

Delibera n. 133/2024

Proroga del termine di cui al punto 3.a) della delibera n. 151/2023, del 12 ottobre 2023.

L'Autorità, nella sua riunione del 26 settembre 2024

- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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: l'"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; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare"*;
- 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 decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;
- VISTO** il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, recante *"Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività"* e, in particolare, l'articolo 8, ai sensi del quale:
- "2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente";*
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014 (di seguito anche: il Regolamento procedurale), ed in particolare l'articolo 6;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- 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"*;
- VISTE** le delibere nn. 132/2022 e 133/2022, del 4 agosto 2022, con cui l'Autorità, ad esito,

rispettivamente, del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 4/2022, del 13 gennaio 2022 e del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 19/2022, del 9 febbraio 2022, ha accertato l'inottemperanza da parte di Trenord S.r.l. (di seguito "Trenord" o la "Società") alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, per non aver inviato agli utenti, che in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto hanno fornito il proprio recapito cellulare o *e-mail*, la comunicazione dell'avvenuta cancellazione del treno o del ritardo del treno anche a mezzo di tali canali di comunicazione secondo le modalità previste dalle citate misure regolatorie e conseguentemente ha irrogato alla Società due sanzioni, rispettivamente pari ad Euro 20.000,00 (ventimila/00) ed Euro 25.000,00 (venticinquemila/00) 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;

VISTA

la delibera n. 148/2022, dell'8 settembre 2022, notificata, in pari data, con prot. ART n. 19042/2022, con cui l'Autorità ha contestato a Trenord la prosecuzione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 già accertata con le delibere dell'Autorità nn. 132/2022 e 133/2022 del 4 agosto 2022, per non aver inviato agli utenti, che in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto hanno fornito il proprio recapito cellulare o *e-mail*, la comunicazione dell'avvenuta cancellazione del treno o del ritardo del treno anche a mezzo di tali canali di comunicazione secondo le modalità previste dalle citate misure regolatorie ed ha contestualmente avviato un procedimento ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento procedurale, per l'eventuale adozione, nei confronti di Trenord, di un ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, e di eventuali misure di ripristino;

VISTA

la delibera 151/2023, del 12 ottobre 2023, notificata in pari data con nota prot. ART n. 54851/2023, con la quale:

1. veniva accertata la perdurante inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alle misure 3.4, lettera b) e 4.5 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, nella parte in cui la Società non ha attivato misure idonee a fornire informazioni mediante *sms* ed *e-mail* sui ritardi e sulle cancellazioni dei treni ai clienti che abbiano acquistato titoli di viaggio mediante canali digitali e che abbiano comunicato alla Società i propri recapiti (cellulare e *e-mail*), con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia S.p.A. per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti;
2. veniva adottato, nei confronti di Trenord, un ordine di cessazione della violazione di cui al punto 1, e di adozione delle relative misure di ripristino, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011,

- n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
3. veniva ordinato a Trenord S.r.l. di:
- adottare, nell'ambito della sua autonomia organizzativa e gestionale, tutte le procedure e le azioni necessarie a raggiungere l'effetto previsto dalle indicate misure di regolazione, con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali di Trenitalia S.p.A. per i treni Trenord che viaggiano su rete Ferrovienord ed ai titoli di viaggio venduti attraverso canali digitali di altri soggetti, da realizzare entro un lasso di tempo ragionevole e comunque non superiore a mesi dodici;
 - attivare, entro 60 giorni dalla notifica della presente delibera, una campagna informativa finalizzata a rendere noto all'utenza l'esistenza del canale di informazione digitale attivabile mediante sito web, o App Trenord su ritardi e cancellazione di treni; tale campagna dovrà avere una durata non inferiore ad un mese ed essere condotta, perlomeno, presso le stazioni, a bordo dei treni, e sul sito web istituzionale della Società;
4. veniva previsto, entro i termini di cui ai punti 3.a) e 3.b), la trasmissione da parte di Trenord di idonea documentazione comprovante l'attuazione dei menzionati ordini;

VISTA

la nota prot. ART n. 75305/2024, del 6 dicembre 2023 con cui la Società ha inviato la documentazione che illustra l'attività svolta per dare esecuzione a quanto ordinato dall'Autorità al punto 3.b) del dispositivo della delibera n. 151/2023, con riferimento alla campagna informativa finalizzata a rendere noto all'utenza l'esistenza del canale di informazione digitale attivabile mediante sito web, o App Trenord su ritardi e cancellazione di treni;

