

**Ecc.ma**

**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. 26/2024.**

**1. Soggetto proponente**

Trenitalia Tper S.c.a.r.l. partita IVA 03553671201, con sede legale in Bologna, Via del Lazzaretto 16, società che in forza del Contratto di Servizio siglato con Ferrovie Emilia-Romagna S.r.l. è affidataria del servizio di trasporto pubblico di passeggeri nella Regione Emilia-Romagna.

**2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata**

Delibera n. 26 del 2024 pubblicata in data 22 febbraio 2024 e notificata in pari data.  
Avvio di procedimento sanzionatorio concernente l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento al combinato disposto delle Misure 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.1 e 8.3 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.

**3. Descrizione degli impegni proposti**

**Impegno n. 1 - Adeguamento del sito web [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it), delle Condizioni Generali di Trasporto e della Carta dei Servizi alle Misure 7.1 e 7.2.**

**1.1** Trenitalia Tper si impegna a riconoscere ai titolari di abbonamento mensile o annuale 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.

Trenitalia Tper si impegna a riconoscere un indennizzo anche ai titolari di abbonamento settimanale, nella misura pari al 10% del valore dell'abbonamento.

Per le linee servite da RFI S.p.a., il calcolo della percentuale suddetta 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](http://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.

La tempistica massima prevista per il riconoscimento degli indennizzi **sarà di 30 giorni** dalla data del ricevimento della richiesta che potrà essere effettuata dal viaggiatore, una volta verificata la eventuale spettanza secondo le modalità appena sopra descritte, nelle modalità specificate nell' Impegno n. 3 che segue.

**1.2** 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**, 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 accredito avverrà nei tempi stabiliti dalla società emittente della carta di pagamento e/o dal circuito bancari.

Si rappresenta che il riconoscimento **immediato** dell'indennizzo (se dovuto) da parte dell'operatore di biglietteria include quel **quid pluris** di tutela dei passeggeri che le proposte di impegni devono contemplare al fine di non esaurirsi nel mero adempimento degli obblighi che si assumono violati, così come previsto all'art. 16 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.

**1.3** In aggiunta, 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 riaccredito stabiliti dalla società emittente della carta di pagamento e/o dal circuito bancario), come da estratto che si allega (cfr. all. 1).

Si precisa che tutti i possessori di abbonamento "caricato" su Carta Unica Trenitalia Tper (ad oggi circa **91.000 viaggiatori**), hanno accesso alla propria Area Riservata ove poter effettuare la procedura di cui sopra.

Vale la pena osservare che il riconoscimento entro **le successive 24 ore** dalla ricezione della domanda del diritto a percepire l'indennizzo (se spettante) per i viaggiatori iscritti all'Area Riservata e acquirenti degli abbonamenti su canali digitali, include quel **quid pluris** di tutela dei passeggeri che le proposte di impegni devono contemplare al fine di non esaurirsi nel mero adempimento degli obblighi che si assumono violati.

**1.4** Non saranno riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4.00 euro.

**1.5** A partire dal 26 aprile 2024 Trenitalia Tper si impegna, altresì, ad indennizzare nella misura descritta al punto 1.1 i titolari di abbonamenti validi per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 che ne facciano richiesta.

Sul punto si evidenzia come, la riapertura dei termini per tali richieste rappresenta il compimento di ogni possibile sforzo della scrivente volto a garantire la massima tutela ai viaggiatori; orientandosi sempre in tal senso, Trenitalia Tper ha anche ritenuto di considerare 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.

Si ritiene che il presente impegno volto a ridurre gli oneri a carico della clientela ai fini del riconoscimento dell'indennità loro spettante, attraverso l'accoglimento delle autodichiarazioni in sostituzione dei titoli di viaggio emessi prima dell'anno 2024, abbia un pieno effetto ripristinatorio.

**1.6** Le iniziative di cui al punto 1.1 e 1.3 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.

Parimenti 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 (all. 2).

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 (cfr. all.3).

