

**Delibera n. 64/2014****Approvazione dei modelli di regolazione dei diritti aeroportuali**

L'Autorità, nella sua riunione del 17 settembre 2014

VISTO l'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) come successivamente integrato e modificato;

VISTI gli articoli da 71 a 82 del decreto-legge 27 gennaio 2012, n. 1 convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, con i quali è stata recepita la direttiva 2009/12/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 marzo 2009, concernente i diritti aeroportuali, ed in particolare:

- l'art. 71, comma 3 del decreto-legge 1/2012 secondo cui: "I modelli di tariffazione ..sono orientati ai costi delle infrastrutture e dei servizi, a obiettivi di efficienza nonché, nell'ambito di una crescita bilanciata della capacità aeroportuale, all'incentivazione degli investimenti correlati anche all'innovazione tecnologica, alla sicurezza dello scalo ed alla qualità dei servizi";

- l'art. 76, comma 1, del predetto decreto-legge il quale dispone che: "Al fine dell'applicazione del sistema dei diritti aeroportuali, l'Autorità di vigilanza ... predispone specifici modelli tariffari, calibrati sulla base del traffico annuo di movimenti passeggeri registrato, al fine di assicurare che i diritti applicati agli utenti degli aeroporti rispondano ai principi di cui all'art. 80, comma 1";

VISTO in particolare l'art. 37, comma 2, del decreto-legge 201/2011:

- la lett. a), che stabilisce che l'Autorità provvede «a garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso equa e non discriminatorie alle infrastrutture ferroviarie, portuali, aeroportuali ed alle reti autostradali (...);»;

- la lett. b), che assegna all'Autorità il compito di «definire, se ritenuto necessario in relazione alle condizioni di concorrenza effettivamente esistenti nei singoli mercati dei servizi di trasporto, i criteri per la fissazione da parte dei soggetti competenti delle tariffe, dei canoni, dei pedaggi, tenendo conto dell'esigenza di assicurare l'equilibrio economico delle imprese regolate, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese, i consumatori»;



- la lett. h), che, con particolare riferimento al settore aeroportuale, prevede l'attribuzione all'Autorità delle funzioni di Autorità di vigilanza di cui ai citati articoli da 71 a 81 del decreto-legge 1/2012;

VISTA la delibera n. 13/2013 del 19 dicembre 2013 di entrata in operatività dell'Autorità;

VISTA la delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014 recante 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"*;

VISTA la delibera n. 31/2014, del 7 maggio 2014, recante *"Avvio della consultazione sui Modelli tariffari aeroportuali"*, ed i relativi documenti allegati sottoposti alla consultazione dei soggetti interessati;

VISTA la nota di prot. n. 431/2014 del 14 maggio 2014 con la quale detti Modelli e documenti sono stati trasmessi al Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti ed al Ministro dell'Economia e delle Finanze al fine di acquisirne il parere di competenza;

CONSIDERATO che entro il termine per l'invio delle osservazioni stabilito dalla indicata delibera n. 31/2014 sono pervenuti contributi da parte dei seguenti soggetti: Aeroporti di Puglia, AICAI, Assaereo, IBAR, Comitato utenti di Fiumicino, Comitato utenti di Malpensa, Comitato utenti di Linate, Assaeroporti, Avv. Tenerani, EasyJet, IATA, Save, Soager;

CONSIDERATO che tali contributi e le osservazioni formulate nel corso dell'audizione dei soggetti interessati hanno evidenziato la condivisione, nella sostanza, dell'impostazione complessiva dei documenti sottoposti a consultazione e fornito spunti di approfondimento in relazione all'ambito applicativo, alle definizioni, alla procedura di consultazione, alla proposta di revisione dei diritti, all'informativa da parte del gestore e dei vettori, alla negoziazione ed alla chiusura della consultazione, ai prodotti soggetti a regolazione tariffaria, nonché alla metodologia di calcolo del livello dei diritti e della loro dinamica nel periodo tariffario;

RITENUTO alla luce degli atti del procedimento, ed in particolare delle risultanze dell'istruttoria, di modificare ed integrare il testo dei Modelli posto in consultazione secondo quanto rappresentato nel documento di cui all'allegato 1 alla presente delibera, che ne forma parte integrante e sostanziale;

RITENUTO in particolare di disciplinare la procedura di definizione, da parte della Autorità, delle ipotesi di mancato accordo di cui all'art. 6, comma 1 del Direttiva 2009/12/CE citata con la finalità di assicurare il perseguimento dei principi di partecipazione, pubblicità, buon andamento dell'azione amministrativa e



