

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 di euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 5 giugno 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 24 aprile 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 4 settembre 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta un'ulteriore proroga

del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Trenitalia S.p.A. (di seguito, anche “Trenitalia”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del *Codice del Consumo*. La società è la principale impresa ferroviaria nazionale, attiva nel trasporto passeggeri a media e lunga percorrenza, nel trasporto regionale e metropolitano e nel trasporto merci. Il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2013 evidenzia un utile di oltre 181 milioni di Euro, a fronte di *ricavi e proventi* pari a quasi 5 miliardi e mezzo di Euro¹.

2. ATC-*Associazione Tutela del Consumatore* avente sede in Galliciano del Lazio (RM), ASS. CON.-*Associazione di Consumatori* avente sede a Latiano (BR), *Movimento Consumatori* e *CittadinanzaAttiva* aventi sede a Roma, in qualità di associazioni consumeristiche segnalanti².

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la complessiva condotta posta in essere da Trenitalia S.p.A. in merito al sistema di accertamento e repressione delle *irregolarità di viaggio* relativamente ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di media e lunga percorrenza in ambito nazionale.

Nel periodo 2010-2014, anche successivamente all’avvio del presente procedimento, sono pervenute svariate richieste di intervento da parte di consumatori ed associazioni consumeristiche che hanno segnalato specifici profili di criticità in merito alla condotta di Trenitalia correlata all’applicazione del suddetto sistema di verifica, accertamento e “sanzione”

¹ Precisamente, l’utile è pari a Euro 181.488.615,00 mentre ricavi e proventi ammontano a Euro 5.497.775.626,00. Il bilancio è stato prodotto dal professionista ed è accessibile anche sul sito aziendale del professionista, al link <http://www.fsitaliane.it/fsi/Il-Gruppo/Societ%C3%A0-del-Gruppo/Trenitalia/Dati-e-Bilancio>.

² Da parte di ATC-*Associazione Tutela del Consumatore* ed ASS. CON.-*Associazione di Consumatori* sono pervenute distinte denunce, rispettivamente in data 20 novembre 2012 e 3 febbraio 2014 (docc, nn. 14 e 26 dell’indice del fascicolo). Successivamente all’avvio del procedimento, le associazioni *Movimento Consumatori* e *CittadinanzaAttiva* hanno presentato richiesta di partecipazione allo stesso - rispettivamente in data 20 marzo e 21 maggio 2014 (docc, nn. 34 e 48 dell’indice del fascicolo)– che sono state accettate dall’Autorità.

delle irregolarità di viaggio, ivi lamentando, in particolare, la definizione ampliata delle ipotesi in cui il passeggero è considerato “mancante di biglietto” nonché la conseguente procedura onerosa e coattiva applicata³.

³ Di seguito una sintesi delle principali segnalazioni ricevute:

- il 27 dicembre 2010, un consumatore ha riferito di aver acquistato, al prezzo di 16 euro, un biglietto per treno Intercity per la tratta Roma-Chiusi, per la data del 2 dicembre 2010, alle h. 16,36; munito di tale biglietto, il giorno della partenza, il consumatore è salito su analogo treno Intercity, per la medesima tratta, ma con due ore di anticipo rispetto all’orario fissato nel medesimo biglietto. Egli ha lamentato che, nonostante l’esibizione del predetto titolo di trasporto, il personale Trenitalia di bordo abbia dichiarato l’invalidità del medesimo al fine della prosecuzione del medesimo viaggio verbalizzando l’infrazione della “mancanza di biglietto” (cod. 01)” e pretendendo l’ulteriore pagamento - a titolo di tassa, soprattassa e sanzione (oblazione)- di una somma pari a complessivi 223,66 euro. Nella parte anteriore di detto *verbale di accertamento* - prodotto in copia dal segnalante - l’infrazione riscontrata è espressamente individuata nella *violazione dell’art. 23 del DPR n. 753/1980* accanto al quale è annotato “*sprovvisto di biglietto*”. In riferimento alla specifica trasgressione, dalle *avvertenze* apposte sul retro del documento, si evince, tra l’altro, la possibilità per il trasgressore di corrispondere solo la metà dell’importo della soprattassa “*qualora si provveda al pagamento entro 15 gg dalla consegna del verbale*” mentre, nel caso in cui il pagamento dovuto non avvenga nel termine di 60 giorni dalla verbalizzazione dell’infrazione, si precisa che “*Trenitalia attiverà la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero del credito, con riserva di richiedere il rimborso di ogni ulteriore importo dovuto spese amministrative, legali o altro*”. Il segnalante lamenta che nel verbale, per l’individuazione delle fattispecie di illecito sanzionabile, si faccia riferimento al predetto DPR n. 753/80 e non invece alle *Condizioni Generali di Trasporto*, nonostante l’ormai avvenuta privatizzazione del professionista (doc. 3 dell’indice del fascicolo);

- alla denuncia pervenuta il 2 ottobre 2012, un segnalante allega copia dell’invito al pagamento di multa irrogatagli da Trenitalia (pari a euro 18,27) per essere salito a bordo del Frecciabianca Verona-Milano con biglietto valido per treno/tratta identici ma per orario successivo. Il segnalante lamenta che, in base alle Condizioni Generali di Contratto del Vettore, non si possano acquistare biglietti a bordo treno (come, invece, consentito dal concorrente NTV); lamenta, inoltre, che sia prevista una sanzione di 200 euro in ogni ipotesi in cui si salga a bordo senza titolo (ivi compresi i casi di oggettiva incolpevolezza del passeggero) “costringendo il consumatore a procurarsi un biglietto qualsiasi per mitigare la sanzione”. Il consumatore precisa: “*nel mio caso specifico, sono giunto in stazione con un ragionevole anticipo ma a causa delle code e di un guasto temporaneo alle macchinette self-service non sono riuscito ad acquistare il biglietto prima della partenza del treno cosicché – appena salito sul treno – ho acquistato via internet il biglietto del treno successivo*” (doc. 11 dell’indice del fascicolo);

- nella segnalazione pervenuta il 21 novembre 2012, una consumatrice lamenta che il malfunzionamento del sistema di modifica della prenotazione tramite call center (per mancato coordinamento con l’informativa ai controllori a bordo treno) le ha causato l’irrogazione di una sanzione per “mancanza di biglietto”. Tra l’altro, nel merito, la segnalante lamenta la violazione dell’art. 9 del Reg. CE 1371/07 che sancisce il diritto del passeggero ad ottenere biglietti, prenotazioni e cambi anche a bordo treno, senza alcuna maggiorazione e, quanto alla procedura di irrogazione della sanzione, eccepisce la vetustà della normativa richiamata da Trenitalia (D.P.R. n. 753/80) in esito all’entrata in vigore del predetto Regolamento ed anche “alla luce delle trasformazioni societarie” del professionista in un contesto ormai interamente liberalizzato (doc. 16 dell’indice del fascicolo);

- un’associazione consumeristica ha riferito che un proprio rappresentante, presso la stazione di Bologna Centrale, ha raggiunto il binario dal quale sarebbe dovuto partire il treno Frecciarossa n. 9507 delle h. 7,55 diretto a Roma Termini e per il quale era in possesso di specifico biglietto; solo una volta a bordo, il segnalante si è accorto, che non si trattava del Frecciarossa prenotato ma di un Frecciabianca – pure diretto a Roma Termini – con fermata a Firenze Campo di Marte. Nonostante abbia contattato il controllore e provveduto a chiarire l’equivoco, questi, in prossimità della suddetta stazione fiorentina, ha comunque preteso il pagamento di 93 euro, relativi al prezzo del biglietto per la tratta Firenze Campo di Marte – Roma Termini più la “soprattassa” di 50 euro a titolo di penale (doc. 43 dell’indice del fascicolo).

- Altra associazione consumeristica ha trasmesso – con note pervenute in pari data 1° agosto 2014 - svariati reclami (docc. da 63 a 69 dell’indice del fascicolo) provenienti da altrettanti consumatori incorsi in *irregolarità di viaggio* per cd. “*mancanza di biglietto*” e, conseguentemente *sanzionati* da parte di Trenitalia. Ad es., un viaggiatore ha rappresentato di aver acquistato on line un biglietto per due persone per la tratta AV Frecciargento) Roma-Firenze ritenendo – erroneamente - di aver effettuato la prenotazione per il corrispondente treno delle 7,20 quando, invece, il biglietto acquistato recava l’orario delle 7,50. Salito, quindi, sul treno delle 7,20 (nella convinzione che fosse quello effettivamente prenotato), in esito al controllo del personale addetto su detto titolo elettronico, Trenitalia provvedeva ad accertare la violazione della “mancanza di biglietto”: ciò nonostante che, da un lato, fosse stato esibito un biglietto in tutto

4. In particolare, il professionista, in base alla propria autonomia imprenditoriale, disciplina, in seno alle Condizioni Generali di Trasporto praticate, svariate fattispecie di *irregolarità di viaggio*, includendo fra le ipotesi di “*mancaza di biglietto*” anche quelle ove il viaggiatore risulti, comunque, in possesso di un titolo di trasporto ancorché scaduto di validità oppure utilizzato oltre i limiti temporali previsti dall’offerta cui si riferisce il biglietto in suo possesso o su un treno diverso da quello prenotato se questa possibilità è esclusa dall’offerta commerciale fruita.

5. La rilevazione a bordo treno di tutte tali ipotesi di “mancaza” di biglietto avviene ad opera del personale di controllo che stila, nell’evenienza, apposito “*verbale di accertamento ai sensi del DPR n. 753/80*”⁴ imponendo al passeggero rinvenuto trasgressore di corrispondere il prezzo intero del biglietto dovuto per il viaggio in corso (cd. “*tassa*”, nella terminologia utilizzata da Trenitalia), ma anche una “*sovratassa*” - il cui importo (da 50 a 200 euro) viene, del pari fissato in piena autonomia dal professionista – nonché un ulteriore somma a titolo di “*sanzione (oblazione)*”.

