

Delibera n. 101/2024

**Avvio di procedimento sanzionatorio, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio 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, concernente l'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018.**

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 luglio 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** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi, che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali, sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 (*"Contenuto delle carte di servizio"*) del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: *"1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 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** l'articolo 48 (*"Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale"*), comma 12-ter, del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;
- VISTO** l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema di informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- 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 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, 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 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[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 10.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[i] gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore";*

**VISTA**

la delibera n. 204/2020, del 3 dicembre 2020, notificata in pari data con nota prot. ART n. 19312/2020, con cui l'Autorità, ad esito del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 170/2019, del 5 dicembre 2019, ha accertato l'inottemperanza da parte di Trenord S.r.l. (di seguito anche: Trenord oppure la Società) alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento, tra l'altro, alle misure 7.1 e 7.2 della medesima delibera n. 106/2018, e ha irrogato sanzione 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. 176/2021, del 16 dicembre 2021, notificata in pari data con nota prot. ART n. 20116/2021, con cui l'Autorità, ad esito del procedimento individuale avviato con la delibera n. 205/2020, del 3 dicembre 2020, ha accertato *"la perdurante parziale inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alla misura 10.1 di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con riferimento al persistente mancato adeguamento alle misure 7.1 e 7.2, nella misura in cui la Società ancora non riconosce l'indennizzo da ritardo anche ai titolari di abbonamenti integrati"* e ha adottato, nei confronti della medesima, un ordine di cessazione di tale inottemperanza e di adozione delle relative misure di ripristino, ordinando, per le motivazioni espresse in premessa, alla Società, tra l'altro, di [...] *adottare una procedura che, nel rispetto dei rilevanti principi europei ed interni, assicuri il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018 anche ai titolari di abbonamenti integrati"*, aggiornando le proprie Condizioni generali di trasporto e la Carta della Mobilità;

**VISTO**

il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 75303/2023, del 6 dicembre 2023, integrato con la nota acquisita agli atti con prot. ART. n. 18709/2024, del 19 febbraio 2024, con il quale, tra l'altro, veniva richiesto all'Autorità di verificare la correttezza della *“modalità utilizzata da Trenord nel diniego del diritto all'indennizzo per ritardi da parte di possessori di abbonamento integrato IVOL (Io Viaggio In Lombardia)”*, atteso che, a fronte della richiesta, da parte del reclamante, di indennizzo da ritardo relativamente ai mesi di maggio, settembre, ottobre e novembre 2023, per la direttrice n. 7 Milano-Lecco-Sondrio-Tirano, dallo stesso abitualmente utilizzata, Trenord non riconosceva l'indennizzo adducendo la seguente motivazione: *“[n]el caso di abbonamenti integrati IVOL, il valore viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici”*;

**VISTI**

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 46581/2024, del 6 maggio 2024 e, in particolare, la pagina denominata *“Indennizzo per ritardi”*, reperibile presso l'indirizzo url <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/>, nella quale Trenord informa che l'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 *“è calcolato sull'andamento mensile di ogni singola direttrice e viene riconosciuto, su richiesta dell'abbonato, quando la somma delle corse soppresse totalmente e di quelle che hanno accumulato più di 15 minuti di ritardo, sia pari o superiore al 10% dei treni programmati. Nel caso di abbonamenti integrati IVOL, il valore viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici. [...] Per i viaggi in treno con abbonamenti integrati IVOL acquistati da altri operatori, per poter richiedere un eventuale indennizzo occorre dichiarare entro il giorno 5 del mese di utilizzo del titolo di viaggio la Direttrice ferroviaria su cui si effettua il viaggio prevalentemente, tramite l'apposito FORM ONLINE. Questa operazione, prevista e richiesta da ART, consente a Trenord di effettuare le necessarie verifiche sul diritto all'indennizzo* (enfasi presente nell'originale). *La dichiarazione non sancisce il riconoscimento dell'indennizzo, che, nel caso di abbonamenti integrati, viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici”*;

