



Trainline SAS  
20 rue Saint-Georges  
75009 Paris

## Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

("ART" o "Autorità")

Alla cortese attenzione del Responsabile del procedimento, dirigente dell'Ufficio Vigilanza e Sanzioni,  
Dott. Ernesto Pizzichetta.

20 dicembre 2023

## Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 152/2023

### 1. Soggetto proponente

Trainline SAS, società di diritto francese iscritta al Registro delle Imprese di Parigi con numero 512 277 450, p. IVA FR 58 512 277 450, con sede legale a Parigi, 20 rue Saint-Georges, 75009 ("Trainline").

### 2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata: Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 152/2023 – Avvio di un procedimento, nei confronti di Trainline SAS, 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 alla misura 8.3, con riferimento alle misure 4.3, 4.4, lettere a) e c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021.

### 3. Introduzione

**3.1** Trainline (<http://www.thetrainline.com/it>) è una piattaforma tecnologica indipendente attiva nella vendita di biglietti di treni e pullman, nonché l'applicazione mobile per viaggi in treno più scaricata in Europa.

L'obiettivo di Trainline è rendere i viaggi in treno e in pullman più facili e accessibili, allo stesso tempo incoraggiando i consumatori a fare scelte di viaggio più sostenibili. Raccogliendo in un unico sito le tratte, le tariffe e gli orari offerti da oltre 270 compagnie ferroviarie e di pullman in più di 40 Paesi, Trainline offre ai consumatori la possibilità di selezionare la migliore tariffa per il proprio viaggio, grazie alla comparazione delle diverse soluzioni disponibili, impegnandosi ogni giorno ad offrire un servizio di prenotazione e di gestione post-vendita intuitivo, rapido e senza intoppi.

**3.2** Nel proprio ruolo di venditore di prodotti e servizi offerti dalle compagnie ferroviarie e di pullman, Trainline investe significativamente nello sviluppo di soluzioni e

funzionalità idonee a migliorare l'esperienza dei consumatori, in particolare tramite l'utilizzo della tecnologia.

- 3.3** Tuttavia, operando quale venditore terzo dei biglietti delle compagnie ferroviarie e di pullman, Trainline è naturalmente vincolata e dipende dall'accesso che queste ultime le offrono non solo ai propri prodotti e servizi, ma anche alle informazioni, dati e funzionalità necessari al fine di garantire un'esperienza di prenotazione e di viaggio senza intoppi e uniforme ai consumatori. Allo stato attuale, Trainline non ha purtroppo ancora accesso a tutti i dati e funzionalità gestiti dalle compagnie, e, pertanto, non è in grado di soddisfare in modo indipendente tutte le esigenze dei consumatori, né di sviluppare e gestire tutte le funzionalità volte al miglioramento dell'esperienza di prenotazione e viaggio dei passeggeri che vorrebbe poter implementare.
- 3.4** D'altra parte, Trainline non gestisce, né potrebbe allo stato attuale gestire, taluni aspetti legati all'esperienza di viaggio dei consumatori, quale l'assistenza post-vendita "end-to-end" per eventuali rimborsi di biglietti a seguito di soppressione di treni, che sono, infatti, gestiti direttamente dalle compagnie. Pertanto, sussistono alcuni evidenti limiti oggettivi ai miglioramenti del servizio che Trainline è in grado di offrire ai consumatori. Ciononostante, Trainline sviluppa periodicamente soluzioni innovative per i propri clienti e si batte per ottenere parità di condizioni, in particolare rispetto alle compagnie ferroviarie, avendo a cuore la soddisfazione dei propri clienti e l'obiettivo del trasferimento modale verso il trasporto ferroviario.
- 3.5** È in quest'ottica che Trainline formula la presente proposta di impegni, auspicandone il relativo accoglimento da parte di codesta Ill.ma Autorità.