6. Per la rilevazione dell’*irregolarità* e l’imposizione della correlata “*soprattassa*”, Trenitalia adotta – con terminologia e modalità di stampo pubblicitario – una procedura specifica, a scansione temporale obbligata, che collega all’inerte decorso del tempo l’aumento progressivo dell’importo irrogabile a titolo di penalità. I termini così previsti per il pagamento non vengono interrotti o prorogati in esito alle eventuali osservazioni scritte o all’audizione – su richiesta - del rinvenuto trasgressore in riferimento alle circostanze specifiche del caso.

7. Trenitalia indica, inoltre, che il pagamento oltre il 15° giorno dalla notifica del verbale degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione *costituisce infrazione al D.P.R. n. 753/1980*, con conseguente addebito delle *sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente*.

pertinente al viaggio intrapreso salvo che per l’orario di partenza e, dall’altro, che vi fossero a bordo, in quel momento e per tutto il percorso, svariati posti liberi. Il segnalante lamenta, altresì, che a fronte di un unico biglietto acquistato per due persone a soli 43 euro (per fruizione dell’offerta promozionale 2x1) siano stati emessi distinti verbali di accertamento (uno per ciascun viaggiatore) recanti, per l’analoga violazione della “mancaza di biglietto”, l’imposizione del pagamento di distinti importi pari a ben 279,67 euro ciascuno (63 euro quale “*tassa (biglietto)*” + 200 euro per “*soprattassa*” + 16,67 euro per “*sanzione (oblazione)*” (doc. 67 dell’indice del fascicolo).

Sono inoltre pervenute due segnalazioni nelle quali i consumatori lamentano di essere stati raggiunti da altrettanti inviti, da parte di Trenitalia, al pagamento per la regolarizzazione di titolo di viaggio nonostante che essi, a loro dire, non si trovassero in realtà a bordo treno all’epoca della contestazione. Un’associazione di consumatori ha segnalato, in data 20 novembre 2012, che un proprio assistito sarebbe stato raggiunto da un invito di Trenitalia al pagamento di una sanzione pari a oltre 200 euro a causa dell’asserito mancato possesso di titolo valido di viaggio a bordo di treno diretto a Reggio Calabria. Il consumatore, invece, contesta di essere stato a bordo di quel treno e, a quella data, di non essersi spostato dal comune di abituale residenza (doc. 14 all’indice del fascicolo).

⁴ D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 rubricato “*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*”.

8. Tale impianto affittivo viene rigidamente applicato dal personale Trenitalia addetto al controllo anche qualora i passeggeri siano nell'impossibilità – per forza maggiore ma anche in esito a disservizio imputabile esclusivamente alla stessa azienda – di acquisto di regolare biglietto presso i canali ordinariamente predisposti (tra i quali è esclusa la vendita diretta a bordo treno) ed anche a fronte di posti comunque liberi a bordo del convoglio per la tratta in questione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

9. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 marzo 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS4656 per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25 del Codice del Consumo⁵.

In tale sede, veniva, in particolare, ipotizzata la scorrettezza del complessivo sistema previsto ed adottato da Trenitalia per il controllo e la repressione delle *irregolarità di viaggio* anzitutto a causa – e alla luce dei coesistenti limiti frapposti all'acquisto di biglietti a bordo treno - della generalizzata inclusione in seno alla categoria della “mancanza di biglietto” anche delle ipotesi in cui il passeggero, senza essere materialmente privo di titolo di viaggio, possiede un biglietto solo parzialmente idoneo al viaggio intrapreso. La medesima condotta è apparsa, altresì, pervasa da profili di coercizione e indebito condizionamento nei riguardi dei consumatori in considerazione dello stampo “pubblicistico” delle modalità prescelte (per terminologia, cadenza temporale e “coercitività” del pagamento) e per l'intransigenza applicativa comunque osservata dal personale Trenitalia anche in caso di “infrazioni” conseguenti a disservizi imputabili unicamente all'azienda.

10. In data 8 aprile 2014, è pervenuta da parte di Trenitalia una documentata nota di riscontro alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento; il successivo 18 aprile sono giunte le prime note difensive.

11. Il 24 aprile 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili

⁵ La medesima comunicazione ha raggiunto, in data 13 marzo 2014, le associazioni consumeristiche ATC-Associazione Tutela del Consumatore e ASS. CON.-Associazione di Consumatori, rese parti del procedimento già all'atto dell'avvio del procedimento.

di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁶. A detta istanza sono seguite - rispettivamente, il 13 giugno e l'8 luglio 2014 - distinte versioni integrative dei detti impegni⁷.

In esito a specifica richiesta di integrazione presentata dall'Autorità⁸, il 6 agosto 2014 il professionista ha presentato una versione rivista e definitiva dei predetti impegni.

12. Nella sua adunanza del 17 settembre 2014, l'Autorità ha valutato e deliberato il rigetto di tali impegni atteso che non erano stati integrati nel modo richiesto, nonché ha ritenuto persistere l'interesse all'accertamento. Tale rigetto è stato comunicato al professionista il successivo 19 settembre⁹.

13. Trenitalia ha avuto accesso agli atti del procedimento il 10 aprile ed il 25 settembre 2014.

14. Il professionista è stato sentito in audizione il 30 maggio 2014, su sua richiesta, nonché il 26 giugno 2014.

15. Il 31 luglio è pervenuta una memoria da parte delle associazioni *Movimento Consumatori e Cittadinanzattiva*.

16. Il 26 settembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data definitiva di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

17. In data 8 ottobre 2014, Trenitalia ha inviato una memoria conclusiva.

18. Poiché la pratica oggetto del procedimento riguarda il settore dei trasporti ferroviari, il 9 ottobre 2014, è stato richiesto - ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera a), del D.Lgs. n. 21/2014 - il parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti¹⁰.

2) *Le evidenze acquisite*

a) *La disciplina dettata da Trenitalia in seno alle proprie Condizioni Generali di Trasporto*

19. In esito alla costituzione, nel 2000, in autonoma struttura societaria¹¹, Trenitalia ha provveduto a definire unilateralmente (e, via via, ad

⁶ Doc. 44 dell'indice del fascicolo.

⁷ Docc. 56 e 60 dell'indice del fascicolo.

⁸ Doc. 61 dell'indice del fascicolo.

⁹ Doc. 73 dell'indice del fascicolo.

¹⁰ Doc. n. 84 dell'indice del fascicolo

¹¹ Com'è noto, in attuazione del principio comunitario di separazione tra rete e servizi, si è proceduto ad un riassetto societario di Ferrovie dello Stato S.p.A., con la creazione di due distinte società operative facenti capo alla *holding* omonima, di proprietà dello Stato. In tale ottica, Trenitalia S.p.A. gestisce i servizi ferroviari di trasporto (passeggeri di media-lunga percorrenza, merci, regionale e locale) sulla base di una licenza per la fornitura degli stessi rilasciata dal Ministero dei trasporti il 23 maggio 2000.

aggiornare) le proprie *Condizioni generali di trasporto dei passeggeri*¹² (di seguito, anche “CGT”) al fine di disciplinare compiutamente i “*servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati (...) in ambito regionale, nazionale e internazionale limitatamente a percorsi a effettuati sul territorio italiano e, per quanto applicabili, anche ai percorsi effettuati fuori dal medesimo territorio*”¹³.

In particolare, le CGT si compongono di una Parte I, *Norme comuni*, applicabili a tutti i suddetti servizi di trasporto, nonché di parti separate per il trasporto nazionale (Parte II), regionale (Parte III) ed internazionale (Parte IV).

Conseguentemente, la disciplina dei servizi di trasporto nazionale si evince dal combinato disposto di cui alle *Norme comuni* e della Parte II.

20. Nelle *Norme comuni*, vengono espressamente richiamate, *quali principali fonti normative* riguardanti il trasporto ferroviario passeggeri, oltre al Regolamento (CE) n. 1371/2007¹⁴, tra altre, anche la risalente legge 4 aprile 1935, n. 911 e ss. mm. - recante “*Conversione in legge del R.D.L. 11 ottobre 1934, n. 1948, concernente l'approvazione di nuove «Condizioni e tariffe per il trasporto delle persone sulle Ferrovie dello Stato»* - nonché il D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 (“*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*”).

Il predetto D.P.R. si applica immediatamente, in base al dato testuale del relativo art. 1, “*alle ferrovie destinate al servizio pubblico per il trasporto di persone e di cose esercitate dall'azienda autonoma delle ferrovie dello Stato o in regime di concessione o di gestione commissariale governativa*”.

21. Per quanto qui di interesse, le CGT indicano svariati canali (anche elettronici) per la vendita di molteplici categorie di titoli di viaggio nel dichiarato intento “*garantire la massima capillarità del sistema di distribuzione*”¹⁵. Tuttavia, l'acquisto degli stessi direttamente sul treno non

¹² Accessibili anche dal sito aziendale. Qui si fa riferimento alla versione aggiornata al 25 gennaio 2014 e rilevata d'ufficio on line il 28 febbraio 2014 (doc. 28 dell'indice del fascicolo).

¹³ Parte I, Norme Comuni, punto 1 e 2.

¹⁴ *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*. Entrato in vigore il 3 dicembre 2009, detto Regolamento stabilisce i diritti fondamentali dei passeggeri (in base al terzo considerando, “*poiché il passeggero è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati*”) e, nel contempo, introduce una serie di doveri e specifiche responsabilità verso i clienti in capo alle imprese ferroviarie (tra i quali rilevano gli obblighi sia di agevolare il più possibile l'acquisto dei biglietti ferroviari sia di istituire un sistema appropriato per il trattamento delle denunce e dei reclami).