Vale la pena osservare che la stretta collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, che si sostanzia nell'impegno a pianificare un incontro a cadenza quadrimestrale sullo specifico tema dell'indennizzo da ritardo, include quel **quid pluris** di tutela dei passeggeri che le proposte di impegni devono contemplare al fine di non esaurirsi nel mero adempimento degli obblighi che si assumono violati.

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** Trenitalia Tper ha provveduto all'adeguamento del sito web, delle Condizioni Generali di Trasporto e alla pubblicazione della Carta dei Servizi aggiornata (previa consultazione delle Associazioni dei Consumatori e della Regione Emilia-Romagna).

In data 26 aprile 2024 verrà pubblicata sul sito web istituzionale l'autodichiarazione che consentirà ai viaggiatori di richiedere il riconoscimento dell'indennizzo (se spettante) per le annualità precedenti (2020/2023).

A partire dal 1° maggio 2024 sarà attivo presso le biglietterie il servizio di riconoscimento "immediato" dell'indennizzo di cui al punto 1.2 che precede.

L'informativa ai viaggiatori verrà fornita mediante apposite locandine e adesivi pubblicitari muniti di QR code posizionati nei locali delle biglietterie, nonché mediante proiezione sulle biglietterie self-service dislocate nelle stazioni e a bordo treno a partire dal 6 maggio 2024.

**Costi previsti:**

- Euro **OMISSIS** per lo sviluppo informatico deputato al calcolo dell'indennizzo ed all'implementazione dei relativi *quid pluris*; si precisa che l'importo appena indicato non comprende il costo di conduzione annuale e manutenzione, ad oggi in via di quantificazione da parte del fornitore (all.4), ma stimabile nel 5% annuo pari a euro **OMISSIS**;
- Euro **OMISSIS** quale costo del lavoro di una risorsa dedicata al processo di gestione delle richieste di indennizzo per gli anni 2020/2023; per l'anno 2024 si stimano i 7/12 del costo annuo, pari a circa euro **OMISSIS**;
- Euro **OMISSIS** per i costi annuali relativi all'ideazione e diffusione della campagna informativa dedicata. In particolare, si precisa che per la valutazione economica della campagna informativa è stata applicata la formula di consueto utilizzata con i partner commerciali per le iniziative promozionali di co-marketing. La formula impiegata tiene conto del numero di monitor sui quali andranno in onda a rotazione le informative, il numero di mesi (n. 12) e l'indice medio di utilizzo della flotta (78%). 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, come da schema riepilogativo che si riporta di seguito:

TIPOLOGIA FLOTTA	n° treni	n° monitor per treno	totale monitor
ROCK 6 CASSE	4	46	184
ROCK 5 CASSE	25	40	1.000
ROCK 4 CASSE	14	33	462
POP 4 CASSE	20	30	600
POP 3 CASSE	27	22	594
<b>TOTALE</b>			<b>2.840</b>

Si ritiene opportuno specificare che il costo sopra quantificato tiene conto del mancato utilizzo di tali “spazi” normalmente impiegati per le attività commerciali già in uso e frutto di accordi commerciali con diversi partner.

**Impegno n. 2 - Adeguamento del sito web [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) delle Condizioni generali di Trasporto e della Carta dei Servizi alle Misura 7.4.**

Il dato dei ritardi e delle soppressioni per l’anno 2024 è stato pubblicato sulla pagina web <https://www.trenitaliatper.it/s/indennita-da-ritardo?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 2023, tramite il servizio di call center (numero verde 840.151.152).

Sono stati quindi resi disponibili i dati che consentiranno alla clientela di verificare il diritto all’indennizzo ai fini della relativa richiesta, sia per quanto concerne le linee servite dal Gestore dell’Infrastruttura RFI S.p.a. che per quanto concerne il Gestore dell’Infrastruttura FER s.r.l.

In particolare, ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, sarà sufficiente che la validità dell’abbonamento ricada nel mese in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso, così come tracciati nei report mensili di cui sopra. Verranno inoltre resi disponibili anche i dati dei ritardi e delle soppressioni relativi agli anni 2020, 2021, 2022 e 2023 secondo le tempistiche di seguito indicate.