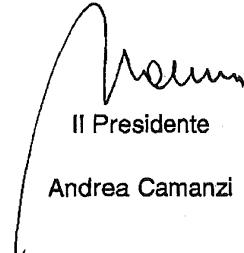
certezza sul livello applicabile dei diritti nell'ambito del rispetto delle tempistiche
dettate dalla medesima Dir. 2009/12/CE;

sentito il Responsabile dell'Ufficio Accesso alle Infrastrutture

delibera

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, i seguenti Modelli di regolazione dei diritti aeroportuali ed i relativi annessi, allegati alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato 2):
 - a) **Modello 1** – Aeroporti con traffico superiore ai cinque milioni di passeggeri/anno;
 - b) **Modello 2** – Aeroporti con traffico compreso tra i tre e i cinque milioni di passeggeri/anno;
 - c) **Modello 3** – Aeroporti con traffico inferiore a tre milioni di passeggeri/anno;
2. di pubblicare la presente delibera sul sito dell'Autorità.

Torino, 17 settembre 2014



Il Presidente
Andrea Camanzi



Delibera n. 65/14

**Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito al
procedimento avviato nei confronti delle Società Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria
S.p.A. (PS/4848)**

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella riunione del 17 settembre 2014

Visto il decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201 - Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici. Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i, istitutivo dell'Autorità di regolazione dei trasporti (nel seguito, "decreto legge n. 201/2011");

Visto l'art. 37, comma 2, lett. d) e f) del decreto legge n. 201/2011, secondo cui "L'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed in particolare provvede (...) " a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta; 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; 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";

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 decreto legislativo 17 aprile n. 70/2014 - Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ed, in particolare, gli articoli 3, 4 e 14. Il suddetto D.lgs. n. 70/2014 ha provveduto ad individuare nell'Autorità di regolazione dei trasporti l'Organismo di controllo sulla effettiva tutela ed esecuzione dei diritti ed obblighi dei passeggeri previsti dal citato regolamento comunitario (art. 3). In tal senso, è stato previsto che l'Organismo di controllo vigili sulla corretta applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007, possa effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al regolamento stesso, per quanto ivi previsto. L'Organismo risulta, altresì, responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal presente decreto (art. 4,

comma 1)¹. L'art. 14, comma 1 del citato D.lgs. n. 70/2014 ha previsto, tra l'altro, stabilendone le relative sanzioni in caso di inottemperanza, che *"L'impresa ferroviaria rende conoscibili ai passeggeri, secondo forme e con mezzi idonei, ed anche mediante l'istituzione di servizi su portali internet, le disposizioni concernenti le modalità di indennizzo e di risarcimento in caso di responsabilità per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione di treni, come previsti dagli articoli 15, 16 e 17 del regolamento (...)"*;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 - Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito, "Codice del consumo");

Vista la delibera n. 6/2014 dell'Autorità di regolazione dei trasporti (nel seguito, "l'Autorità") del 16 gennaio 2014 relativa all'Indagine conoscitiva sul servizio trasporto passeggeri;

Vista la delibera n. 16/2014 dell'Autorità del 6 marzo 2014 recante "Avvio del procedimento regolatorio sul tema dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie";

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 del 16 gennaio 2014;

Vista la delibera dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato del 5 giugno 2014, recante "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie";

Visto il protocollo di intesa tra l'Autorità di regolazione dei trasporti e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato siglato in data 27 agosto 2014;

¹E' stato previsto a tal riguardo che ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo all'impresa ferroviaria, trascorsi trenta giorni dalla presentazione, possa presentare un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti in qualità di Organismo di controllo. A tal fine e ottemperando al disposto normativo (art. 4, comma 4), l'Autorità ha provveduto a definire, entro il termine prescritto dal citato D.lgs n. 70/2014, le disposizioni operative e procedurali attraverso cui i passeggeri, una volta presentato il reclamo all'impresa ferroviaria, possono presentare quello dinanzi all'Organismo di controllo. In data 4 luglio 2014, il Consiglio dell'Autorità ha approvato il "Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario", entrato in vigore il 7 luglio u.s., nonché il relativo Modulo di reclamo da parte degli utenti dei servizi ferroviari.