¹⁵ CGT, Parte I – *Norme Comuni*, paragrafo 5.2 “*5.2 L'acquisto: Il viaggiatore può acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie di stazione, i rivenditori autorizzati, le self-service, tramite il sito www.trenitalia.com ed ogni altro canale o strumento tecnologico che verrà individuato da Trenitalia per garantire la massima capillarità del sistema di distribuzione. L'acquisto a bordo dei treni è consentito solo in particolari circostanze definite espressamente nelle Condizioni Generali, a seconda della categoria di treno che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio*”.

viene consentito tranne che in circostanze del tutto eccezionali (come la chiusura delle biglietterie e il malfunzionamento delle emettitrici *self service* di stazione) ed esclusivamente in ordine a determinate tipologie di biglietti. In ogni caso, è obbligatorio dare preventivo avviso al personale di bordo¹⁶.

22. Sempre nelle CGT è stabilito che su richiesta del personale Trenitalia il viaggiatore è tenuto ad esibire, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria, il titolo di viaggio e il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo fruita¹⁷.

23. Qualora il passeggero non risulti in linea con le prescrizioni dettate da Trenitalia per l'acquisto, l'utilizzazione e il pagamento dei biglietti, è previsto che venga "regolarizzato" con il pagamento, a bordo treno, del

¹⁶ CGT, Parte II, paragrafo 2.5 (2.5. I canali di vendita - Il viaggiatore può acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio, compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico, le self-service, mediante Call Center1, tramite il sito www.trenitalia.com, i servizi m-commerce che prevedano tale possibilità. 1 Servizio a pagamento come specificato alla lettera a) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. Nel caso di acquisto presso le agenzie di viaggio abilitate, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'agenzia. La possibilità di acquisto tramite il sito, il Call Center ed i servizi m-commerce (prontotreno) è limitata a determinate tipologie di titoli di viaggio (Sono esclusi dalla vendita sul sito e tramite Call Center i biglietti per comitive, quelli previsti da accordi particolari e da convenzioni a pagamento differito, il biglietto per animali e biglietti in base a specifiche offerte che espressamente escludono tali canali.). Il biglietto senza garanzia del posto è acquistabile solo presso le biglietterie di stazione, le agenzie di viaggio abilitate e le self service. Per motivi di politica antifrode e a causa dell'obbligo della prenotazione del posto, l'acquisto a bordo del treno del biglietto di norma non è consentito. Tale possibilità è prevista, limitatamente al percorso servito dal treno, previo avviso al personale di bordo, esclusivamente per i viaggiatori che siano partiti da stazioni in cui la biglietteria non era aperta nell'orario di partenza del treno, a condizione che le stazioni di partenza non siano dotate di self service funzionanti che rilascino la tipologia di titolo di viaggio richiesta dal viaggiatore. Tale possibilità è limitata a determinate tipologie di biglietti (Biglietti Base di corsa semplice al prezzo previsto per il treno utilizzato, intero o ridotto in appoggio a Carta Verde, Carta d'Argento, Carta Blu, Pass Inter Rail, Concessioni Speciali III e VIII; biglietti di cambio classe, di cambio servizio, per modificazioni e prolungamenti d'itinerario, per viaggi di proseguimento in appoggio a quelli rilasciati a bordo degli autoservizi sostitutivi; biglietti a riduzione per il personale ferroviario di amministrazioni estere; biglietti per il trasporto degli animali e biglietti previsti da specifiche convenzioni. È altresì ammessa l'assegnazione del posto ai viaggiatori che, dopo la partenza del treno prenotato e nei limiti consentiti dalla tariffa, accedano ad altro treno di pari categoria e sulla medesima relazione). L'inizio e la fine della vendita dei titoli di viaggio variano a seconda dei canali utilizzati e nel caso delle biglietterie di stazione in relazione all'ora di partenza dei treni ed all'importanza della stazione."

¹⁷ CGT, Parte I - Norme Comuni, paragrafo 5.3 "5.3 L'utilizzazione - Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale ferroviario, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio ed il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo fruita e, nel caso sia richiesto, deve riconsegnare il titolo di viaggio a viaggio terminato al personale incaricato del ritiro. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il viaggiatore deve fornire il codice identificativo di prenotazione ricevuto al momento dell'acquisto. Per i titoli di viaggio nominativi e per quelli per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione (ad esempio, attribuzione di punti fedeltà per i possessori delle carte di fidelizzazione di Trenitalia) impongano l'identificazione dell'avente titolo, è prescritta l'esibizione da parte del viaggiatore di un documento personale d'identificazione valido, a richiesta del personale di bordo o di terra incaricato del controllo. La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa a bordo del treno, né nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata. La cessione abusiva del titolo di viaggio e dei documenti personali di trasporto rende nullo il titolo di viaggio. Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da Trenitalia è vietato. Inoltre, il viaggiatore non ha diritto al trasporto se il titolo di viaggio presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato. Il viaggiatore che utilizza abusivamente il sistema di vendita di titoli di viaggio elettronici può essere escluso da ogni ulteriore utilizzazione di questo sistema."

prezzo intero del biglietto e l'applicazione di importi aggiuntivi – specificamente individuati per il trasporto nazionale, nella Parte II delle CGT – dovuti a titolo di “sovrapprezzo e di penalità”.

Sempre nelle norme comuni si prevede che “in materia si applica quanto previsto dal DPR 753/1980”¹⁸.

24. Nella parte II delle CGT, relativa al trasporto nazionale, è dettagliata la disciplina specifica del “Controllo dei titoli di viaggio”¹⁹.

In primo luogo, si fissano e definiscono molteplici ipotesi in cui il viaggiatore è considerato “sprovvisto di titolo di viaggio” (Parte II, paragrafo 6.1): tra esse, accanto all'effettivo mancato possesso di biglietto/abbonamento/pass, è espressamente ricompresa anche l'ipotesi in cui il passeggero esibisca un titolo “scaduto di validità” oppure anche utilizzato “oltre i limiti temporali previsti dall'offerta cui si riferisce il biglietto in suo possesso o su un treno diverso da quello prenotato se questa possibilità è esclusa dall'offerta commerciale fruita”²⁰.

¹⁸ CGT, Parte I - Norme Comuni paragrafo 7: **7. Il controllo** - Nel caso di inosservanza degli obblighi previsti al precedente punto 5, il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti ai punti specifici delle successive Parti II e III. Il pagamento a bordo del prezzo dovuto è sempre effettuato a prezzo intero. Gli importi aggiuntivi dovuti a titolo di sovrapprezzo e di penalità non sono rimborsabili né indennizzabili. In materia si applica quanto previsto dal DPR 753/1980 recante nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto e, ove prevista, la normativa regionale per i servizi ferroviari regionali. In particolare, in caso di mancata identificazione del viaggiatore, viene chiesto dal personale di bordo l'intervento delle competenti autorità e può non essere consentita la prosecuzione del viaggio.

¹⁹ CGT, Parte II, paragrafo 6 “Il viaggiatore deve essere in possesso, secondo quanto previsto nella Parte I delle presenti Condizioni Generali, di titolo di viaggio valido per la relazione, il treno, la classe ed il servizio che sta utilizzando ed osservare quanto previsto sulla sua utilizzazione. Nel caso d'inosservanza di tali obblighi il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti a seconda della gravità dell'irregolarità commessa di cui ai punti successivi. Le penalità/soprattasse dovute a diverso titolo non si sommano ed il viaggiatore è tenuto al pagamento di un solo importo nella misura più elevata (è fatta eccezione per l'eventuale maggiorazione di prezzo per il mancato pagamento a bordo treno, che è sempre dovuta nei casi previsti)”.

²⁰ Le ipotesi in cui il viaggiatore è considerato come “sprovvisto di titolo di viaggio” sono, precisamente:

- a) se è sprovvisto del titolo di viaggio per sé o per l'animale che porta con sé (se richiesto)
- b) se lo esibisce scaduto di validità o lo utilizza oltre i limiti temporali previsti dall'offerta cui si riferisce il biglietto in suo possesso o su un treno diverso da quello prenotato se questa possibilità è esclusa dall'offerta commerciale fruita;
- c) se è sprovvisto di abbonamento e non provvede entro tre giorni ad esibirlo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia;
- d) se è possessore di un abbonamento ed è sprovvisto di documento di identificazione;
- e) se è possessore di un abbonamento o di un pass internazionale o di un pass nazionale dedicato alla clientela estera o di una carta di libera circolazione o di un carnet 30 viaggi, ed accede al livello di servizio Executive;
- f) se utilizza su treni internazionali (esclusi i treni Italia – Svizzera per le tratte interne al territorio nazionale) un biglietto emesso in modalità ticketless;
- g) se prosegue il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio, limitatamente al percorso aggiuntivo;
- h) se è in possesso di un biglietto valido per viaggiare sui treni del trasporto regionale sprovvisto della convalida o convalidato in modo irregolare (in tal caso il biglietto viene reso valido dal personale del treno).
- i) Il viaggiatore che utilizzi il servizio cuccette, VL, Excelsior o Excelsior E4 con il titolo di viaggio per il servizio utilizzato ma senza il documento di identificazione personale o con documento di

A tutte queste ipotesi di “mancanza di titolo di viaggio” è ricollegato l’obbligo, per il passeggero valutato trasgressore, di effettuare il pagamento del prezzo intero del biglietto base dovuto per il viaggio in corso “più” un oneroso “sovrapprezzo” pari a 200 euro, come indicato al punto 2 del Capitolo 4 (in seno alla medesima Parte II), in riferimento a diversificate “irregolarità”:

2.Sovrapprezzi e penalità dovuti a bordo del treno per viaggi irregolari

Irregolarità	Sovrapprezzi e penalità*
Viaggiatore	
a) - sprovvisto di biglietto	200,00 € a viaggiatore L'importo è ridotto: - a 100,00 € se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica - a 50,00 € se il pagamento è effettuato a bordo treno o entro tre giorni dalla notifica
a1) - che utilizza il servizio cuccette, VL, Excelsior o Excelsior E4 con il titolo di viaggio ma senza documento di identificazione - che è sprovvisto della prescritta iscrizione all'anagrafe canina per il proprio cane e/o del libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto dell'animale)	25,00 € a viaggiatore
b) Viaggiatore con biglietto non valido per il treno utilizzato	8,00 € a viaggiatore
c) Viaggiatore con biglietto valido che utilizza il treno senza il rispetto delle condizioni previste	8,00 € a viaggiatore
d) Viaggiatore che compie abusi nell'utilizzo del titolo di viaggio	Importo pari a tre volte il prezzo del titolo di viaggio (biglietto, abbonamento ecc.) con il minimo di 200,00 € a viaggiatore
c) Abusi nel trasporto di bagagli e degli animali	200,00 € a viaggiatore. L'importo è ridotto: - a 100,00 € se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica - a 50,00 € se il pagamento è effettuato a bordo treno o entro tre giorni dalla notifica
f) mancato pagamento a bordo	5,00 € a viaggiatore

(*) I sovrapprezzi e le penalità dovuti a bordo del treno per viaggi irregolari non prevedono le riduzioni per i ragazzi.