#### **4. Descrizione degli impegni proposti**

**4.1 Impegno n. 1 – creazione della sezione "Reclami" accessibile direttamente dalla home page del proprio sito web italiano e dall'Applicazione mobile ("App") Trainline nonché della corrispondente sezione sub paragrafo 15.3 delle Condizioni Generali di Trainline disponibili sul sito web italiano.**

- a.** Trainline ha in primo luogo provveduto, in conformità alla Misura 4.4 dell'Allegato A alla delibera ART 28/2021 ("Allegato A"), a creare e a rendere accessibile direttamente tramite *link* disponibile sull'*home page* del proprio sito *web* italiano (<https://www.thetrainline.com/it>) un'apposita sezione "Reclami", contenente tutte le informazioni richieste dalla Misura 4.3 dell'Allegato A.
- Inoltre, Trainline ha provveduto ad inserire un'apposita sezione "Reclami", contenente le informazioni richieste dalla Misura 4.3 dell'Allegato A, anche nelle

proprie Condizioni Generali, disponibili sul sito *web* italiano (<https://www.thetrainline.com/it/terms#italy>), *sub* paragrafo 15.3 della sezione dedicata ai “Clienti dall’Italia”.

Al fine di rendere la sezione Reclami ancora più facilmente accessibile per i consumatori, Trainline ha inoltre provveduto ad inserire il *link* alla pagina *web* “Reclami” anche nella schermata principale “Account” dell’App Trainline, accessibile dai dispositivi impostati in lingua italiana.

In particolare, sia la sezione Reclami accessibile tramite *link* diretto *dall’home page* del sito *web* italiano e dall’App, sia la corrispondente pagina delle Condizioni Generali contengono, così come prescritto nei confronti dei gestori di piattaforme digitali dalla Misura 4.3 dell’Allegato A:

1. l’indicazione della possibilità per i clienti di inoltrare un reclamo sia in italiano che in inglese;
2. l’indicazione di più canali per l’inoltro dei reclami, ivi incluso apposito *link* al *webform* e la possibilità di contatto telefonico;
3. l’indicazione dei termini massimi entro cui Trainline si impegna a fornire una risposta al reclamo, in merito ai quali Trainline ha optato, a titolo di “*quid pluris*”, per una tempistica di maggior favore per i clienti rispetto alle tempistiche generalmente offerte nel settore della vendita dei biglietti ferroviari (per maggiori dettagli sulle tempistiche di risposta offerte da Trainline, si veda l’Impegno n. 2 descritto nel paragrafo 4.2 più sotto);
4. i rimedi che il cliente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini previsti, con particolare riferimento alla possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e di presentare un reclamo di secondo livello all’ART (con indicazione delle relative modalità); nonché
5. l’indicazione dell’indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2 dell’Allegato A (per maggiori dettagli in merito all’importo dell’indennizzo automatico offerto da Trainline, si veda l’Impegno n. 2 descritto nel paragrafo 4.2 più sotto).

**b. Costi previsti:** i costi connessi all’Impegno n. 1 assunto da Trainline, così come sopra formulato, sono stimati in circa Euro - *omissis* - per l’implementazione, ad opera di un *team* Trainline multifunzione, della sezione “Reclami” nell’*home page* (accessibile anche tramite App) e nelle Condizioni Generali del sito *web* italiano.

**c. Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** l'attuazione dell'Impegno n. 1 sopra descritto è avvenuta mediante creazione della sezione "Reclami" ed inserimento del *link* alla medesima (i) nella *home page* del sito *web* italiano e (ii) nella schermata "Account" dell'App, nonché tramite modifica delle Condizioni Generali, con introduzione della nuova sezione 15.3 pubblicata sul sito *web* italiano, in data 18 dicembre 2023.

**4.2 Impegno n. 2 – offerta di un "quid pluris" in merito alle modalità di gestione dei reclami da parte dei clienti (con riferimento alle tempistiche di risposta ai reclami e all'indennizzo automatico, indicati ai sensi della Misura 4.3 dell'Allegato A).**