VISTA

la nota, acquisita al prot. ART n. 49328/2024, del 14 maggio 2024, con la quale Trenord chiedeva la proroga, sino alla data del 28 febbraio 2025, del termine previsto dal punto 3.a) del dispositivo della summenzionata delibera, affermando che Trenitalia S.p.A. aveva comunicato, con riferimento all'ottemperanza agli obblighi informativi previsti dalle misure regolatorie violate riguardanti i disservizi relativi ai treni Trenord circolanti sulla rete Ferrovienord per i passeggeri che acquistano da canali digitali Trenitalia S.p.A., che il servizio stesso sarebbe stato implementato entro la fine del mese di gennaio 2025;

VISTO

il verbale, acquisito al prot. ART n. 66793/2024, del 12 luglio 2024, relativo all'audizione di Trenord convocata con nota prot. ART n. 60611/2024, del 21 giugno 2024, nel corso della quale la Società ha rappresentato: che la soluzione adottata da Trenord riguarda la modifica di un *software* di Trenitalia S.p.A. non in uso da parte di Trenord che, per tale ragione, non ha la possibilità di apportare modifiche senza il consenso di Trenitalia medesima; che si è reso pertanto necessario addivenire ad un accordo con Trenitalia S.p.A. per la realizzazione di tali modifiche. Per quanto attiene ai tempi di realizzazione del progetto Trenord ha illustrato un

documento di programmazione che descrive il piano di progetto, trasmesso unitamente al verbale medesimo;

VISTA la nota prot. ART n. 73545/2024, del 5 agosto 2024, con la quale si chiedeva a Trenitalia S.p.A. di confermare il piano di progetto suddetto, o, in mancanza, di rendere informazioni utili in merito;

VISTA la nota di riscontro, pervenuta da Trenitalia S.p.A. e acquisita al prot. ART n. 81617/2024, del 4 settembre 2024, nella quale Trenitalia medesima *“rappresenta che, all'esito del confronto con la Società FS Technology, la tempistica prevista a pag. 16 del documento allegato da Trenord nell'ambito del procedimento Delibera n. 151/2023, risulta confermata. Allo stato attuale delle attività in corso e salvo imprevisti è possibile conseguentemente ritenere, per quanto di competenza della scrivente Società, che le informazioni saranno rese disponibili attraverso i canali digitali a partire dal mese di febbraio 2025.”*;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla richiesta di proroga del termine al 28 febbraio 2025 ed in particolare che:

- nel corso delle audizioni svoltesi nell'ambito del procedimento avviato con la delibera n. 148/2022, dell'8 settembre 2022 e conclusosi con la delibera n. 151/2023, del 12 ottobre 2023, era emerso che l'implementazione del suddetto servizio – riguardando la vendita di titoli di viaggio tramite i canali digitali di Trenitalia – non poteva essere effettuata direttamente da Trenord e senza un accordo con Trenitalia S.p.A. in quanto l'implementazione del servizio di informazione richiedeva la modifica di un *software* di Trenitalia S.p.A. non in uso da parte di Trenord;
- risulta che la Società si è attivata per dare esecuzione alla delibera n. 151/2023, ed invero ha dato corso a quanto stabilito dall'Autorità nei termini di cui al punto 3.b) del dispositivo della delibera n. 151/2023, laddove tale esecuzione dipendeva esclusivamente da Trenord medesima, come da documentazione acquisita al prot. ART n. 75305/2024, del 6 dicembre 2023;
- Trenord ha definito, *medio termine*, con Trenitalia S.p.A. l'accordo necessario per apportare al *software* in uso a quest'ultima, le necessarie modifiche idonee a dare attuazione a quanto prescritto dalle misure di regolazione, con riferimento ai titoli di viaggio venduti tramite canali digitali;
- la richiesta, da parte di Trenord, di proroga del termine previsto dal punto 3.a) del dispositivo della summenzionata delibera risulta coerente con il cronoprogramma presentato (prot. ART n. 66793/2024) e confermato da Trenitalia (prot. ART n.81617/2024);

RITENUTO di poter concedere la proroga del termine di cui al punto 3.a) del dispositivo della delibera ART n. 151/2023 attualmente in scadenza alla data del 12 ottobre 2024 e di accogliere pertanto la richiesta di proroga del suddetto termine posticipandolo alla data del 28 febbraio 2025, come da nota prot. ART n. 49328/2024;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di prorogare alla data del 28 febbraio 2025, per le motivazioni espresse in premessa e che si intendono qui integralmente richiamate, il termine per adottare le procedure e le azioni di cui al punto 3.a) del dispositivo della delibera n. 151/2023;
2. entro il termine di cui al punto 1 Trenord S.r.l. trasmetterà all'Autorità idonea documentazione comprovante l'attuazione del menzionato ordine di cui al punto 3.a) del dispositivo della delibera n. 151/2023;
3. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Trenord S.r.l. ed è 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, 26 settembre 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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