25. Analoghi importi sono dovuti anche in caso di “*abusi nel trasporto di bagagli ed animali*” (quando, cioè, venga trasportato un bagaglio che contenga cose pericolose oppure un cane su un treno in cui non è ammesso) mentre sono più alti i *sovrapprezzi/penalità* dovute dal viaggiatore che compia veri e propri “*abusi nell'utilizzo del titolo di viaggio*” (quando, cioè,

identificazione scaduto di validità da oltre un mese, è soggetto al pagamento del solo sovrapprezzo previsto alla lettera a1) del punto 2 del Capitolo 4 -Listino dei prezzi.
E' inoltre considerato sprovvisto di biglietto, ma è soggetto alle regolarizzazioni previste per i treni del trasporto regionale (Parte III - Trasporto Regionale), il viaggiatore che:
utilizza su treni regionali un abbonamento senza estensione regionale;
utilizza su treni regionali un biglietto emesso in modalità ticketless.

vi è “il tentativo di effettuare il trasbordo con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduti oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato, riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi la pagamento del trasporto”²¹.

26. È, altresì, prevista una “regolarizzazione” a bordo per fattispecie di minore gravità relative a “viaggiatore con titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato” (cfr. art. 6.2), per le quali si applica la penalità - pari a 8 euro - di cui alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 (cfr. par. 24).

Il controllo e le modalità di pagamento delle penalità

27. Come detto, qualora il passeggero sia rinvenuto a bordo treno come “sprovvisto di biglietto” (in quanto rientrante in una delle varie fattispecie ascritte alla suddetta categoria), egli viene “regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per il viaggio di corsa semplice (...) più il sovrapprezzo previsto alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi” pari, cioè a 200 euro (Parte II, par. 6.1).

28. Quanto alle “modalità di pagamento per gli importi dovuti per irregolarità di viaggio”, le CGT ²² prescrivono che il viaggiatore, ove non

²¹ Parte II, par. 6.5 “**6.5. Gli abusi** Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduti oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto, è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto di corsa semplice a prezzo intero per tutto il percorso, più il sovrapprezzo previsto alla lettera d) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. Negli altri casi di abusi o tentativi di abusi è dovuto il pagamento della differenza per tutto il percorso fra il prezzo già pagato o che si sia tentato di pagare e quello a prezzo base intero, più il sovrapprezzo previsto alla lettera d) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. I titoli di viaggio o i documenti di riduzione ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati ed in sostituzione il personale del treno rilascia altro biglietto con le medesime indicazioni di quello originario. Nel caso in cui venga trasportato un bagaglio che contenga cose pericolose oppure un cane su un treno in cui non è ammesso è dovuto il pagamento della penalità prevista alla lettera e) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata”.

²² Parte II - Trasporto nazionale: Cap. 1 (Parte Generale), par. 6.6,” **Le modalità di pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio** -Nel caso in cui il viaggiatore non vi abbia provveduto direttamente a bordo treno, può effettuare il pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico o utilizzando l'apposito bollettino di conto corrente. E' dovuto anche il pagamento dell'importo aggiuntivo, di cui alla lettera f) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, a titolo di recupero spese per il differimento del pagamento.

Esclusivamente per le irregolarità di cui al punto 6.1 e all'ultimo capoverso del punto 6.5, nei casi di pagamenti non effettuati a bordo treno:

- la maggiorazione di prezzo prevista alle lettere a) ed e) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi varia a seconda del termine in cui avviene il pagamento. In particolare se il pagamento è effettuato entro tre giorni dalla notifica del verbale (effettuata a bordo treno ove possibile o mediante lettera negli altri casi), il viaggiatore è tenuto a corrispondere lo stesso importo che avrebbe dovuto pagare a bordo treno;
- l'importo aggiuntivo, di cui alla lettera f) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, non è dovuto.

In tutti i casi il pagamento oltre il 15° giorno degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione costituisce infrazione al D.P.R. 753/1980, per cui vengono addebitate anche le sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente. Qualora il viaggiatore lasci trascorrere anche il termine di 60 giorni dalla notifica del verbale senza provvedere al pagamento di quanto dovuto ovvero provveda ad un pagamento non integrale della somma dovuta, viene attivata la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero del

provveda direttamente a bordo treno, può farlo “*presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia (...) o utilizzando l’apposito bollettino di c/c*”: in questi casi, è dovuto anche l’importo aggiuntivo di 5 euro “*a titolo di recupero spese per il differimento del pagamento*”.

È altresì previsto che, “*esclusivamente*” per le irregolarità (fra altre) relative alla *manca*za del titolo di viaggio, il sovrapprezzo pretendibile “*varia a seconda del termine in cui avviene il pagamento*”. In particolare:

- se il pagamento è effettuato direttamente a bordo treno oppure entro tre giorni dalla notifica del verbale (effettuata sul convoglio, ove possibile, oppure per via postale), la *soprattassa* è pari a 50 euro e non è dovuto il predetto importo aggiuntivo di 5 euro;
- l’importo della *soprattassa* aumenta a 100 euro se il pagamento è effettuato entro il 15 ° giorno dalla data dalla notifica del verbale;
- l’importo della *soprattassa* raggiunge i 200 euro se il pagamento è effettuato oltre il 16° giorno dalla notifica.

29. In base al dato testuale delle CGT, “*il pagamento oltre il 15° giorno degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione costituisce infrazione al D.P.R. 753/1980, per cui vengono addebitate anche le sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente*” (importo per cd. “*sanzione/oblazione*”).

30. Infine, è espressamente avvertito che “*qualora il viaggiatore lasci trascorrere anche il termine di 60 giorni dalla notifica del verbale senza provvedere al pagamento di quanto dovuto ovvero provveda ad un pagamento non integrale della somma dovuta, viene attivata la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero del credito, con riserva di richiedere il rimborso di ogni ulteriore importo dovuto a spese amministrative, legali o altro*”.

31. Trenitalia ha avanzato al Ministero dell’Economia, il 5 settembre 2008, specifica richiesta di autorizzazione alla riscossione coattiva mediante ruolo “*dei crediti derivanti dalla constatazione di irregolarità di viaggio a bordo dei propri treni e dalla successiva irrogazione delle previste sanzioni*”

L’autorizzazione ministeriale è stata rilasciata con D.M. 16 gennaio 2009, sul presupposto dell’avvenuta valutazione della *rilevanza pubblica* di tali crediti, ai sensi comma 3-bis dell’art. 17, del D.Lgs. n. 46 del 1999 e ss. mm.²³.

credito, con riserva di richiedere il rimborso di ogni ulteriore importo dovuto a spese amministrative, legali o altro”.

²³ Tale norma “*prevede che il Ministro dell’Economia e delle Finanze può autorizzare la riscossione coattiva mediante ruolo di specifiche tipologie di crediti delle società per azioni a partecipazione pubblica, previa valutazione della rilevanza pubblica di tali crediti*”.

b) L'applicazione della disciplina demandata al personale di controllo di Trenitalia e la documentazione rilasciata al "trasgressore" durante la procedura

32. Il personale Trenitalia addetto al controllo a bordo treno è deputato alla vigilanza, al riconoscimento e all'intervento nell'evenienza di *irregolarità di viaggio* perpetrated dai passeggeri.

33. Quando il passeggero intenda "sanare" la propria irregolarità al momento stesso della contestazione a bordo treno, riceve dal controllore apposita ricevuta di pagamento all'atto della corresponsione della *tassa* (prezzo pieno del biglietto) e della *soprattassa* di "soli" 50 euro.

34. Se invece il viaggiatore non intenda adempiere immediatamente a bordo treno, il controllore redige apposito *verbale di accertamento* consegnato, in copia, al passeggero oppure, in caso di rifiuto di quest'ultimo a riceverlo, notificato per posta. In detto verbale vengono annotate le generalità del soggetto nei cui confronti viene effettuato l'accertamento, il tipo di infrazione commessa e le norme asseritamente violate, le informazioni relative agli importi (*tassa, soprattassa e sanzione/oblazione*²⁴) e alla tempistica di pagamento nonché le eventuali "dichiarazioni del trasgressore". In particolare, al passeggero ritenuto "sprovvisto del titolo di viaggio", sul fronte del *verbale di accertamento* elevato nell'evenienza, viene esclusivamente richiamato l'art. 23 del DPR n. 753/1980²⁵ ("LA

²⁴ Quest'ultima per il caso in cui il pagamento avvenga oltre il 15° giorno dalla notifica del verbale.