**VISTA**

la richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 47190/2024, del 7 maggio 2024, con la quale, atteso che la summenzionata delibera ART n. 176/2021 precisa che *“la ratio della misura 7, come indicato nella relazione istruttoria pubblicata a corredo della delibera n. 106/2018, “è volta a declinare il diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni”*, prevedendo che *“[l]'indennizzo de[bba] essere adeguato, e determinato 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”* (cfr. delibera ART n. 106/2018 pagina 34). *Conseguentemente, al fine di determinare se un passeggero titolare di un abbonamento integrato abbia diritto all'indennizzo di cui alla misura in parola, è sufficiente accertare se la direttrice che tale passeggero utilizza in maniera*

*abituale abbia, nel periodo in esame, superato la soglia di ritardi e cancellazioni previste nella misura medesima” (cfr. delibera ART n. 176/2021, pagina 18), è stato chiesto a Trenord di fornire chiarimenti in merito alle informazioni fornite sul sito web della Società, nella pagina denominata “Indennizzo per ritardi” (cfr. prot. ART n. 46581/2024);*

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 50210/2024, del 17 maggio 2024, con la quale Trenord ha riscontrato la sopra citata richiesta informazioni, affermando, tra l’altro, che:

- “[l]a modalità di elaborazione del valore dell’indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL sulla base dell’andamento della totalità delle direttrici è stata definita dalla Scrivente Società in conformità e coerenza con quanto previsto da Codesta Autorità nella Misura 7.3 della Delibera n. 106/2018”;
- “[c]ome già riportato nella nostra Prot. n. 0005100 in data 13 aprile 2022, la dichiarazione relativa esclusivamente ai Clienti che acquistano da soggetti terzi, per evitare comportamenti fraudolenti, ha unicamente lo scopo di verificare l’effettivo utilizzo del mezzo ferroviario ma non anche l’indicazione della direttrice che, come sopra riferito, è indifferente e comunque non è controllabile”;
- “[c]iò stante, il calcolo dell’indennizzo per i titoli IVOL non può che basarsi sul riferimento alla totalità delle direttrici”;

**VISTI**

gli ulteriori rilievi effettuati sul sito web di Trenord, acquisiti agli atti con prot. ART n. 59873/2024, del 19 giugno 2024, e, in particolare, la Carta della Mobilità 2022 della Società, come integrata dall’Addendum del 2022, e le Condizioni Generali di Trasporto, valide a partire dal 1° aprile 2024, reperibili entrambe presso il menzionato sito web;

**VISTA**

la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;

**CONSIDERATO**

che, dalla documentazione in atti, risulta che:

1. con il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 75303/2023, del 6 dicembre 2023, integrato con la nota acquisita agli atti con prot. ART. n. 18709/2024, del 19 febbraio 2024, veniva richiesto all’Autorità di verificare la correttezza della “modalità utilizzata da Trenord nel diniego del diritto all’indennizzo per ritardi da parte di possessori di abbonamento integrato IVOL (Io Viaggio In Lombardia)”, atteso che, a fronte della richiesta, da parte del reclamante, di indennizzo da ritardo relativamente ai mesi di maggio, settembre, ottobre e novembre 2023, per la direttrice n. 7 Milano-Lecco-Sondrio-Tirano, dallo stesso abitualmente utilizzata, Trenord non riconosceva l’indennizzo adducendo la seguente motivazione: “[n]el caso di abbonamenti integrati IVOL, il valore viene elaborato sull’andamento della totalità delle direttrici”;

