

Delibera n. 18/2024

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 152/2023, nei confronti di Trainline SAS, 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 alla misura 8.3, con riferimento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione dell'8 febbraio 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 1, quarto periodo, ai sensi del quale “[I]’Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell’accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori”;
- 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 “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”;

- 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 inosservanza dei criteri per la formazione e l’aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all’accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTI

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, il regolamento (UE) 2021/782 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 e sostituito il suddetto regolamento a far data dal 7 giugno 2023, il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, nonché il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169;

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 anche: Regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 13 e seguenti;

VISTA

la delibera dell’Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”* e, in particolare:

- la misura 1.2, che dispone che *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri:*
 - a) *svolti da imprese ferroviarie titolari di licenza ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;*
 - b) *svolti da imprese ferroviarie operanti esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112”*;
- la misura 1.3, che dispone che *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus:*
 - a) *il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano;*
 - b) *il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell’Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano”*;
- la misura 1.4, che dispone che *“[i]l provvedimento si applica altresì con*

- riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione o da gestori di piattaforma digitale, relativamente ai servizi di trasporto ferroviari e con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3”;*
- *la misura 2.1, lettera c), secondo cui è definito come “gestore di piattaforma digitale”, “il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario e/o con autobus resi da più vettori”;*
 - *la misura 4.3, che dispone che “[i] gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:*
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;*
 - b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;*
 - c) dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:*
 - c.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;*
 - c.2) di presentare in merito un reclamo all’Autorità, precisando le relative modalità;*
 - d) dell’indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2”;*
 - *la misura 4.4, lettere a) e c), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno [...] in ogni caso, nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall’home page, tramite apposito link denominato “Reclami” [e] dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata “Reclami” nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale”;*
 - *la misura 8.3, che statuisce che “[i] gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale”;*

VISTA

la delibera n. 152/2023, del 12 ottobre 2023, notificata in pari data con prot. ART n. 54836/2023, mediante raccomandata internazionale con avviso di ricevimento, consegnata in data 25 ottobre 2023, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Trainline SAS (di seguito anche: Trainline o Società), 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, per l’inottemperanza alla misura 8.3, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto: i) presso la *home page* del sito *web* della piattaforma digitale non risulta presente l’apposito *link* denominato “Reclami”, da cui sia possibile accedere a una sezione dedicata, contenente le informazioni di cui alla misura 4.3; ii) nelle Condizioni generali non risulta presente una sezione dedicata, denominata “Reclami”, in cui si

siano fornite tutte le informazioni suddette, che in ogni caso risultano incomplete e di non agevole accessibilità o del tutto assenti;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 81580/2023, del 20 dicembre 2023, con cui la Società ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, senza l'accertamento dell'infrazione, chiedendo altresì di essere audita innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTA la nota prot. ART n. 82128/2023, del 21 dicembre 2023, con cui Trainline è stata convocata in audizione;

VISTO il verbale dell'audizione, tenutasi in data 15 gennaio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 6660/2024, di pari data, nel corso della quale la Società ha chiarito il contenuto della propria proposta di impegni, illustrando più nel dettaglio la natura e la portata delle modifiche conseguenti agli obblighi assunti;

CONSIDERATO che, con la propria proposta di impegni, Trainline, in sintesi, si è impegnata:

- ad adeguare le proprie Condizioni generali e il sito *web* alle misure di regolazione;
- a inserire anche nella schermata principale "Account" della *app* Trainline, accessibile dai dispositivi impostati in lingua italiana, un *link* alla pagina denominata "Reclami", presente sul sito *web*;
- a fissare in 21 giorni il termine per dare riscontro ai reclami, con la possibilità di prorogarlo a 90 giorni ove siano necessari specifici approfondimenti;
- a riconoscere ai passeggeri, a titolo di indennizzo, in caso di ritardo nella risposta ai reclami, il rimborso dell'intero prezzo del biglietto, oltre a una somma ulteriore, variabile in base alla durata del ritardo nella risposta, pari rispettivamente al 10% del prezzo del biglietto nel caso di risposta fornita tra 91 e 120 giorni dalla data di ricezione del reclamo o al 35% del prezzo del biglietto in caso di mancata risposta entro 120 giorni;
- a riorganizzare e semplificare le modalità con cui sono fornite ai passeggeri, relativamente ai viaggi effettuati in Italia, le informazioni relative alla flessibilità dei biglietti, con particolare riguardo alla possibilità di effettuare cambi o richiedere rimborsi, ivi inclusi eventuali costi e limitazioni, in maniera maggiormente agevole rispetto a quanto attualmente previsto;

TENUTO CONTO che, nella propria proposta, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento 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, presentata dalla Società con la citata nota prot. ART n. 81580/2023,

del 20 dicembre 2023, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì previsto condizioni maggiormente favorevoli per gli utenti rispetto a quanto, rispettivamente, offerto sul mercato e disposto dalla regolazione, in termini di tempistiche per il riscontro dei reclami ricevuti e di quantificazione degli indennizzi da erogarsi in caso di ritardi, nonché si è impegnata a rendere maggiormente agevole ai passeggeri la fruizione di informazioni relative alla flessibilità dei biglietti;

RITENUTO

che sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Trainline SAS, concernente gli impegni sopra indicati, e per disporre la pubblicazione, con *omissis*, 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 del medesimo Regolamento;

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 alla misura 8.3, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021;

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 Trainline SAS con la nota acquisita al prot. ART n. 81580/2023, del 20 dicembre 2023, allegata alla presente delibera, in relazione all'inottemperanza alla misura 8.3, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, contestata con la delibera n. 152/2023;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione, con *omissis*, della proposta di impegni di cui al punto 1, acquisita agli atti con prot. ART n. 81580/2023, 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;
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, Trainline SAS 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 Trainline SAS e pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 8 febbraio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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