²⁵ Il citato art. 23 recita: "I viaggiatori devono prendere posto nei treni o veicoli già muniti di regolare biglietto o altro valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, salvo che sia diversamente disposto dalle aziende esercenti per determinati casi ed impianti. Tuttavia può essere ammessa la regolarizzazione in corso di viaggio secondo quanto stabilito, per le ferrovie dello Stato, dalle condizioni e tariffe per il trasporto delle persone su dette ferrovie, e, per le ferrovie in concessione, dalle norme emanate dalle aziende esercenti, previa approvazione della M.C.T.C. o degli organi delle regioni o degli enti locali territoriali, secondo le rispettive attribuzioni.

I viaggiatori che, ove ammesso, non provvedano a regolarizzare la loro posizione vengono fatti scendere dai treni o veicoli nella prima fermata ed assoggettati al pagamento delle tasse e soprattasse stabilite, mediante formale invito di pagamento. Detto invito fissa il termine entro il quale deve essere effettuato il versamento, termine che non può essere inferiore a quindici giorni dalla data dell'invito stesso.

In difetto del pagamento nel termine fissato, la mancata regolarizzazione in corso di viaggio costituisce infrazione e il trasgressore è soggetto alla sanzione amministrativa da L. 15.000 a L. 45.000, in aggiunta alle tasse e soprattasse dovute.

Può essere consentito, con identificazione del viaggiatore, di far proseguire il viaggio; anche in tal caso deve essere provveduto al versamento delle somme dovute per tasse e soprattasse nel termine di cui al terzo comma e in difetto, diviene altresì applicabile la sanzione amministrativa di cui al comma precedente.

Quando non sia ammessa la regolarizzazione di cui al secondo comma, i viaggiatori trovati durante il viaggio o all'arrivo sprovvisti di regolare biglietto o altro valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, sono soggetti alla sanzione amministrativa da L. 7.000 a lire 21.000.

In tutti i casi il pagamento in misura ridotta con effetto liberatorio, di cui all'art. 80 delle presenti norme, è subordinato al pagamento delle somme dovute per tasse e soprattasse e per il prezzo del biglietto.

Le tasse e soprattasse stabilite dalle tariffe sono sempre dovute nei casi in cui siano commessi reati di alterazione o contraffazioni di biglietti e documenti di viaggio, truffa od altri, puniti dalle leggi penali, nonché nei casi di infrazioni ai regolamenti in vigore".

VIOLAZIONE: ART. 23 DPR n. 753/1980”) senza ulteriore riferimento alle Condizioni Generali di Trasporto praticate dal professionista. Di seguito l’immagine di tale verbale:

 P. IVA 05403151003 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	AW 1303693												
AW1303693 Ci 204 PDA VERBALE DI ACCERTAMENTO Treno 9508 DATA 23-11-2013 ORE 08:28 L'AGENTE [REDACTED] HA ACCERTATO A [REDACTED] A CARICO DI [REDACTED] NATA IL [REDACTED] RESIDENZA: [REDACTED] DOCUMENTO: CINE [REDACTED] DA: [REDACTED]	 P. IVA 05403151003 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE												
LA VIOLAZIONE: art. 23 DPR 753/80 Mancanza biglietto DA: ROMA TERMINI A: FIRENZE SMN km 316 CL 1 TAR TAV BUS <table border="0"> <tr> <td>TASSA(BIGLIETTO)</td> <td>Euro</td> <td>63,00</td> </tr> <tr> <td>SOPRATTASSA</td> <td>Euro</td> <td>200,00</td> </tr> <tr> <td>DIRITTO ESAZIONE DIFFERITA</td> <td>Euro</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>SANZIONE(cbl.azione)</td> <td>Euro</td> <td>16,67</td> </tr> </table> IMPORTO DA PAGARE DAL 10-12-2013 AL 22-01-2014 Euro 279,67	TASSA(BIGLIETTO)	Euro	63,00	SOPRATTASSA	Euro	200,00	DIRITTO ESAZIONE DIFFERITA	Euro	0,00	SANZIONE(cbl.azione)	Euro	16,67	QUALORA SI PROVVEDA AL PAGAMENTO ENTRO IL 26-11-2013 SI DOVRA' CORRISPONDERE SOLTANTO EURO 113,00; QUALORA SI PROVVEDA AL PAGAMENTO DAL 27-11-2013 AL 09-12-2013 SI DOVRA' CORRISPONDERE SOLTANTO EURO 163,00. UNIV TOSCANA Viale Spartaco Lavagnini, 58 50129 Firenze DICHIARAZIONI TRASGRESSORE:..... ANNOTAZIONI: IN POSSESSO DI BIGLIETTO OFFERTA 2X 1 TRENO 9406 PNR CF26NN..... FIRMA TRASGRESSORE PER RICEVUTA E CONFERMA DELLE GENERALI [REDACTED] FIRMA AGENTE [REDACTED] TESTIMONI VALE ANCHE COME TITOLO DI VIAGGIO
TASSA(BIGLIETTO)	Euro	63,00											
SOPRATTASSA	Euro	200,00											
DIRITTO ESAZIONE DIFFERITA	Euro	0,00											
SANZIONE(cbl.azione)	Euro	16,67											

35. L’unico cenno alle CGT si trova a tergo del verbale²⁶, in caratteri piccolissimi, ove, a parità di carattere, si rendono ulteriori informazioni sulle modalità di pagamento e sulla possibilità per il trasgressore “di essere ascoltato, entro 30 giorni dalla consegna” del verbale. Al riguardo, è espressamente precisato che “in ogni caso, i termini previsti per il pagamento, non vengono interrotti, sospesi o prorogati”.

Tale precisazione è ribadita nel“invito al pagamento” che raggiunge il trasgressore per posta se questi ha rifiutato di ricevere il verbale a bordo treno dopo la contestazione.

36. Se l’inadempienza (o il parziale adempimento) perdura oltre il sessantesimo giorno dalla notifica del verbale, Trenitalia notifica al ritenuto

²⁶ “Il contratto di trasporto è disciplinato dalle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di Trenitalia. Il testo è consultabile presso le Biglietterie di Trenitalia e sul sito www.Trenitalia.com”. L’immagine del retro del verbale è stata prodotta da Trenitalia in allegato alla memoria pervenuta l’8 aprile 2014 (all. n. 2(a) al doc. n. 39 dell’indice del fascicolo).

“trasgressore” un atto con cui “ordina e ingiunge”²⁷ il pagamento entro i trenta giorni successivi alla data della stessa notifica, “sotto pena degli atti esecutivi”. I crediti ivi vantati sono composti da vari e distinti importi pretesi, rispettivamente, a titolo di “sanzione”, di “spese amministrative” nonché di “tasse, soprattasse e diritti”.

Nel medesimo atto manca qualsiasi riferimento alle CGT mentre tra le premesse viene espressamente richiamato l’art. 84 del DPR n. 753/80²⁸.

²⁷ Vedasi doc. 63 dell’indice del fascicolo.

²⁸ La norma recita: “**84.** Il direttore compartimentale delle F.S., il direttore dell’ufficio della M.C.T.C. o l’organo regionale, secondo la rispettiva competenza, se ritiene fondata la contestazione, sentiti gli interessati ove questi ne facciano richiesta entro il termine utile per il pagamento con effetto liberatorio, determina, con provvedimento motivato, l’importo della sanzione per l’infrazione commessa, entro i limiti stabiliti, minimo e massimo, e ne ingiunge il pagamento, insieme con le somme eventualmente dovute per tasse e soprattasse o per il prezzo del biglietto di trasporto o per altro titolo e per le spese di notificazione, all’autore della infrazione e alle persone che siano obbligate in solido. L’ordinanza-ingiunzione fissa un termine non inferiore a trenta giorni per il pagamento. Di tale pagamento l’interessato deve dare comunicazione, con gli estremi del versamento, entro il decimo giorno da quello in cui è avvenuto, all’organo che ha emesso l’ingiunzione. L’ordinanza-ingiunzione costituisce titolo esecutivo.”

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

DIVISIONE PASSEGGERI LONG HAUL
VENDITA DIRETTA E CUSTOMER SERVICE
POST VENDITA LE FRECCE CENTRO SUD LAZIO UMBRIA
Sede: Piazza della Croce Rossa, n. 1
00161 - Roma

Spett.le

Riferimento pratica: ALA000000

IL RESPONSABILE DELLA POST VENDITA LE FRECCE CENTRO SUD LAZIO UMBRIA

Visto il processo verbale: redatto in data con il quale il personale di controlleria del treno n. ha riferito sull'infrazione di cui all'art. 23 (Titolo di viaggio mancante o non conforme) del D.P.R. 753 del 11-7-1980 commessa il giorno in località dal Sig. nato a in data e residente a in VIA, visto l'invito di pagamento notificato il, constatata la regolarità della contestazione e delle notificazioni, tenuto conto delle osservazioni difensive dell'interessato / considerato che non risulta agli atti alcuna osservazione in merito alla infrazione suddetta, accertato che il pagamento non è avvenuto nel termine stabilito, visto l'art. 84 del D.P.R. 753/1980 e l'art. 18 della Legge 689/81,

ORDINA E INGIUNGE

al suddetto di pagare la somma di euro 50,00 per sanzione, unitamente alla somma di euro 11,20 per spese amministrative e di euro 286,00 per tasse, soprattasse e diritti, a Trenitalia S.p.A. - Ufficio Irregolarità di Viaggio - nel termine di 30 giorni dalla data di notifica della presente sotto pena degli atti esecutivi.

IL TOTALE DI EURO 347,20 (somme sovraesposte) dovrà essere versato a mezzo dell'unito bolettino di c/c postale n. 74712688 intestato a Trenitalia S.p.A.

