

Spettabile
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
DEI TRASPORTI
Ufficio Vigilanza e sanzioni
Via Nizza, 230
10126 TORINO

Alla cortese attenzione del Responsabile del Procedimento, Dott. Ernesto Pizzichetta

A mezzo pec a: pec@pec.autorita-trasporti.it

OGGETTO: PROCEDIMENTO DI CUI ALLE DELIBERE ART N. 101 DELL'11 LUGLIO 2024 E N. 58 DEL
02/04/2025
PROPOSTA DI IMPEGNI

Spettabile Autorità di Regolazione dei Trasporti,
con la presente, riportiamo di seguito la nostra proposta di impegni in relazione al
procedimento in oggetto.

LE SOPPRESSIONI PARZIALI

Per quanto concerne il tema delle modalità di calcolo riferite in particolare alle soppressioni parziali, si evidenzia che sinora Trenord ha calcolato la soppressione totale del servizio, in quanto la soppressione parziale era considerata fra i treni circolati che hanno registrato un ritardo superiore a 15 minuti (il ritardo è calcolato con riferimento all'ultima stazione in cui il treno presta servizio oppure all'ultima stazione di arrivo), atteso anche che il treno parzialmente soppresso è comunque un treno che ha circolato.

Tale interpretazione teneva in considerazione numerosi aspetti peculiari delle soppressioni parziali:

- la soppressione di una tratta tra due fermate non può essere ragionevolmente equiparata alla soppressione dell'intera tratta;
- le soppressioni parziali per loro natura possono riguardare porzioni di linea non omogenee, i cui disagi coinvolgono viaggiatori differenti di volta in volta, con la

conseguenza che la loro inclusione nel calcolo non raffigurerebbe i disagi realmente subiti dal singolo viaggiatore nel periodo preso in esame;

- la presenza di soluzioni alternative, utili a far proseguire il viaggio nelle sezioni sopresse parzialmente, sfruttando il cadenzamento dei treni successivi sulle stesse linee;
- la possibilità di utilizzare altre linee/servizi sovrapposti al percorso del treno oggetto di soppressione parziale, laddove insista su uno dei corridoi ad alta frequenza.

Inoltre, Trenord, a maggior vantaggio dei Clienti e nell'indisponibilità di indicazioni univoche a livello nazionale, ha sempre considerato nel calcolo tutte le cause senza applicare le esclusioni previste dall'art. 19, commi 4 e 10, del Regolamento UE n. 782/2021.

Ciò posto, a seguito di specifica richiesta da parte di Codesta Autorità, è stata effettuata una proiezione del calcolo, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo, considerando le soppressioni parziali con le totali, che ha mostrato un aumento del 34% delle direttrici indennizzabili nel periodo gennaio-dicembre 2024.

Detta modalità di calcolo ha condotto, altresì, all'indennizzabilità dell'abbonamento IVOL, sempre con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui dà titolo all'utilizzo, anche per il mese di novembre 2024, aggiungendosi a quanto già riconosciuto per settembre 2024.

Si evidenzia che - a valle della Delibera ART n. 58/2025 - Trenord ha immediatamente provveduto a dare seguito alla modifica delle modalità di calcolo conteggiando, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, tutti i treni parzialmente soppressi unitamente a quelli soppressi totalmente già a partire dall'indennizzo relativo al mese di febbraio 2025.

Questa modifica incide sia sul calcolo dell'indennizzo sulle singole direttrici sia sul calcolo complessivo utilizzato per l'indennizzo dei viaggiatori in possesso di abbonamento IVOL, rendendo anche per quest'ultimi più probabile il superamento della soglia.

RETROATTIVITÀ DELLA RICHIESTA DI INDENNIZZO A PARTIRE DAL MESE DI LUGLIO 2024

Anche a seguito delle interlocuzioni con Codesta Autorità, la Scrivente Società - con specifico riferimento al procedimento in oggetto - si impegna a consentire di richiedere il riconoscimento dell'indennizzo con efficacia a decorrere dal mese di luglio 2024 (data di avvio del procedimento in oggetto da parte di Codesta Autorità) agli abbonati delle direttrici che producano l'opportuna documentazione attestante il possesso del titolo di viaggio ed abbiano maturato il relativo diritto secondo il suddetto metodo di calcolo.

A tale riguardo, abbiamo stimato che l'impegno economico di Trenord possa aggirarsi intorno ad Euro **- omissis -**

In virtù dell'eccezionalità dell'impegno, nonché del suo carattere marcatamente a favore dei Clienti, Trenord chiede a Codesta Autorità di valutare l'impegno come caratterizzato da un *quid pluris* che non si limita a garantire l'immediata cessazione degli effetti della violazione contestata.

CAMPAGNA INFORMATIVA

Nell'ottica di rafforzare la presente proposta di impegni nonché di completare l'obiettivo della miglior tutela del Cliente, Trenord si impegna altresì ad avviare una campagna comunicativa dedicata.

Sul presupposto che allo stato attuale sul sito Internet di Trenord è disponibile una pagina web che contiene tutte le informazioni e gli aggiornamenti relativi all'indennizzo (in particolare, criteri per il riconoscimento, modalità di richiesta, pubblicazione dei dati mensili sull'andamento), detta campagna sarà promossa dalla Scrivente Società con l'obiettivo di:

- diffondere ulteriormente la conoscenza della possibilità di accesso all'indennizzo;
- invitare i Clienti a verificare sulla pagina web la possibilità di richiedere l'indennizzo.

La campagna, contraddistinta da una grafica dedicata, rimanderà tramite QR Code alla pagina web dedicata all'indennizzo.

Sarà diffusa da Trenord ai Clienti tramite i seguenti canali:

- banner in Home Page del sito Trenord in versione desktop ed in versione mobile (oltre 50.000 utenti attivi/giorno);
- banner in Home Page dell'App Trenord (oltre 100.000 utenti attivi/giorno);
- monitor a bordo dei treni (5.370 monitor programmabili su 230 convogli della flotta);
- monitor nelle biglietterie Trenord di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna, Milano Domodossola, Saronno, Brescia, Desenzano;
- newsletter agli abbonati mensili e annuali che hanno dato l'assenso per la ricezione di comunicazioni da parte di Trenord (150.000 utenti);
- comunicazione social: Instagram Stories (27mila followers).

Si stima al riguardo un impegno economico di almeno Euro - **omissis** -

Indichiamo, altresì, per l'attuazione di detto impegno il termine di - **omissis** -

In virtù delle peculiarità di detto impegno nonché del suo carattere spiccatamente a favore dei Clienti, Trenord chiede a Codesta Autorità di valutare l'impegno come caratterizzato da un *quid pluris* che non si limita a garantire l'immediata cessazione degli effetti della violazione contestata.

La Scrivente Società ribadisce e sottolinea che i dati economici e le tempistiche sopra riportati devono considerarsi strettamente riservati e, di conseguenza, non ostensibili a terzi afferendo tali elementi al *know-how* aziendale nonché a procedimenti interni aziendali.

* * *

Restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento riteneste necessario.

Distinti saluti.

TRENORD S.R.L.
Funzione Legale, Societario e Privacy
Il Dirigente Responsabile
Avv. Yari Mori