Vista la nota prot. n. 0037059 del 25 luglio 2014, pervenuta in data 30 luglio u.s. (prot. ART n. 2014/1234), con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo e degli articoli 9, comma 2, lett. a) e 16, comma 5 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie" del 5 giugno 2014, il parere di questa Autorità nell'ambito del procedimento PS/4848 avviato, in data 5 marzo 2014, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito, "Trenitalia" o "il professionista") e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito, "RFI" o "il professionista");

Vista la comunicazione di avvio del procedimento in data 5 marzo 2014, prot. n. 0017943 – PS/4848, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha contestato l'eventuale violazione a) degli artt. 21, comma 1, lettere b) e g), 22 comma 2, e 24 e 25 del Codice del Consumo, da parte di Trenitalia e RFI con riferimento alla inesatta gestione delle richieste di bonus/indennizzi; b) degli artt. 20, 21, co. 1, lett. a), b) e g), 22, commi 1 e 4 e 24 e 25 del Codice del Consumo, da parte di Trenitalia per la condotta consistente nella possibile incorretta qualificazione dei biglietti quali "globali" o separati;

Vista la documentazione trasmessa dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato in allegato alla suddetta richiesta di parere, e comprensiva di note difensive di Trenitalia e RFI, nonché dei verbali di audizione svoltesi presso la medesima Autorità;

Vista la versione destinata alla pubblicazione degli impegni presentati da Trenitalia in data 23 luglio 2014 (prot. 0036718);

Ritenuta la propria competenza ad esprimere il parere richiesto in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 27, comma 1-bis del Codice del Consumo, secondo cui "*Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze.*

Preso atto che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha ritenuto, con la nota di trasmissione degli atti del presente procedimento, che gli impegni presentati dal professionista, in relazione alla procedimento PS/4848, risultano "non

manifestatamene inidonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio dell'istruttoria” del 5 marzo 2014;

Visti i verbali delle audizioni dei rappresentanti del professionista presso gli uffici dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato in data 30 maggio 2014 e 26 giugno 2014, ove si è discusso dell'idoneità degli impegni proposti a rimuovere i profili di scorrettezza contestati e la disponibilità del professionista ad un'ulteriore riflessione al fine di integrare le misure già proposte all'Autorità in merito al procedimento *de quo* con la predisposizione di un nuovo documento che possa tener conto delle osservazioni ricevute dai funzionari dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato;

delibera

di esprimere il richiesto parere conformemente a quanto previsto nell'allegato A) alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Torino, 17 settembre 2014

Il Presidente
Andrea Camanzi



**Allegato (A) alla delibera n. 65/2014****Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito al procedimento avviato nei confronti delle Società Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria S.p.A. (PS/4848)****Premessa**

Con nota di prot. n. 0037059 del 25 luglio 2014, pervenuta in data 30 luglio u.s. (prot. ART n. 2014/1234), l'Autorità garante della concorrenza (nel seguito, "Agcm") ha chiesto a questa Autorità di pronunciarsi ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis del Codice del Consumo sulle questioni di sua competenza emerse nel contesto del procedimento PS/4848, avviato da Agcm in data 5 marzo 2014 e riguardante le seguenti possibili pratiche commerciali scorrette:

- a) violazione da parte di Trenitalia S.p.A. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. degli artt. 21, comma 1, lettere b) e g), 22 comma 2, e 24 e 25 del Codice del Consumo per inesatta gestione delle richieste di bonus/indennizzi;
- b) violazione da parte di Trenitalia S.p.A. degli artt. 20, 21, co. 1, lett. a), b) e g), 22, commi 1 e 4 e 24 e 25 del Codice del Consumo per la possibile incorretta qualificazione dei biglietti quali "globali" o separati.

Le evidenze che hanno dato origine al procedimento PS/4848 e le informazioni ritenute valide ai fini dell'applicazione del Codice del consumo acquisite dalla Agcm agli atti derivano da una serie di segnalazioni provenienti dalle associazioni di consumatori Federconsumatori Abruzzo, Confconsumatori e Codacons. Le condotte si sarebbero verificate nel periodo luglio 2009-febbraio 2014, evidenziando una serie di criticità nella prestazione del servizio di trasporto da parte di Trenitalia. In particolare, tali criticità avrebbero riguardato come detto a) La gestione delle richieste di rimborso/indennizzo e b) La vendita dei biglietti relativi a più tratte.

Al riguardo seguono una sintetica ricostruzione dei comportamenti ritenuti rilevanti e degli impegni sottoposti alla Agcm da Trenitalia S.p.A. e da quest'ultima ritenuti non manifestamente inidonei alla rimozione delle potenziali violazioni di cui trattasi. Seguono ulteriormente le osservazioni di questa Autorità.