La S.V. potrà chiedere eventuali informazioni in merito alla propria pratica rivolgendosi all'indirizzo sotto riportato:

TRENITALIA S.p.A - DIVISIONE PASSEGGERI LONG HAUL
VENDITA DIRETTA E CUSTOMER SERVICE
POST VENDITA LE FRECCE CENTRO SUD LAZIO UMBRIA
Sede: Piazza della Croce Rossa, n. 1 - 00161 - Roma
Fax. 06 44104374

na, IL RESPONSABILE

c) La comunicazione ai consumatori sulla procedura afflittiva nella Carta dei Servizi e nella Guida al Viaggiatore

37. Sul sito aziendale, oltre che nelle GCT - ivi accessibili dalla *homepage* - viene resa un'informativa - più sintetica - sulla procedura afflittiva *de qua* anche in seno alla "Guida del viaggiatore"²⁹ nonché alla "Carta dei Servizi"³⁰: ivi pure viene richiamato il DPR n. 753/80. Il testo dell'informativa sulla "Guida al viaggiatore" è il seguente: "Se sei sprovvisto

²⁹ Dalla homepage occorre seguire il percorso: *assistenza e contatti* → *guida del viaggiatore* → *Come puoi acquistare, utilizzare e modificare il biglietto di viaggio nazionale* → *Accesso ad altro treno e regolarizzazioni a bordo treno*.

³⁰ Accessibile al link:

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=6562940de08a7310VgnVCM1000008916f90aRCRD>

di biglietto o se la tipologia di biglietto in tuo possesso non consente l'accesso ad altro treno o se viaggi in un arco temporale diverso da quello consentito dal tuo biglietto, la regolarizzazione effettuata a bordo treno, avviene, salvo casi espressamente indicati e qualora non sia diversamente disposto da specifiche leggi regionali, a prezzo intero, indipendentemente dalla tariffa spettante e con l'applicazione di una soprattassa di £ 200.

Se paghi quanto dovuto entro il 15° giorno dalla data della notifica effettuata sia a bordo che dagli uffici preposti l'importo sarà ridotto a € 100. L'importo è invece ridotto a € 50 nei seguenti casi:

se paghi immediatamente a bordo treno; se paghi entro 3 giorni successivi alla consegna del verbale (effettuata a bordo treno ove possibile o mediante lettera negli altri casi), presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia (compatibilmente con l'orario di apertura al pubblico) o utilizzando l'apposito modulo di conto corrente. Tale possibilità è prevista per i soli treni del servizio nazionale e non si estende all'uso di treni Regionali.

Il pagamento oltre il 15° giorno degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione costituisce infrazione al D.P.R. 753/1980, per cui ti saranno addebitate anche le sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente. Ricorda inoltre che, se vieni regolarizzato a bordo treno perché non in grado di esibire l'abbonamento per i treni del servizio nazionale, puoi rivolgerti, entro 3 giorni successivi alla contestazione, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia con il tuo abbonamento valido al momento della regolarizzazione ed ottenere l'annullamento del verbale, pagando un diritto di 5 euro per spese amministrative. Tale possibilità non è prevista per i treni Regionali.

Nel caso di abusi (ad eccezione degli abusi nel trasporto di bagagli e animali) invece, vieni regolarizzato con il pagamento di una soprattassa pari a tre volte il valore del biglietto, con il minimo di 200 euro, senza possibilità di ridurre l'importo in relazione al momento dell'effettuazione del pagamento”.

d) I dati forniti da Trenitalia sulla procedura

38. In esito alle corrispondenti richieste contenute nella comunicazione di avvio³¹ Trenitalia ha fornito – sostanzialmente con la nota pervenuta l'8

³¹ A Trenitalia sono state richieste le seguenti informazioni relative al periodo dal 2011-2013, distinte per anno, e in relazione ai servizi di trasporto passeggeri di media/lunga percorrenza in ambito nazionale: “indicare numero delle irregolarità di viaggio accertate con verbale secondo la procedura sopraindicata, con l'indicazione o una stima di ciascuna tipologia di irregolarità; con riferimento al dato di cui al punto precedente, indicare il numero di sanzioni riscosse direttamente a bordo treno (a) oppure in esito all'invito nei termini previsti (b) oppure ancora a seguito di procedura esecutiva (c);

aprile 2014 - i riscontri che di seguito si illustrano.

39. Dal prospetto recante il *numero complessivo delle irregolarità di viaggio “ai sensi del DPR n. 753/80” che sono state accertate con verbale*³² con indicazione/stima di ciascuna tipologia di irregolarità emerge che il numero delle irregolarità è, in generale, progressivamente aumentato nel corso del triennio considerato (dalle [omissis]* del 2011 fino alle [omissis] del 2013) e che, le “violazioni” più frequenti e numericamente cospicue riguardano proprio tutte le variegate ipotesi di “mancanza di biglietto” comunque ricondotte all’art. 23 del DPR 753/80 e distinte dagli *abusi* veri e propri (i quali ultimi assommano a sole [omissis] violazioni).

In base al medesimo prospetto, le ipotesi di “*biglietto irregolare/modifica itinerario*” (art. 23) assommano, nel triennio in considerazione, a [omissis] casi; le ipotesi di “*sprovvisto di biglietto e/o cambio servizio*” (art. 23) raggiungono i [omissis] casi; le ipotesi di “*titolo di viaggio mancante o non conforme*” (art. 23 1-2) ammontano a [omissis].

40. Nella tabella sottostante si riproducono, invece, i dati – ripartiti per anno e in base alla tempistica di riscossione – forniti da Trenitalia in relazione al numero e al valore delle sanzioni riscosse nel periodo 2011-2013: da essi emerge che la stragrande maggioranza dei passeggeri ha preferito effettuare immediatamente il pagamento all’atto della contestazione.

Tabella 1:

TEMPISTICA DI RISCOSSIONE	2011		2012		2013	
	No.	€	No.	€	No.	€
A bordo treno	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Entro 3 giorni dalla contestazione	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tra il 4° ed il 15° giorno, oltre il 15° giorno e a seguito di procedura esecutiva	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totale	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

precisare il valore dell’importo annuale effettivamente introitato a seguito di detta attività di controllo;
 indicare il numero di eventuali reclami pervenuti da parte dei viaggiatori in relazione alle irregolarità di viaggio riscontrate;
 indicare il numero di opposizioni presentate a seguito di procedura esecutiva nonché l’esito delle medesime;
 precisare se il personale addetto ai servizi di controllo percepisca una quota (e, nel caso, in che percentuale) dei proventi introitati dal professionista in esito all’accertamento di irregolarità e abusi a bordo treno;
 trasmettere copia del verbale di accertamento immediatamente rilasciato al trasgressore dal personale di controllo di Trenitalia;

ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame”.

³² Nell’evenienza, cioè, in cui il presunto trasgressore non abbia inteso provvedere al pagamento di *tassa e soprattassa* immediatamente all’atto della contestazione. (All. 1 al Doc. 39 dell’indice del fascicolo).

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

41. Il professionista illustra, altresì, che il numero di reclami (esposti/rimostranze/vertenze) complessivamente pervenuti nel triennio 2011/13 in merito alle riscontrate irregolarità a bordo treno, è pari a [omissis] mentre i ricorsi presentati dai viaggiatori avverso le ordinanze-ingiunzioni o le cartelle esattoriali concernenti le sanzioni amministrative per irregolarità di viaggio contestate³³ è stato pari a [omissis].

42. Trenitalia precisa, infine, che, in base al vigente contratto aziendale FS, al personale di controllo che scopra irregolarità e abusi a bordo treno da parte dei viaggiatori è assicurata l'attribuzione di una percentuale non inferiore al 35% delle somme riscosse a titolo di sovrattassa³⁴.

3) *Le argomentazioni difensive del professionista*

43. Trenitalia rigetta ogni addebito e reitera, nei suoi scritti, varie osservazioni difensive, in particolare in seno alla nota pervenuta l'8 aprile 2014, nonché nelle memorie del 18 aprile e dell'8 ottobre 2014³⁵. Di seguito si riporta una sintesi delle difese.

Sulla pretesa insussistenza di una pratica commerciale scorretta

- Preliminarmente, Trenitalia rivendica la propria autonomia nella definizione delle ipotesi di irregolarità di viaggio, al pari di quanto avviene sul piano tariffario ove offre alla propria clientela biglietti “a cui corrispondono singole postazioni, su un determinato treno” secondo un sistema cd. “di prenotazione obbligatoria” rispetto al quale prevede, pertanto, “un'unica fattispecie di irregolarità, vale a dire la mancanza di idoneo titolo di viaggio per il servizio utilizzato dal passeggero”;

- nega che la fattispecie contestata costituisca una pratica commerciale scorretta anzitutto sulla base dell'asserito rispetto, da parte della società del canone di diligenza imposto, nel caso *de quo*, dall'art. 9 del Reg.(CE) n. 1371/07: viene infatti assicurata ai clienti la disponibilità – con adeguata informazione – di svariati canali di acquisto dei titoli di viaggio con la sola eccezione della vendita a bordo treno la quale, in base alla medesima norma, può essere esclusa, in via ordinaria, “per motivi di sicurezza o di politica

³³ Trenitalia precisa che il dato si riferisce ai viaggiatori che, in ambito nazionale, abbiano utilizzato sia i servizi del trasporto di media e lunga percorrenza che regionali

³⁴ L'art. 36, comma 5, di detto contratto aziendale recita: “i lavoratori che, svolgendo attività di controlleria a bordo treni, scoprono irregolarità e abusi nel trasporto dei viaggiatori, viene riconosciuta una percentuale non inferiore al 35 % delle somme riscosse a titolo di sovrattassa ovvero una percentuale non inferiore al 10% sul prezzo dei biglietti rilasciati ai viaggiatori in partenza da località sprovviste di punti vendita diretta e indiretta, con le modalità definite a livello aziendale”.