- a. Trainline, al fine di offrire un "quid pluris" ai propri clienti, ha previsto le seguenti condizioni particolarmente favorevoli tra le informazioni inserite nella sezione "Reclami", creata come descritto nel paragrafo 4.1 che precede:
- i. in merito alle tempistiche massime entro le quali Trainline si impegna a fornire una risposta a qualsiasi reclamo, indicate nella sezione "Reclami" (come descritto al paragrafo 4.1, lett. a, n. 3, che precede), Trainline ha optato per delle tempistiche di maggior favore per i clienti, se confrontate con quelle generalmente offerte nel settore della vendita dei biglietti ferroviari. In particolare, a fronte dei 30 giorni / un mese (o 90 giorni / 3 mesi in caso di giustificati motivi) indicati dalle compagnie ferroviarie quali tempistiche di risposta, Trainline si impegna a garantire una risposta al reclamo entro 21 giorni dalla ricezione dello stesso (o 90 giorni, nel caso di giustificati motivi indicati al cliente entro 21 giorni dalla ricezione del reclamo);
  - ii. in merito all'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2 dell'Allegato A (come descritto nel paragrafo 4.1, let. a, n. 5 che precede) Trainline ha quantificato il relativo importo in misura significativamente maggiore rispetto ai parametri minimi indicati dalla Misura 6.1 per i reclami presentati al gestore del servizio. In particolare, Trainline ha previsto i seguenti indennizzi:
    - rimborso del prezzo pagato per il biglietto oggetto del reclamo, oltre al 10% di tale prezzo, nel caso di risposta fornita da Trainline tra 91 e 120 giorni dalla data di ricezione del reclamo; nonché
    - rimborso del prezzo pagato per il biglietto oggetto del reclamo, oltre al 35% di tale prezzo, in caso di mancata risposta da parte di Trainline entro 120 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

- b. Costi previsti:** i costi associati all'Impegno n. 2 assunto da Trainline, come formulato nel presente paragrafo 4.2, sono inclusi nei costi indicati al punto 4.1, let. b per l'attuazione dell'Impegno n. 1. A tale cifra deve aggiungersi il costo riferito agli indennizzi automatici ai sensi della Misura 6.2 eventualmente da corrispondere ai clienti (ivi inclusi i costi amministrativi necessari per la gestione delle relative pratiche), tenuto conto del "*quid pluris*" offerto da Trainline in relazione al relativo importo, che tuttavia, non possono essere preventivamente stimati.
- c. Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** l'attuazione dell'Impegno n. 2 è avvenuta nei medesimi tempi e modalità indicati alla lettera c, paragrafo 4.1, per l'Impegno n. 1.

#### **4.3 Impegno n. 3 – modifiche apportate al sito *web* e all'App Trainline per semplificare la visualizzazione delle condizioni di flessibilità dei biglietti ferroviari per viaggi in Italia.**

- a.** Trainline, inoltre, si dichiara disposta ad implementare una misura rimediabile aggiuntiva in relazione al procedimento sanzionatorio in oggetto, al fine di offrire un'ulteriore "*quid pluris*" a beneficio dei consumatori, relativa alla flessibilità dei biglietti. La flessibilità del biglietto, con particolare riguardo alla possibilità per il passeggero di effettuare modifiche dopo l'acquisto o chiedere un rimborso, nonché i relativi costi, ove applicabili, è, per i consumatori che utilizzano servizi ferroviari, un elemento chiave ai fini di una scelta consapevole tra diverse soluzioni disponibili, nonché un dato da conoscere e tener presente fin dal momento dell'acquisto.

Allo stato attuale, in linea generale i consumatori che cercano biglietti *online* per tratte ferroviarie in Italia non visualizzano in modo immediato e semplice tutti i dettagli sui termini e condizioni relativi alla flessibilità. In particolare, per accedere ai termini e condizioni di flessibilità di un biglietto su Trainline, il cliente deve selezionare il tasto dedicato e leggere l'intera descrizione riportata; ciò non consente purtroppo al cliente di confrontare in maniera immediata ed intuitiva i diversi biglietti in base alle condizioni applicate (incluse quelle relative ai cambi e ai rimborsi), individuandone le differenze a colpo d'occhio e questo, lo si riconosce, non consente agli stessi di godere di un'esperienza di acquisto ottimale, che è ciò che desideriamo offrire.

Al fine di migliorare in modo significativo l'esperienza di scelta e prenotazione e, in ultima analisi, di consentire al cliente di organizzare il suo viaggio nel modo più efficiente possibile, Trainline si impegna a operare una riorganizzazione e

semplificazione delle modalità con le quali le informazioni relative ai termini e condizioni di flessibilità dei biglietti ferroviari (e delle combinazioni di biglietti ferroviari e di pullman) per viaggi effettuati in Italia sono fornite ai consumatori, sia sul proprio sito *web* che sull'App.