1. Le contestazioni dell'Autorità garante della concorrenza ed il mercato di cui alla comunicazione di avvio del procedimento del 5 marzo 2014, prot. n. 0017943 – PS/4848

Secondo quanto affermato dall'Agcm nella comunicazione di avvio del procedimento del 5 marzo 2014, le pratiche oggetto di contestazione potrebbero risultare contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del

consumatore, costituendo, come segnalato in premessa, ognuna possibile autonoma violazione del Codice del consumo. In particolare, Agcm contesta ai soggetti interessati 1) "la predisposizione ed implementazione di un sistema di gestione delle richieste di bonus per ritardo dei treni che appare farraginoso nelle procedure imposte al consumatore, non sufficientemente dettagliato riguardo alle cause di esclusione di responsabilità del vettore, eccessivamente discrezionale nelle modalità di accertamento del ritardo nonché opaco e scarsamente motivato nelle comunicazioni rese, sul punto, all'utenza" e 2) "la non corretta qualificazione di una soluzione di viaggio composta di più tratte (...) come biglietto globale relativo ad un unico contratto di trasporto".

2. Gli impegni presentati da Trenitalia ai fini della rimozione dei profili di scorrettezza contestati

In data 23 luglio 2014, Trenitalia ha presentato una proposta di impegni per la rimozione dei profili di scorrettezza contestati da Agcm nella comunicazione di avvio del procedimento in vista della chiusura definitiva del suddetto procedimento senza accertamento dell'infrazione. Gli impegni presentati da Trenitalia con riferimento ai profili oggetto di contestazione da parte di Agcm riguardano, in particolare:

- l'impegno a) "la gestione delle richieste di indennizzo da ritardo". Esso è declinato: nell'impegno a.1) relativo alla messa in campo di una più efficace e capillare diffusione delle informazioni relative alle modalità di richiesta dell'indennizzo da ritardo; nell'impegno a.2) relativo alla riduzione del tempo per formulare la richiesta di indennizzo dagli attuali 20 giorni a 3 giorni; nell'impegno a.3) relativo al riconoscimento, al fine del solo indennizzo per ritardo, di 3 minuti aggiuntivi al ritardo effettivamente rilevato dal gestore d'infrastruttura per treni in arrivo in alcune stazioni dei grandi nodi; nell'impegno a.4) relativo al riconoscimento di un bonus (non in denaro) per ritardi compresi tra i 30 ed i 59 minuti per i soli servizi nazionali di media e lunga percorrenza a mercato.

- l'impegno b) "la vendita dei biglietti relativa a più tratte", c.d. biglietto "globale" (unico contratto di trasporto), relativo all'estensione dell'indennizzo da ritardo all'intero prezzo del c.d. biglietto globale, proposto dal vettore attraverso i propri sistemi di vendita è declinato: nell'impegno b.1), per l'utilizzo di due o più treni di media-lunga percorrenza (ad eccezione dei servizi internazionali); nell'impegno b.2) per l'utilizzo di un servizio di trasporto regionale ed un servizio di media-lunga percorrenza (ad eccezione dei servizi internazionali). L'impegno proposto da Trenitalia supera quanto oggi previsto per il riconoscimento dell'indennità per arrivo in ritardo superiore a 60 minuti, che fa riferimento non all'arrivo nella destinazione finale del viaggio ma al biglietto relativo al singolo treno arrivato in ritardo, con calcolo del relativo indennizzo (bonus o in contanti) sull'importo del singolo biglietto. Tuttavia, si ritiene opportuno in proposito acquisire da Trenitalia la conferma che il riconoscimento di un unico contratto di trasporto (c.d. biglietto globale) nei casi proposti nel suddetto impegno comporti anche l'accumulo dei tempi di anormalità di circolazione per i diversi servizi nazionali e regionali.

3. Osservazioni dell'Autorità

La scrivente Autorità ha esaminato la documentazione allegata alla richiesta di parere da parte di Agcm, comprendente gli atti principali del procedimento. In merito agli impegni presentati da Trenitalia nell'ambito nel procedimento PS/4848 si rappresenta quanto segue.

a) "La gestione delle richieste di indennizzo da ritardo"

L'impegno a) sulla "gestione delle richieste di indennizzo da ritardo" è declinato:

- nell'impegno a.1) relativo alla messa in campo di una più efficace e capillare diffusione delle informazioni relative alle modalità di richiesta dell'indennizzo da ritardo. Al riguardo, nel riconoscere l'insieme dei canali messi a disposizione da Trenitalia a tutta la propria clientela per esercitare i propri diritti in caso di ritardo del treno, si sottolinea l'opportunità, se già non prevista, che l'informativa in proposito sul sito internet (www.trenitalia.com) sia oltre che di tipo generale, relativa alle modalità/tempistiche di richiesta indennizzo da ritardo, anche di tipo specifico relativa alla possibilità di verifica della sussistenza al diritto dell'indennizzo nei singoli casi di ritardo del treno (con indicazione della % di indennizzo o, in caso di diniego all'indennizzo, indicazione dei motivi e degli ulteriori canali per avere maggiori informazioni o presentare reclami), come oggi peraltro già previsto sul sito internet di Trenitalia per gli utenti registrati che abbiano acquistato il biglietto on-line, presso le biglietterie e le macchine self-service, le agenzie di viaggio e i Call Center a pagamento.