³⁵ Cfr. rispettivamente, doc. 39, 42 e 82.

antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali"³⁶. La società richiama comunque che sono espressamente consentite limitate eccezioni (rinviando alle CGT - Parte II, parag. 2.5), *"previo tempestivo avviso al personale di bordo"*;

- la flessibilità per i consumatori sarebbe assicurata adeguatamente dalle diverse regole tariffarie dei titoli di viaggio; di contro, essa non può trovare corrispondente attuazione nel vigente sistema repressivo delle irregolarità di viaggio per motivi di sicurezza, di *comfort* del passeggero, per esigenze commerciali e di politiche antifrode e anche in quanto comporterebbe di fatto l'apertura della vendita dei biglietti a bordo treno;

- Trenitalia si è comunque dotata di strumenti a beneficio della clientela che garantiscano adeguata "flessibilità" nell'uso del biglietto (condizioni del biglietto base e offerte) e le cui regole sono adeguatamente pubblicizzate: pertanto, non potrebbe risultare scorretta la condotta commerciale che persegua quei viaggiatori che, comunque *sprovvisi di biglietto* idoneo, intendano salire a bordo di qualsiasi treno a proprio piacimento;

- vi sarebbe, pertanto, un'unica fattispecie di *"irregolarità"*, vale a dire la mancanza di *idoneo* titolo di viaggio per il servizio utilizzato dal passeggero: ciò che ridimensionerebbe, in sostanza, "la piena autonomia" di Trenitalia nella definizione delle relative ipotesi: in siffatto sistema, consentire al viaggiatore di utilizzare il biglietto già acquistato su treno diverso da quello prenotato senza prima procedere al cambio biglietto o all'acquisto nuovo titolo comporterebbe il fatto che, al prezzo di un solo posto, il viaggiatore ne andrebbe ad occupare due *"con grave detrimento del conto economico dell'azienda e degli standard qualitativi offerti"*.

- la scorrettezza della pratica (nei profili di aggressività sussunti in avvio) non potrebbe, inoltre, consistere nella natura pubblicistica dell'impianto sanzionatorio e nell'entità delle penalità applicate: tali procedure discendono direttamente dalle disposizioni del *DPR n. 753/80 (la cui cogenza sarebbe stata ulteriormente confermata dal DM Economia e Finanze 16.01.2009)* e la loro *ratio* risiede nella finalità di contrasto all'evasione, la quale *"si traduce in un danno per la collettività"*.

- nel contempo, però, Trenitalia afferma che la procedura in esame è diretta *"a concretizzare la natura sinallagmatica del contratto di trasporto secondo cui all'erogazione del servizio deve corrispondere il pagamento del prezzo dovuto"* e *"assolve alla finalità di incentivare condotte di*

³⁶ La Società dichiara che l'impossibilità di effettuare un acquisto a bordo treno del titolo di viaggio non sia in grado di *"indurre in errore il consumatore medio sino a costringerlo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso"*: ciò sulla base del fatto che nessuna delle segnalazioni presenti nel fascicolo istruttorio lamenta la gravità/onerosità dell'impossibilità in se di comprare il biglietto a bordo.

regolarizzazione tempestiva da parte del viaggiatore". Il professionista rivendica la necessità di regolare – “*come ogni altra impresa di servizi*” e “*ai fini di una corretta e sana gestione imprenditoriale del proprio business*” – i rapporti “*con le <<controparti>> attraverso sistemi di penalità contrattuali crescenti volti a disciplinare i vari, possibili inadempimenti in ragione del loro livello di gravità*”³⁷.

- Trenitalia precisa che l'importo delle *sanzioni* per irregolarità è stato aumentato nel 2007 al fine di contrastare l'alto grado di evasione fino ad allora registrato sui convogli: l'onerosità delle nuove “*soprattasse*” (fino a 200 euro) si è rivelata un efficace mezzo di deterrenza al pari di quanto accaduto in altri settori del trasporto ove in cui i biglietti hanno un costo sensibilmente inferiore³⁸;

- quanto, invece, alla trasparenza del sistema e alle garanzie di contraddittorio assicurabili al viaggiatore in seno alla procedura, Trenitalia dichiara che essa viene “*opportunamente descritta nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri, nella Carta dei Servizi e nella Guida al Viaggiatore* “*accessibili sul sito Internet aziendale e mediante gli altri canali informativi messi a disposizione della Società*”³⁹”; inoltre, fa rinvio alla possibilità, per il rinvenuto trasgressore, di annotare eventuali osservazioni direttamente sul *verbale di accertamento* oppure in seno allo scritto/audizione da presentare/richiedere all'azienda “*entro 30 gg dalla consegna del verbale*”. In tal modo, secondo l'azienda, il consumatore sarebbe posto nella condizione di conoscere – con immediatezza ed efficacia - oltre a modalità e tempi di pagamento anche le “*opportunità di intervento nel corso del procedimento di riscossione della sanzione*”⁴⁰;

- l'adeguata ponderazione dell'eventuale scorrettezza della pratica non può prescindere, secondo Trenitalia, dalla considerazione che il consumatore sia *in re ipsa* indotto ad assumere una *decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso* (ossia, il pagamento della sanzione) in virtù della peculiarità stessa della procedura e del contesto nel quale viene attivata.

³⁷ La modalità incrementale della sanzione, secondo Trenitalia, lungi dall'essere irragionevole e sproporzionata, costituisce uno strumento di deterrenza e risponde all'esigenza, da un lato, di limitare le penalizzazioni “*verso le controparti contrattuali che si dimostrano in <<buona fede>> e si attivano tempestivamente per “sanare il non adempimento” dell'obbligazione di trasporto e, dall'altro, di ristorare i costi-danni per l'azienda generati dal protratto o definitivo inadempimento.*

³⁸ Trenitalia fa espresso riferimento alle misure anti-evasione adottate da A.T.A.C. S.p.a., azienda romana svolgente il pubblico servizio del trasporto urbano (quale “*esempio conferente anche in ragione del contesto socio-culturale in cui opera*”), che pratica al viaggiatore sprovvisto di biglietto una sanzione di importo minimo di 50 euro a fronte di un biglietto dal costo a pari a 1,5 euro.

³⁹ Quali: biglietterie e uffici assistenza presenti in stazione, agenzie di viaggio, i Freccia Club e i Call Center.

⁴⁰ A fronte di tali iniziative del viaggiatore, Trenitalia procede ad una mirata verifica annullando, se di caso, il verbale di accertamento dell'irregolarità restituendo, qualora già versata, la somma corrisposta dal viaggiatore a titolo di sanzione.

Sugli impegni presentati e sull'eventuale sanzione per l'impresa

- Trenitalia si duole del rigetto degli impegni presentati⁴¹: la comunicazione di parziale idoneità degli stessi da parte dell'Autorità⁴² aveva generato in capo alla società un legittimo affidamento all'accoglimento della successiva versione consolidata attesi anche il tempo e gli sforzi profusi nell'individuazione delle misure - anche integrative - più idonee al superamento delle contestazioni in avvio.

Per l'eventualità, infine, di un provvedimento accertativo di scorrettezza della pratica contestata, Trenitalia ha tenuto a segnalare – al fine della corretta determinazione del *quantum* di sanzione pecuniaria - la non rilevante gravità della violazione⁴³ anche in riferimento alla limitata potenzialità offensiva della stessa dimostrata dall'ampiezza e diffusività della comunicazione assicurata, sul punto, ai consumatori e, per converso, dal limitato numero di segnalazioni pervenute all'Autorità. Deporrebbero per l'applicazione di una sanzione *di importo molto contenuto* anche la *novità* della pratica (segnalata dalla stessa Autorità nella nota di rigetto impegni) e l'asserita implementazione di alcune recenti modifiche alla tempistica di riscossione degli importi comminati per irregolarità di viaggio.

Le modifiche alla pratica introdotte in corso di istruttoria

44.Trenitalia dichiara di aver “*disposto in via di attenzione nei confronti della propria clientela (...) la modifica delle tempistiche della procedura di riscossione degli importi comminati a titolo di irregolarità di viaggio prevedendo l'estensione da 3 a 15 giorni della possibilità di pagare l'importo minimo di 50 euro a titolo di sanzione*” ed eliminando, pertanto, l'importo intermedio di 100 euro, “*in passato richiesto in ipotesi di pagamento avvenuto tra il 4° ed il 15° giorno successivo alla notifica del verbale di accertamento*”.

45.Al riguardo, il professionista non indica la data dalla quale è stata (o sarà) implementata tale modifica e, allo stato, essa non risulta recepita né nelle CGT, né in seno alla *Guida del viaggiatore* o alla *Carta dei Servizi*⁴⁴.

⁴¹ Doc. 70 dell'indice del fascicolo. Il testo consolidato da ultimo così pervenuto da parte del professionista, articolato in cinque punti, risultava del seguente tenore:

[*omissis*].

⁴² Con nota del 24 luglio 2014 (doc. 61 dell'indice del fascicolo).

⁴³ Al riguardo, il professionista evidenzia la natura pubblicistica della procedura sanzionatoria su cui si fonda la condotta contestata e le preminenti esigenze di contrasto all'evasione e di tutela dei viaggiatori *regolari* che la fondano

⁴⁴ Come rilevato d'ufficio in data 23 ottobre 2014 sul sito aziendale.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

46. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto ferroviario passeggeri, in data 9 ottobre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D.Lgs. n. 21/2014. La richiesta di parere, inviata via PEC, è pervenuta all'Autorità di Regolazione dei Trasporti nella medesima data del 9 ottobre 2014.