2. inoltre, all'esito dei rilievi effettuati sul sito *web* della Società (cfr. prot. ART n. 46581/2024), è emerso che nella pagina denominata "Indennizzo per ritardi", reperibile presso l'indirizzo url <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/>, Trenord informa che l'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 "è *calcolato sull'andamento mensile di ogni singola direttrice e viene riconosciuto, su richiesta dell'abbonato, quando la somma delle corse soppresse totalmente e di quelle che hanno accumulato più di 15 minuti di ritardo, sia pari o superiore al 10% dei treni programmati. Nel caso di abbonamenti integrati IVOL, il valore viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici. [...] Per i viaggi in treno con abbonamenti integrati IVOL acquistati da altri operatori, per poter richiedere un eventuale indennizzo occorre dichiarare entro il giorno 5 del mese di utilizzo del titolo di viaggio la Direttrice ferroviaria su cui si effettua il viaggio prevalentemente, tramite l'apposito FORM ONLINE. Questa operazione, prevista e richiesta da ART, consente a Trenord di effettuare le necessarie verifiche sul diritto all'indennizzo* (enfasi presente nell'originale). *La dichiarazione non sancisce il riconoscimento dell'indennizzo, che, nel caso di abbonamenti integrati, viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici*";
3. in riscontro alla richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 47190/2024, del 7 maggio 2024, con nota acquisita con prot. ART n. 50210/2024, del 17 maggio 2024, Trenord ha affermato, tra l'altro, che:
  - "[l]a modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL sulla base dell'andamento della totalità delle direttrici è stata definita dalla Scrivente Società in conformità e coerenza con quanto previsto da Codesta Autorità nella Misura 7.3 della Delibera n. 106/2018";
  - "[c]ome già riportato nella nostra Prot. n. 0005100 in data 13 aprile 2022, la dichiarazione relativa esclusivamente ai Clienti che acquistano da soggetti terzi, per evitare comportamenti fraudolenti, ha unicamente lo scopo di verificare l'effettivo utilizzo del mezzo ferroviario ma non anche l'indicazione della direttrice che, come sopra riferito, è indifferente e comunque non è controllabile";
  - "[c]iò stante, il calcolo dell'indennizzo per i titoli IVOL non può che basarsi sul riferimento alla totalità delle direttrici";
4. dalle affermazioni della Società emergerebbe, pertanto, l'inottemperanza alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, secondo la corretta interpretazione delle stesse esplicitata nella delibera n. 176/2021, nella quale l'Autorità precisa, tra l'altro, che:
  - "le summenzionate misure si applicano a tutti gli abbonamenti che diano diritto di fruire del servizio di trasporto ferroviario, ivi inclusi gli abbonamenti integrati

*per la parte relativa a tale modalità di trasporto”;*

*- “[...] la ratio della misura 7, come indicato nella relazione istruttoria pubblicata a corredo della delibera n. 106/2018, “è volta a declinare il diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni”, prevedendo che “[l]’indennizzo de[bba] essere adeguato, e determinato 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” (cfr. relazione istruttoria alla delibera n. 106/2018, pagina 34). Conseguentemente, al fine di determinare se un passeggero titolare di un abbonamento integrato abbia diritto all’indennizzo di cui alla misura in parola, è sufficiente accertare se la direttrice che tale passeggero utilizza in maniera abituale abbia, nel periodo in esame, superato la soglia di ritardi e cancellazioni previste nella misura medesima;*

*- a tale fine, poiché la misura regolatoria non richiede la tracciabilità dell’utilizzo del servizio da parte degli abbonati, Trenord, nell’ambito della propria autonomia, può definire le modalità per determinare quale sia la direttrice abituale dei passeggeri, ferma restando la possibilità che “qualora sia disponibile un sistema di controllo degli accessi, possono essere stabilite modalità (che accrescano la protezione degli utenti) che ne tengano conto” (cfr. relazione istruttoria alla delibera n. 106/2018, pagina 36);*

*- al riguardo, la Società, nell’esercizio della propria autonomia, può imporre oneri di collaborazione nei confronti dei passeggeri, che desiderino ottenere l’indennizzo da ritardo, fra cui un eventuale dovere di registrare il proprio abbonamento e di dichiarare quale sia la direttrice prevalente, purché tali oneri siano ragionevoli, non comportino eccessivi aggravii e non precludano l’accesso all’indennizzo agli utenti non utilizzatori del web, conformemente alla misura 8.1;*

*- parimenti, Trenord può stipulare accordi con le altre imprese di trasporto che vendano abbonamenti integrati, imponendo loro specifici oneri di informazione nei confronti dei passeggeri e di collaborazione con la Società stessa per la verifica dei titoli di viaggio; nondimeno, eventuali inottemperanze da parte di tali imprese non possono determinare pregiudizi nei confronti dei passeggeri, poiché Trenord rimane, in ogni caso, vincolata al rispetto della normativa europea ed interna in fatto di tutela dei diritti dei passeggeri medesimi”;*

5. in particolare, la modalità di elaborazione del valore dell’indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL, così come calcolata da Trenord “sulla base dell’andamento della totalità delle direttrici”, non è conforme alle misure 7.1 e 7.2 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, secondo la corretta interpretazione delle stesse esplicitata dalla delibera n. 176/2021, che, viceversa, nella parte motivazionale indica testualmente, quale parametro per il calcolo dell’indennizzo spettante al titolare di abbonamento integrato, l’andamento della “direttrice che tale passeggero utilizza in maniera abituale”;
6. la Società, con la nota acquisita con prot. ART n. 50210/2024, sostiene di