- nell'impegno a.2) relativo alla riduzione del tempo per formulare la richiesta di indennizzo dagli attuali 20 giorni a 3 giorni. Con riferimento a tale impegno, consistente nella riduzione del tempo di richiesta dell'indennizzo da ritardo da 20 a 3 giorni, come proposto da Trenitalia, questa Autorità è dell'avviso che tale tempo potrebbe essere ulteriormente ridotto in modo da consentire all'utente di inoltrare la richiesta di indennizzo lo stesso giorno del verificarsi del ritardo. Si evidenzia poi che, al di là della nuova tempistica individuata per presentare il reclamo per i servizi nazionali, l'impegno proposto appare non incidere sulle modalità di richiesta dell'indennizzo da parte dell'utente nel caso di ritardo in relazione al servizio di trasporto regionale. Infatti, si rileva il persistere della differenziazione delle procedure di richiesta di indennizzo tra utenti del servizio di trasporto regionale, la cui modalità di richiesta di indennizzo per ritardo si rivela comunque complessa e farraginosa, e utenti del servizio di trasporto nazionale, ai quali invece è assicurata una modalità più semplice. Sul punto, questa Autorità è dell'avviso che occorra acquisire le evidenze da parte di Trenitalia che giustifichino le differenti modalità di richiesta di indennizzo per ritardo per servizi di trasporto nazionali e regionali. La differenziazione appena prospettata potrebbe determinare, infatti, una disparità di trattamento tra passeggeri del servizio ferroviario nazionale e passeggeri del servizio ferroviario regionale.

- nell'impegno a.3) relativo al riconoscimento, al fine del solo indennizzo per ritardo, di 3 minuti aggiuntivi al ritardo effettivamente rilevato dal gestore d'infrastruttura per treni in arrivo in alcune stazioni dei grandi nodi. Tale impegno è proposto, secondo quanto indicato dalla stessa Trenitalia, con effetto ripristinatorio e compensativo ("così da consentire, ad esempio, il superamento della soglia dei 60 minuti di ritardo anche qualora il consumatore non ne abbia diritto"). In proposito, considerando la definizione di ritardo offerta dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 (art. 3. 12)¹ unitamente alle possibili difficoltà tecniche di rilevazione dell'ora di arrivo dei treni da parte di Rete Ferroviaria S.p.A. ("RFI") nei grandi nodi, l'Autorità ritiene di condividere quanto proposto da Trenitalia. Resta ferma tuttavia l'opportunità per l'Autorità di valutare, nell'ambito delle proprie competenze regolatorie, un più compiuto approfondimento in merito sia alle modalità di calcolo

¹ Nel Regolamento (CE) n. 1371/2007, il ritardo è definito come "la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto".

del ritardo da parte di RFI sia dei rapporti contrattuali, relativamente ai ritardi, tra RFI, in qualità di gestore dell'infrastruttura ferroviaria e imprese ferroviarie.

- nell'impegno a.4) relativo al riconoscimento di un bonus (non in denaro) per ritardi compresi tra i 30 ed i 59 minuti per i soli servizi nazionali di media e lunga percorrenza a mercato.

Al riguardo, l'impegno è limitato, nella proposta di Trenitalia, ai soli di servizi nazionali di mercato in virtù del fatto che tali servizi, secondo quanto riferito dal professionista, sono gli unici per i quali la Società ha piena libertà nell'impiego delle leve commerciali nei confronti del consumatore. L'impegno, così come proposto, sebbene presentato da Trenitalia nell'obbiettivo di rimuovere i profili di scorrettezza contestati da Agcm ai sensi del Codice del Consumo, potrebbe avere, tuttavia, un impatto sulla prossima attività di regolazione di questa Autorità proprio con specifico riguardo al mercato di riferimento indicato dal professionista. In particolare, questa Autorità si riserva l'opportunità di valutare se i comportamenti oggetto di impegno da parte di Trenitalia possano essere idonei a favorire l'emergere di fenomeni di *retention* nei riguardi della propria clientela, a maggior ragione se si considera che Trenitalia assicura al proprio cliente un riconoscimento del bonus per ritardo non in denaro. Trenitalia, inoltre, esclude i servizi ferroviari oggetto di contratto di servizio pubblico dal perimetro della misura proposta. Si ritiene, a tale ultimo riguardo, che la mancata estensione del bonus per ritardi agli utenti del servizio pubblico potrebbe essere idonea a determinare una disparità di trattamento tra questi ultimi e gli utenti dei servizi ferroviari liberalizzati, che di contro fruiranno di tale modalità di ristoro.