*Si ritiene utile evidenziare che la previsione di un’apposita funzionalità del call center Trenitalia Tper (con tasto e operatore dedicato) include quel **quid pluris** di tutela dei passeggeri che le proposte di impegni devono contemplare al fine di non esaurirsi nel mero adempimento degli obblighi che si assumono violati.*

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** l’attuazione dell’impegno sopra indicato mediante la pubblicazione dei dati dei ritardi e delle soppressioni relativi all’anno 2024 è avvenuta con l’aggiornamento della pagina del sito web istituzionale dedicata all’indennizzo da ritardo, nonché tramite l’aggiornamento delle Condizioni Generali di Trasporto e della Carta dei Servizi 2024, in data 19 aprile 2024. Tali dati saranno resi accessibili anche presso le biglietterie e, a partire dal 2 maggio 2024, tramite call center **con operatore appositamente dedicato**.

I dati relativi alle annualità precedenti verranno resi accessibili, mediante creazione di appositi archivi, con le medesime modalità sopra indicate 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;

**Costi previsti:** Per l’aggregazione dei dati relativi alle soppressioni e ritardi delle annualità 2020/2023 si stima l’impiego di una risorsa per 30 giornate lavorative, per un costo del lavoro pari ad euro **OMISSIS**. Si precisa che tale importo non comprende il costo per l’operatore dedicato del call center,

ancora in via di specifica quantificazione da parte del fornitore, ma al momento già stimato in circa euro **OMISSIS** annui.

**Impegno n. 3 - Adeguamento del sito internet [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi alle Misure 7.5, 8.1. e 8.3.**

Trenitalia Tper, in ossequio alle Misure 7.5, 8.1. e 8.3 della Delibera n. 160/2018, con riferimento agli abbonamenti mensili ed annuali, prevede sul sito web [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) un'apposita pagina per accedere alla richiesta e all'erogazione dell'indennizzo, se dovuto, in modo semplice e veloce. La pagina, che contiene anche il [link](https://www.trenitaliatper.it/s/indennita-da-ritardo?language=it) (URL <https://www.trenitaliatper.it/s/indennita-da-ritardo?language=it>) per verificare in autonomia il diritto all'indennizzo indica in maniera specifica le modalità per formulare la richiesta di indennizzo.

Si precisa, in particolare, che la richiesta potrà essere effettuata:

- compilando l'apposito webform disponibile sul sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it);
- accedendo alla sezione "Area Riservata" sul sito internet [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) – "I miei viaggi", solo se l'abbonamento è stato acquistato mediante carta di pagamento;
- compilando il modulo disponibile in biglietteria e sul sito internet [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) e consegnandolo a mani presso le biglietterie Trenitalia Tper e/o gli uffici assistenza, a mezzo posta all'indirizzo Trenitalia Tper Scarl - Direzione Commerciale - Post Vendita Reclami e Rimborsi- Via Del Lazzaretto, 16 - 40131 Bologna, oppure inviandolo tramite e-mail ([info@trenitaliatper.it](mailto:info@trenitaliatper.it)).

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** l'attuazione dell'impegno sopra esposto è avvenuta mediante pubblicazione della pagina dedicata alle richieste dell'indennizzo sul sito web istituzionale nonché mediante aggiornamento delle Condizioni Generali di Trasporto della Carta dei Servizi in data 19 aprile 2024.

**Costi previsti:** Per l'aggiornamento continuativo della pagina web si è stimato l'impegno di una risorsa per 10 giorni lavorativi su base annua, per un costo del lavoro pari ad euro **OMISSIS**.

\*\*\*

Questa Società chiede che i documenti allegati alla presente Proposta di Impegni e le informazioni relative ai dati economici sui costi dei singoli impegni proposti siano considerate strettamente riservate e, di conseguenza, inaccessibili a qualsiasi soggetto terzo attesa la natura di tali informazioni inerente il *know how* aziendale nonché l'elaborazione di dati ad uso esclusivamente interno.

Trenitalia Tper S.c.a.r.l.  
Il Direttore Commerciale  
Alessandro Botteghi