**VISTA**

la delibera n. 26/2024, del 22 febbraio 2024, notificata in pari data con nota prot.

ART n. 20308/2024, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trenitalia Tper S.c. a r.l. (di seguito anche: Trenitalia Tper oppure la Società), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per 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;

- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 30230/2024, del 22 marzo 2024, con la quale la Società ha chiesto di essere auditata innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- VISTA** la nota prot. ART n. 31589/2024, del 27 marzo 2024, con la quale la Società è stata convocata in audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 5 aprile 2024, acquisito agli atti con nota prot. ART n. 38760/2024, del 12 aprile 2024, nel corso della quale, la Società, premettendo che l'ottemperanza alle misure di regolazione di cui alla delibera n.106/2018 è comunque già *in itinere* ed è stata ritardata a causa di problemi di tipo informatico, ha rappresentato l'intenzione di trasmettere una proposta di impegni e ne ha anticipato in parte i profili atti ad assicurare una maggior soddisfazione degli interessi dell'utenza rispetto a quella già garantita dalle misure di regolazione;
- VISTA** la proposta di impegni acquisita agli atti con prot. ART n. 41728/2024, del 22 aprile 2024, presentata dalla Società al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;
- CONSIDERATO** che, con la suddetta proposta di impegni Trenitalia Tper S.c. a r.l., oltre a rappresentare l'avvenuto adeguamento alle misure violate, si è impegnata, in sintesi, a porre in essere le seguenti azioni:
- con l'impegno n. 1:
    - “[p]er le linee servite da RFI S.p.a., il calcolo della percentuale suddetta [percentuale dei treni interessati da ritardo superiore a 15 minuti o da soppressione (n.d.r.)] avverrà in automatico mediante indicazione, da parte del viaggiatore, all'atto della richiesta del riconoscimento dell'indennizzo: i) del numero dell'abbonamento, ii) della data di emissione dello stesso e iii) della casella di posta elettronica ordinaria per ricevere le comunicazioni inerenti la richiesta (cfr. pagina web URL: <https://www.trenitaliatper.it/s/indennita-da-ritardo?language=it>). Per le linee servite dal gestore FER S.r.l. il medesimo calcolo verrà effettuato mediante la consultazione degli indici relativi ai dati dei ritardi e delle soppressioni pubblicati nelle modalità meglio indicate nell'Impegno n. 2) indicato di seguito, che consentiranno alla clientela di verificare il diritto a richiedere l'indennizzo”;
    - “[...] riconoscere un indennizzo anche ai titolari di abbonamento settimanale, nella misura pari al 10% del valore dell'abbonamento”;

- "[tali iniziative] sono avvenute mediante la creazione della sezione "Indennità per ritardo del treno", l'implementazione del sistema di calcolo e l'inserimento del link che rinvia alla sezione:
  - nella home page del sito web (a fondo pagina mediante il link su "Indennità da ritardo") in data 19 aprile 2024;
  - nelle Condizioni Generali di Trasporto, nella sezione pubblicata in data 19 aprile 2024;
  - nella Carta dei Servizi, aggiornata d'intesa con la Regione Emilia-Romagna e le Associazioni dei Consumatori in data 19 aprile 2024";
- "[...] per i soli viaggiatori iscritti all'Area Riservata del sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) che hanno proceduto all'acquisto dell'abbonamento mediante canali digitali (on line) con carta di pagamento, il riconoscimento del diritto all'indennizzo, se dovuto, avverrà decorse le 24 ore dalla ricezione della richiesta. Nello specifico il viaggiatore iscritto all'Area Riservata potrà autonomamente accedere alla predetta area mediante autenticazione e, cliccando sulla dicitura "I miei viaggi", selezionando il titolo potrà formulare la richiesta di indennizzo. A seguito della ricezione di tale richiesta il sistema elaborerà, entro le 24 ore successive alla ricezione, i dati di puntualità e comunicherà mediante e-mail l'ammissibilità della richiesta. Se dovuto, il relativo importo verrà visualizzato dal viaggiatore nell'Area Riservata e, una volta confermata dallo stesso la volontà di riceverlo, verrà stornato sulla carta di pagamento utilizzata al momento dell'acquisto (fermi restando i tempi di riaccrédito stabiliti dalla società emittente della carta di pagamento e/o dal circuito bancario [...]. Si precisa che tutti i possessori di abbonamento "caricato" su Carta Unica Trenitalia Tper (ad oggi circa **91.000 viaggiatori**) [enfasi presente nell'originale], hanno accesso alla propria Area Riservata ove poter effettuare la procedura di cui sopra";
- "[a] partire dal 1° maggio 2024, al fine di garantire piena accessibilità al servizio anche a coloro che non utilizzano i canali digitali, per le ipotesi in cui la richiesta di indennizzo verrà effettuata direttamente presso le biglietterie, l'operatore stesso inserirà i dati relativi all'abbonamento e verificherà immediatamente l'eventuale spettanza. In caso di esito positivo, per gli abbonamenti acquistati a partire dal 15 aprile 2024 **in contanti** [enfasi presente nell'originale], il viaggiatore potrà ricevere al momento stesso l'indennizzo. Per gli abbonamenti acquistati a partire dalla medesima data mediante canali digitali e con carta di pagamento, l'operatore potrà parimenti disporre il pagamento dell'indennizzo (se dovuto) il cui accreditamento avverrà nei tempi stabiliti dalla società emittente della carta di pagamento e/o dal circuito bancario";
- "indennizzare [...] i titolari di abbonamenti validi per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 che ne facciano richiesta [...] [considerando] valide ai fini del riconoscimento della/e indennità eventualmente spettanti anche le richieste che, in base al modello di autodichiarazione ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R