Sempre con riferimento all'impegno a) relativo alla gestione delle richieste di indennizzo da ritardo, occorre inoltre rilevare che nessun impegno è stato proposto da Trenitalia rispetto a quanto contestato dall'Agcm in merito "*al non sufficientemente dettagliato riguardo alle cause di esclusione di responsabilità del vettore, eccessivamente discrezionale nelle modalità di accertamento del ritardo nonché opaco e scarsamente motivato nelle comunicazioni rese, sul punto, alle utenze*". In proposito, si può ritenerne, come riferito da Trenitalia, che, a risoluzione della problematica, sia intervenuta la sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea C509/11 del 26 settembre 2013. Tale pronuncia, tuttavia, non esonerà gli operatori dall'obbligo di indennizzare i viaggiatori qualora il ritardo sia imputabile a cause di forza maggiore (cause esterne), a differenza di quanto adottato in fase di prima applicazione del Regolamento (CE) 1371/2007 da parte di tutte le imprese ferroviarie europee. Trenitalia ha adeguato le proprie Condizioni generali di trasporto dei passeggeri al nuovo corso interpretativo, modificando le cause di esonero della responsabilità del vettore per il ritardo del treno (ordine di servizio n. 152/2013 del 18 novembre 2013 modificativo delle "Condizioni Generali", come oggi in vigore), in relazione ai viaggi effettuati a partire dal 26 settembre 2013 (data della sentenza della Corte di giustizia), prevedendo, quindi, le seguenti cause come uniche di esclusione del riconoscimento dell'indennizzo per ritardo: il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto è informato del ritardo superiore a 60 minuti; il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio con un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti; in caso di biglietti gratuiti e qualora l'importo dell'indennizzo risulti inferiore ad euro 4,00 a viaggiatore.

b) "la vendita dei biglietti relativa a più tratte", c.d. biglietto "globale"

L'impegno b) "la vendita dei biglietti relativa a più tratte", c.d. biglietto "globale" (unico contratto di trasporto), relativo all'estensione dell'indennizzo da ritardo all'intero prezzo del c.d. biglietto globale, proposto dal vettore attraverso i propri sistemi di vendita è declinato:

- nell'impegno b.1), per l'utilizzo di due o più treni di media-lunga percorrenza (ad eccezione dei servizi internazionali);
- nell'impegno b.2) per l'utilizzo di un servizio di trasporto regionale ed un servizio di media-lunga percorrenza (ad eccezione dei servizi internazionali).

In proposito, appare alla scrivente che la messa a disposizione da parte di Trenitalia di biglietti globali che riguardano soluzioni di viaggio miste che combinano servizi della media-lunga percorrenza e servizi regionali (impegno b.2)), potrebbe anch'essa essere idonea ad incidere sulla prossima attività di regolazione di questa Autorità sui suddetti servizi ferroviari indicati dal professionista. Anche su tali comportamenti oggetto di impegni di Trenitalia, l'Autorità si riserva di valutare, nell'ambito delle proprie competenze, la loro idoneità a agevolare fenomeni di *retention* nei confronti della propria clientela, consistenti nella messa in atto di *bundling* tra servizi di trasporto ferroviario svolti in regime di obbligo di servizio pubblico e servizi di trasporto ferroviario forniti in ambito concorrenziale. Analoghe considerazioni possono riferirsi anche all'impegno b.1), dal momento che, nell'impegno proposto, Trenitalia non ha provveduto a specificare se i servizi a media-lunga percorrenza, che potrebbero essere oggetto di biglietto globale, riguardino unicamente tratte liberalizzate o tratte coperte da obbligo di servizio pubblico oppure combinazioni miste.