- adottare una condotta conforme a quanto previsto dalla misura 7.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018; tuttavia, tale interpretazione non è condivisibile poiché, secondo una lettura sistematica delle disposizioni di cui alla misura 7, la misura 7.3 trova applicazione con riferimento ad abbonamenti relativi ad una pluralità di tratte specifiche e determinate;
7. diversamente opinando, infatti, si finirebbe per slegare l'indennizzo da ritardo a favore dei titolari di abbonamento integrato dal disagio derivante dal susseguirsi di ritardi e/o soppressioni, ossia proprio da ciò che tale indennizzo è finalizzato a ristorare, come indicato nella misura 7.1; al riguardo, infatti, la delibera n. 176/2021, nel fornire la corretta interpretazione del contenuto della misura 7, ha del resto precisato che, conformemente alla *ratio* di tale disposizione, la spettanza dell'indennizzo va verificata accertando se *“la direttrice che tale passeggero utilizza in maniera abituale abbia, nel periodo in esame, superato la soglia di ritardi e cancellazioni previste nella misura medesima”*;
  8. non può d'altronde sottacersi che l'interpretazione adottata da Trenord finirebbe, altresì, per svuotare di significato quanto previsto dalla misura 7.1, poiché renderebbe pressoché irrealizzabile il verificarsi delle condizioni che assicurano il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo – in particolar modo con riferimento all'abbonamento IVOL (Io Viaggio Ovunque in Lombardia), in relazione al quale l'indennizzo *de quo* sarebbe riconosciuto soltanto se l'andamento della totalità delle direttrici superasse la soglia prevista dalla misura 7.2, situazione di fatto statisticamente improbabile;
  9. inoltre, dai rilievi effettuati sul sito *web* di Trenord (cfr. prot. ART n. 59873/2024) emerge l'inottemperanza alla misura 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, atteso che né la Carta della Mobilità 2022, come integrata dall'*Addendum* 2022, né le Condizioni Generali di Trasporto vigenti, garantiscono ai titolari di abbonamento integrato il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo in modo conforme alle misure 7.1 e 7.2, secondo la corretta interpretazione delle stesse esplicitata nella delibera n. 176/2021, limitandosi entrambi i documenti ad indicare, rispettivamente, che *“[p]er gli abbonamenti integrati l'indennizzo è calcolato sulla sola quota dell'abbonamento della tariffa integrata spettante a Trenord”* e che *“[p]er gli abbonamenti integrati, il valore dell'indennizzo è pari al 10% della quota della tariffa che spetta a Trenord”*;
  10. dai medesimi rilievi (cfr. prot. ART n. 59873/2024) emerge, altresì, un disallineamento tra l'*Addendum* 2022 alla Carta della Mobilità 2022 e le Condizioni Generali di Trasporto vigenti: infatti, il suddetto *Addendum*, nel paragrafo denominato *“indennità di ritardo”*, comunica che *“[t]utte le informazioni e le modalità di richiesta riguardanti l'indennizzo, sono reperibili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) all'apposita sezione e consultando le Condizioni Generali di Trasporto (art.111 e allegato 9)”*;
  11. tuttavia, i richiamati art. 111 e allegato 9 concernono, rispettivamente, i casi di non riconoscibilità dell'indennità e le regole di accesso ai treni con origine/destinazione l'aeroporto di Malpensa, mentre le informazioni riguardanti

l'indennizzo da ritardo sono contenute, rispettivamente, nell'art. 110, rubricato "indennità per ritardo", e nell'allegato 8, denominato "indennizzo abbonamenti";

**CONSIDERATO** pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere, da parte di Trenord S.r.l., l'inottemperanza alle misure 7.1,7.2, e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;

**RITENUTO** quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenord S.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva per l'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2, e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;

**DATO ATTO** che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che l'inottemperanza alle misure 7.1,7.2, e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione di tale violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio 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, concernente l'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2, e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trenord S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione delle misure 7.1, 7.2, e 10.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione di tale violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), nonché richiedere l'audizione innanzi

all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;
8. entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'atto di avvio o, in sua assenza, di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenord S.r.l., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 luglio 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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