Tale aggiornamento prevederà la visualizzazione di un'istantanea che garantirà massima trasparenza in merito alle condizioni relative alla flessibilità, e in particolare in relazione a: (i) i costi applicabili a modifiche e rimborsi; e (ii) le limitazioni applicabili alla possibilità di richiedere una modifica o un rimborso. Tale istantanea verrà mostrata ai clienti tramite etichette (*label*) dedicate e contraddistinte da icone, che appariranno immediatamente (senza necessità di cliccare su alcun tasto né aprire alcuna pagina o finestra) sotto il nome della tariffa all'inizio della procedura di acquisto, quando il cliente selezionerà il relativo biglietto.

Grazie alla funzionalità sopra descritta, Trainline intende non solo agevolare il processo di comparazione e scelta della migliore opzione per il proprio viaggio da parte dei consumatori, rendendo il relativo processo ottimale per gli stessi, ma anche rassicurare questi ultimi in merito alla possibilità di apportare variazioni alla propria prenotazione in caso di imprevisti.

Tenuto conto della complessità e dell'impatto rilevante della funzionalità descritta su tutti i passeggeri del trasporto ferroviario in Italia che scelgono Trainline per prenotare i propri biglietti, e del fatto che il relativo sviluppo comporterà un miglioramento dell'esperienza per il cliente in un ambito ulteriore ma connesso a quello oggetto della violazione riscontrata con Delibera n. 152/2023, Trainline chiede a codesta Ill.ma Autorità di valutare l'impegno descritto come caratterizzato da un "*quid pluris*", che non si limita a garantire l'immediata cessazione della violazione contestata.

- b. **Costi previsti:** i costi connessi all'Impegno n. 3 assunto da Trainline, così come sopra formulato, sono stimati in circa Euro - *omissis* -, per l'implementazione da parte di un *team* Trainline dedicato della funzionalità descritta *sub* lett. a, ivi inclusi i relativi sviluppi tecnologici.
- c. **Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** Trainline si impegna a implementare le misure descritte nel presente paragrafo 4.3 relative all'Impegno n. 3 entro la fine del mese di febbraio 2024. Al fine di realizzare la predetta funzionalità, Trainline dovrà svolgere un'opera approfondita di ricerca, raccolta, riorganizzazione di tutti i dati pertinenti, per poi restituire i medesimi ai consumatori in forma completa ma intuitiva e visivamente immediata grazie all'utilizzo di etichette e icone dedicate. Sarà inoltre



Trainline SAS  
20 rue Saint-Georges  
75009 Paris

necessario effettuare gli sviluppi tecnologici necessari all'integrazione della funzione descritta sul sito *web* e sull'App. Trainline si rende sin d'ora disponibile a fornire a codesta Ill.ma Autorità puntuali aggiornamenti in merito all'implementazione delle misure sopra descritte su richiesta di quest'ultima.

#### 5. Esigenze di riservatezza e segretezza

Si chiede che le informazioni di cui al paragrafo 4.1, lett. b e 4.3, lett. b, e in particolare i dati relativi ai costi stimati rispettivamente in Euro - *omissis* - per l'implementazione dell'Impegno n. 1 e in Euro - *omissis* - per l'implementazione dell'Impegno n. 3, rimangano confidenziali e riservati, trattandosi di informazioni commerciali sensibili di Trainline.

Infine, Trainline si rende disponibile sin d'ora a fornire ogni chiarimento codesta Ill.ma Autorità dovesse ritenere opportuno.

Cordiali saluti,

DocuSigned by:  
  
08A86CE2709046B...  
Christopher Michau  
General Manager

*Alla cortese attenzione del Dott. Ernesto Pizzichetta, Direttore Ufficio Vigilanza e sanzioni.*

Egregio Dott. Pizzichetta,

inviamo in allegato la proposta di impegni formulata da Trainline SaS in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera n. 152/2023 dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, auspicandone il relativo accoglimento.

Nel ringraziarLa per la cortese attenzione, porgiamo cordiali saluti.

Christopher Michau  
General Manager

--

-----