4. Il ruolo di RFI quale gestore dell'infrastruttura ferroviaria

Da ultimo, l'Autorità ha rilevato che la comunicazione di avvio del presente procedimento è rivolta altresì a RFI S.p.A. in qualità di gestore dell'infrastruttura ferroviaria. Tuttavia, RFI non ha presentato proposte di impegni relativamente a quanto contestato da Agcm nella suddetta comunicazione di avvio, affermando la sua estraneità al procedimento perché non direttamente coinvolta nel rapporto tra impresa ferroviaria e viaggiatore/cliente e configurando il suo ruolo nell'espletamento delle attività di rilevamento e attribuzione delle cause di ritardo, per le quali *"si è scrupolosamente e diligentemente attenuta alle procedure che regolano la materia"*².

In proposito, si rappresenta tuttavia che, in presenza di cause perturbative della regolare circolazione dei treni, RFI è tenuta ad applicare in maniera equa, trasparente e non discriminatoria la normativa tecnica e di esercizio prevista, assumendo tutte le iniziative utili per ricondurre nel più breve tempo possibile la circolazione a condizioni di normalità e regolarità. Più in particolare, nella gestione di possibili conflitti di circolazione RFI deve adottare provvedimenti atti a garantire complessivamente il maggior contenimento possibile dei ritardi per i treni interessati, come previsto nel Prospetto informativo di rete ("PIR").

Su tali problematiche l'Autorità informa di aver recentemente avviato, con delibera n. 16/2014 del 6 marzo 2014, un procedimento regolatorio, nell'obiettivo di verificare l'adeguatezza delle clausole del PIR con riferimento, tra l'altro, alla disciplina della gestione della circolazione perturbata e alle regole del c.d. *"performance regime"* a beneficio degli utenti finali e nell'ottica dell'ottimizzazione del servizio³.

² Vedi memoria difensiva RFI del 4 luglio 2014 nel procedimento PS/4848.

³ Vedi al riguardo la delibera n. 16/2014 del 6 marzo 2014 recante "Avvio del procedimento regolatorio sul tema dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie".

5. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni che precedono, si evidenzia che alcuni impegni presentati da Trenitalia nell'ambito del procedimento PS/4848 al fine di rimuovere i profili di illegittimità contestati da codesta Autorità ai sensi del Codice del Consumo, potrebbero assumere rilievo nell'ambito delle attività di regolazione di questa Autorità, con particolare riguardo ai mercati del trasporto ferroviario indicati dal professionista.

Si rimette, inoltre, a codesta Autorità la valutazione in ordine all'opportunità di procedere ad ulteriori approfondimenti istruttori in merito ai profili precedentemente evidenziati e per i quali questa Autorità, sin da ora, si rende disponibile ad ogni collaborazione ritenuta utile.

Torino, 17 settembre 2014

Il Presidente
Andrea Camanzi

[Handwritten signature of Andrea Camanzi]



DELIBERA n. 70/2014

**Regolazione dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie e
avvio del procedimento per la definizione dei criteri per la determinazione del pedaggio per
l'utilizzo delle infrastrutture ferroviarie**

L'AUTORITÀ nella sua riunione del 31 ottobre 2014;

VISTO l'art. 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: Autorità);

VISTO in particolare, l'art. 37, commi 2 e 3, del citato decreto-legge n. 201/2011 e, più specificamente:

- la lett. a) del comma 2, che stabilisce che l'Autorità provvede «*a garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture ferroviarie, portuali, aeroportuali ed alle reti autostradali (...)*

- la lett. b) del comma 2, che stabilisce che l'Autorità provvede «*a definire, se ritenuto necessario in relazione alle condizioni di concorrenza effettivamente esistenti nei singoli mercati dei servizi dei trasporti nazionali e locali, i criteri per la fissazione da parte dei soggetti competenti delle tariffe, dei canoni, dei pedaggi, tenendo conto dell'esigenza di assicurare l'equilibrio economico delle imprese regolate, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese, i consumatori*

- la lett. i) del comma 2, che, con particolare riferimento all'accesso all'infrastruttura ferroviaria, stabilisce che l'Autorità provvede «*a svolgere tutte le funzioni di organismo di regolazione di cui all'articolo 37 del decreto legislativo 8 luglio 2003, n. 188, e, in particolare, a definire i criteri per la determinazione dei pedaggi da parte del gestore dell'infrastruttura e i criteri di assegnazione delle tracce e della capacità e a vigilare sulla loro corretta applicazione da parte del gestore dell'infrastruttura*

VISTI i Regolamenti del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, n. 1370/2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70 e n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, al quale è conseguito nell'ordinamento

M.1

M.



interno il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante *"Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"*;