*28/12/2000 n. 445, riportano puntualmente i dati dell'abbonamento. Il modulo utilizzabile per l'autodichiarazione verrà reso disponibile nelle biglietterie nonché sul sito web Trenitalia Tper nella sezione di riferimento [...] [a far data dal] 26 aprile 2024”;*

- *“[...] l'informativa relativa all'implementazione del meccanismo di calcolo automatico e alla possibilità di ricevere l'indennità da ritardo, se dovuta, per gli anni 2020-2024 verrà fornita mediante apposite locandine affisse nei locali delle biglietterie, adesivi pubblicitari muniti di QR code nonché mediante proiezione dedicata sugli schermi delle biglietterie self-service dislocate nelle stazioni e a bordo treno a partire dal 6 maggio 2024 [...]. La medesima informativa è stata fornita in data 15 aprile 2024 anche alle Associazioni dei Consumatori (Federconsumatori, Adiconsum, Lega Consumatori e Udicon, che a loro volta la dirameranno alle altre associazioni aderenti al CRCU dell'Emilia-Romagna) nonché alla Regione Emilia-Romagna, in apposita riunione nella quale le parti hanno convenuto di calendarizzare incontri quadrimestrali volti a fornire un aggiornamento continuo circa la percezione da parte dei viaggiatori dell'informativa ricevuta”;*
  - *“[...] Nello specifico, la trasmissione dell'informativa sulle biglietterie self-service e sui monitor a bordo treno avverrà mediante pubblicazione continuativa sulle n. 140 emettitrici self-service e sui n. 2.840 monitor situati a bordo del diverso materiale rotabile a disposizione [...]”*
- con l'impegno n. 2:
- *“[i]l dato dei ritardi e delle soppressioni per l'anno 2024 è stato pubblicato sulla pagina web <https://www.trenitaliatper.it/s/indennita-daritardo?language=it> e verrà aggiornato mensilmente per singola linea (entro il ventesimo giorno del mese); sarà, inoltre, reso accessibile presso le biglietterie Trenitalia Tper [...] e, a partire dal 2 maggio 2024, tramite call center **con operatore appositamente dedicato** [enfasi presente nell'originale]”;*
  - *“[v]erranno inoltre resi disponibili anche i dati dei ritardi e delle soppressioni relativi agli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 [...] entro i termini che si indicano di seguito:*
    - *dati ritardi e soppressioni anno 2023: entro il 26 aprile 2024;*
    - *dati ritardi e soppressioni anno 2022: entro il 10 maggio 2024;*
    - *dati ritardi e soppressioni anni 2021 e 2020: entro il 7 giugno 2024”;*

**TENUTO CONTO**

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

**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, acquisita agli atti con prot. 41728/2024, del 22 aprile 2024, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dal 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, 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 (cfr. Carta dei Servizi 2024, acquisita agli atti con prot. ART n. 47692/2024, dell'8 maggio 2024), ha previsto, tra l'altro:

- i) il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo e/o soppressione del servizio a condizioni più favorevoli rispetto a quelle prescritte dalla normativa vigente, a vantaggio dei viaggiatori iscritti all'Area Riservata del sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) e acquirenti degli abbonamenti su canali digitali, con la previsione del "*riconoscimento entro le successive 24 ore* [enfasi presente nell'originale] *dalla ricezione della domanda del diritto a percepire l'indennizzo (se spettante)*", nonché a favore dei titolari di abbonamenti acquistati in contanti a partire dal 15 aprile 2024, con la previsione del "*riconoscimento immediato* [enfasi presente nell'originale] *dell'indennizzo (se dovuto) da parte dell'operatore di biglietteria*";
- ii) il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo e/o soppressione del servizio anche ai titolari di abbonamento settimanale, nella misura pari al 10% del valore dell'abbonamento;
- iii) a favore dei titolari di abbonamenti validi per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023, la possibilità di presentare "*richieste [di indennizzo] che, in base al modello di autodichiarazione ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R 28/12/2000 n. 445, riportano puntualmente i dati dell'abbonamento*";
- iv) a favore della generalità dei passeggeri
  - una campagna informativa permanente "*mediante apposite locandine affisse nei locali delle biglietterie, adesivi pubblicitari muniti di QR code nonché mediante proiezione dedicata sugli schermi delle biglietterie self-service dislocate nelle stazioni e a bordo treno* [enfasi aggiunta]", che consentirà all'utenza di conoscere, anche per il tramite di canali aggiuntivi rispetto a quelli prescritti dalla normativa vigente, le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi, anche con riferimento alla riapertura dei termini per le annualità 2020 - 2023;
  - l'accessibilità del dato dei ritardi e delle soppressioni anche "*tramite il call center Trenitalia Tper (con tasto e operatore dedicato)*";

- la pianificazione di “*un incontro a cadenza quadrimestrale sullo specifico tema dell’indennizzo da ritardo*” con le Associazioni dei Consumatori;

**RITENUTO** che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Trenitalia Tper, concernente gli impegni sopra indicati, e per disporne 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 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;

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 Tper S.c. a r.l. con la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 41728/2024, del 22 aprile 2024, in relazione all’inottemperanza, contestata con la delibera n. 26/2024, 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;
2. ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 41728/2024), con *omissis* e priva di allegati, sul sito web istituzionale dell’Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
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](mailto: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 Tper S.c. a r.l. 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 Tper S.c. a r.l. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 23 maggio 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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