- VISTE** le Direttive del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2001: 2001/12/CE, che modifica la direttiva 91/440/CEE del Consiglio relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie; 2001/13/CE, che modifica la direttiva 95/18/CE del Consiglio relativa alle licenze delle imprese ferroviarie; 2001/14/CE, relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e alla certificazione di sicurezza; 2012/34/UE, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico;
- VISTO** il decreto legislativo dell'8 luglio 2003, n. 188, recante *"Attuazione delle direttive 2001/12/CE, 2001/13/CE e 2001/14/CE in materia ferroviaria"*;
- VISTI** i decreti ministeriali, emanati dal Ministero dei trasporti, 21 marzo 2000, n. 43/T, 11 aprile 2003, n. 12T e 18 agosto 2006 e le fonti ivi citate;
- VISTI** i provvedimenti dell'URSF: n. 348/3 dell'11 maggio 2011; n. 885/5/URSF e n. 890/5/URSF del 5 novembre 2013; n. 1076/3 del 10 dicembre 2013;
- VISTO** il Prospetto Informativo della Rete - edizione dicembre 2013 ("PIR 2014"), pubblicato sul sito web della Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) all'indirizzo internet www.rfi.it;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 13/2013, del 19 dicembre 2013, di entrata in operatività della stessa;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 5/2014, del 16 gennaio 2014, recante 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"*;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 16/2014, del 6 marzo 2014, recante *"Avvio del procedimento regolatorio sul tema dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie"*, il cui termine di conclusione è stato prorogato con delibera n. 63/2014, dell'11 settembre 2014;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 24/2014, del 17 aprile 2014, recante *"Avvio della consultazione sulle tematiche di cui alla delibera n. 16/2014"* ed il relativo documento allegato, sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati;
- CONSIDERATI** i contributi pervenuti nell'ambito della consultazione pubblica, di cui alla delibera dell'Autorità n. 24/2014, da parte dei seguenti soggetti: Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., Rail Traction Company S.p.A., Rete Ferroviaria



Italiana S.p.A., Serfer S.r.l., Società Viaggiatori Italia S.r.l. (SNCF), Trasporto Passeggeri Emilia Romagna S.p.A., Trenitalia S.p.A., Trenord S.r.l., Associazione Operatori Ferroviari e Intermodali-ASSOFERR, Associazione Trasporti-ASSTRA, Associazione Fercargo, Regione Emilia Romagna, Regione Friuli Venezia Giulia, Regione Lombardia e Regione Toscana;

RITENUTO di introdurre misure di regolazione immediatamente esecutive in materia di:

- 1) accordi quadro;
- 2) assegnazione della capacità;
- 3) gestione della circolazione perturbata;
- 4) sgombero delle infrastrutture;
- 5) effetti della mancata contrattualizzazione e/o utilizzazione delle tracce;
- 6) pedaggio per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria;
- 7) *performance regime*;
- 8) condizioni di accesso ai servizi;
- 9) persone a mobilità ridotta;
- 10) assegnazione di spazi pubblicitari, desk informativi, aree per la fornitura di servizi automatizzati alla clientela;
- 11) servizi di manovra;

RILEVATO con particolare riferimento al punto 6) sopra richiamato, che la definizione dei criteri concernenti i costi di gestione delle infrastrutture ferroviarie richiede una istruttoria dedicata in considerazione: della complessità tecnica e regolamentare della materia; della evoluzione del quadro normativo in atto; della necessità di dare piena esecuzione alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea, sez. I, del 3 ottobre 2013, causa 369/11; di quanto rappresentato nell'esposto della società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., pervenuto il 22 maggio 2014, e ricondotto al procedimento di cui alla delibera n. 16/2014 con nota del 27 giugno 2014, prot. 2014/808; nonché della necessità di applicare strumenti e modelli di simulazione appositamente approntati;

RITENUTO pertanto - impregiudicata la immediata efficacia delle misure di cui al presente provvedimento, ivi incluse quelle concernenti il pedaggio relativo alla rete Alta Velocità di cui al punto 6 sopra richiamato - di avviare uno specifico e nuovo procedimento con consultazione pubblica finalizzato alla complessiva definizione dei criteri di determinazione del pedaggio per l'utilizzo delle infrastrutture ferroviarie in modo che lo stesso sia, *inter alia*, correlato ai costi ed agli investimenti sostenuti al netto dei contributi pubblici, opportunamente parametrato, modulato ed orientato ai principi della trasparenza, rendicontazione, separazione contabile e sottoposto ad obblighi rafforzati di applicazione della contabilità regolatoria e relativa certificazione;

VISTA la proposta del Segretario Generale, sulla base degli atti del procedimento;

AN

M 3