47. L'Autorità di Regolazione dei Trasporti non ha comunicato il proprio parere entro l'8 novembre 2014, data di scadenza del termine di trenta giorni dal ricevimento della suddetta richiesta, né ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie entro lo stesso termine, fissato dall'art. 16, commi 3, 4 e 5, del Nuovo Regolamento e come confermato dall'art. 1, commi 4 e 6, del Protocollo d'intesa siglato il 27 agosto 2014 dall'Autorità e dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Nuovo Regolamento e dell'art. 1, comma 6, del suddetto Protocollo d'intesa, in caso di decorrenza del termine senza che sia stato comunicato il parere, l'Autorità può procedere indipendentemente dall'acquisizione del parere stesso e adottare il provvedimento conclusivo.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

48. La pratica contestata consiste nella definizione ed adozione, da parte del professionista, di un articolato sistema "affittivo" per le irregolarità di viaggio riscontrate a bordo treno. In particolare:

- in seno alle proprie *Condizioni Generali di Trasporto*, Trenitalia definisce autonomamente - ed applica - le varie fattispecie di irregolarità e, in particolare, ascrive indistintamente alla categoria della "mancanza di biglietto" non solo le ipotesi in cui il passeggero è materialmente privo di biglietto ma anche i casi in cui il viaggiatore sia comunque in possesso del titolo che però non risulta pertinente al trasporto intrapreso anche soltanto per limitata difformità (cfr. nota 20);
- le penalità correlate a tali *irregolarità* sono, del pari, unilateralmente determinate da Trenitalia e il loro importo risulta, in genere, molto elevato e non proporzionato rispetto al prezzo del biglietto;
- per la rilevazione dell'irregolarità e l'applicazione della correlata penalità, Trenitalia adotta - con terminologia e modalità di stampo pubblicistico

attraverso il richiamo al DPR n. 753/80 - una procedura specifica, temporalmente scandita, che collega all'inerte decorso del tempo l'aumento progressivo della penalità irrogabile. Detto *iter* non garantisce un effettivo contraddittorio con il passeggero anteriormente al pagamento;

- detto impianto affittivo risulta rigidamente applicato dal personale addetto al controllo anche quando i passeggeri sono nell'impossibilità – per forza maggiore o addirittura disservizio imputabile alla stessa Trenitalia – di regolarizzare la propria posizione, indipendentemente dalla presenza di posti liberi a bordo treno.

49. Gli elementi raccolti e le stesse difese del professionista hanno attestato la piena autonomia imprenditoriale esercitata da Trenitalia S.p.a. - impresa ferroviaria "in regime di licenza" nel servizio di trasporto nazionale passeggeri – circa la definizione e applicazione dell'attuale sistema tariffario e delle corrispondenti penalità, come indicati nelle CGT, via via variamente modificate dal professionista. In particolare, la Società ha confermato che l'applicazione dell'attuale sistema delle *irregolarità di viaggio* è correlato al compresente regime tariffario connotato dalla *prenotazione obbligatoria*, in cui si offrono titoli di viaggio con diversi livelli di flessibilità e, conseguentemente, l'inosservanza di tale regime comporta per il viaggiatore l'emergere di "*un'unica fattispecie di irregolarità, vale a dire la mancanza di idoneo titolo di viaggio per il servizio utilizzato dal passeggero*".

50. La condotta qui contestata – nel suo complesso e alla luce di tutti i peculiari aspetti di cui si compone - risulta scorretta, ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a indurre in errore il consumatore circa la natura delle penalità applicate e il titolo in base al quale se ne richiede il pagamento, vestendo di carattere pubblicitario una procedura di *regolarizzazione* del passeggero che è regolata dalle CGT. In ragione della rigidità e afflittività del sistema adottato, tale condotta assume specifici connotati di *aggressività* ed è idonea a limitare considerevolmente la libertà di comportamento dei consumatori, condizionandoli all'immediato pagamento delle penalità richieste a titolo di "*tassa*" e "*soprattassa*" e impedendo la concreta possibilità di contestazione per evitare l'applicazione delle stesse; in tal modo, non viene consentita un'effettiva e ragionevole "*regolarizzazione*" del titolo di viaggio c.d. *inidoneo*.

51. Di seguito vengono esaminati gli specifici aspetti che connotano come aggressiva la pratica in esame, ovvero il richiamo ai presidi pubblicitari, la compulsività al pagamento, l'ampliata individuazione delle ipotesi di *irregolarità di viaggio* e l'ammontare delle correlate penalità.

A) L'indebito richiamo ai presidi pubblicistici nella procedura e nelle CGT

52. Trenitalia, come confermato dalla stessa, fissa - in via unilaterale e con piena autonomia - sia le fattispecie di irregolarità, sia il *quantum* di penalità correlate sia anche la scansione procedurale da adottare per la repressione. La società, cioè, stabilisce in piena libertà i criteri e le modalità di vigilanza ed intervento anti-evasione.

53. Pur a fronte di tale autonomia imprenditoriale e dell'ormai conclamata natura privatistica del professionista, al passeggero sprovvisto di titolo di viaggio valido Trenitalia contesta, in via esclusiva, "*la violazione dell'art. 23*" del DPR 753/80, mediante *verbale di accertamento*: il richiamo a tale norma è certamente idoneo a conferire particolare forza e coercitività all'imputazione pur trattandosi dell'inosservanza di una mera regola contrattuale. L'espresso rinvio a tale risalente disciplina (recante i criteri di "regolarizzazione in corso di viaggio" destinati alle già esistenti *Ferrovie dello Stato e ferrovie in concessione*) risulta non giustificato in quanto la fonte regolatoria del rapporto in questione è costituita esclusivamente dalle CGT che, nel caso di specie, non vengono richiamate oppure relegate in posizione del tutto secondaria (*i.e.* sul retro dei documenti rilasciati al viaggiatore).

54. Va evidenziato, peraltro, che la suddetta norma pertiene ad un regime del tutto superato stante l'avvenuto passaggio all'impresa ferroviaria (in particolare, a Trenitalia S.p.a.) del potere di determinazione delle tariffe e delle *condizioni generali di contratto di trasporto*: tale assunto trova esplicita conferma nella recente ordinanza n. 194 del 7 luglio 2014 della Corte Costituzionale che, ancorchè resa su oggetto specifico⁴⁵ contiene chiare

⁴⁵ La Consulta ha dichiarato la *manifesta inammissibilità* della questione di legittimità costituzionale dell'art. 11 del suddetto RDL n. 1948/1934, sollevata, in riferimento agli artt. 3 e 24 della Costituzione, dal Tribunale ordinario di Napoli "*nella parte in cui prevede limitazioni in ordine alla responsabilità del vettore ferroviario per i danni subiti dai passeggeri in relazione al ritardo dei treni, in particolare laddove circoscrive tale responsabilità al solo rimborso del prezzo del biglietto*". Il giudice remittente era stato adito a seguito di appello proposto da una parte privata avverso sentenza pronunciata dal Giudice di pace di Napoli "*con la quale era stata respinta la domanda proposta per ottenere dalla società Trenitalia il risarcimento dei danni patrimoniali subiti in conseguenza del ritardo riportato dal treno Napoli-Roma il 4 luglio 2005*".

Rigettando la ricostruzione normativa operata, sulla fattispecie, dal giudice remittente - che aveva incentrato le proprie censure esclusivamente sulla risalente disciplina di cui al RDL n. 1948/1934 - in detta ordinanza, la Consulta richiama, per quel che qui interessa, "*le profonde modifiche subite, nel corso dei decenni, dalla disciplina relativa allo stesso ente ferroviario*" in quanto "*non poco influenti sul quadro ordinamentale di riferimento*".

In particolare, la Corte afferma che "*appare - a tacer d'altro - di specifico rilievo la riforma introdotta dalla legge 17 maggio 1985, n. 210 (Istituzione dell'ente «Ferrovie dello Stato»), con la quale l'Azienda autonoma delle Ferrovie dello Stato è stata trasformata in ente pubblico, stabilendosi, nella circostanza, non soltanto il rinvio a fonti regolamentari di tutte le disposizioni previgenti in tema di organizzazione e di funzionamento dell'esercizio ferroviario (art. 14), ma l'espressa (art. 16, quinto comma) devoluzione «alla*

considerazioni generali che ben possono attagliarsi al caso qui all'esame. La Consulta, ha, infatti, osservato, che, a partire dalla rilevante riforma introdotta dalla legge n. 210/1985, *“le successive e variegatae modifiche apportate tanto alla struttura dell'ente [Ferrovie dello Stato] – divenuto, poi, società privata – quanto al regime delle tariffe e delle condizioni generali di contratto, si iscrivono in un quadro di riferimento nel quale le connotazioni della disciplina del 1934 appaiono profondamente trasfigurate”*. Inoltre, *“l'intera tematica delle condizioni generali e delle tariffe (queste ultime intrinsecamente variabili) ha subito, almeno dal 1985 – specie sul piano della relativa dinamica attuativa – un affrancamento dall'antica fonte legislativa, con la quale tariffe e condizioni generali di contratto erano state approvate, per essere trasferita all'autonomia regolativa dell'ente (...); tale prospettiva, quindi, non soltanto ha indotto verso un'espressa delegificazione della materia in discorso ma ha determinato la relativa integrale devoluzione ai poteri di auto-organizzazione dell'ente”*.

55. È evidente, pertanto, che al passeggero può essere contestata solo l'inosservanza delle CGT (in riferimento ai prezzi e alle regole di validità/acquisto/cambio/modifica dei titoli di viaggio) autonomamente fissate dall'odierna impresa ferroviaria in licenza apparendo, di contro, scorretta la prospettazione dell'*irregolarità di viaggio* come violazione di una norma pubblicistica agganciata alla conseguente *sanzione amministrativa*, tradizionalmente inquadrata nella pregressa regolazione già sottoposta (segnatamente quanto a tariffe e *Condizioni di Trasporto*) a specifica approvazione governativa.

56. A conferma di ciò, si osserva che nelle vigenti CGT, Trenitalia evoca il DPR n. 753/80 soltanto nella parte generale (Parte I, *Norme comuni*) e omette qualsiasi riferimento al relativo art. 23 in seno alla complessiva disciplina del *controllo dei titoli di viaggio* (Parte II, *Trasporto Nazionale*, par. 6); il rinvio al DPR è riproposto in seno al paragrafo 6.6. (cfr. infra par. 65), con specifico riguardo e limitatamente al ritardo di pagamento e non con riferimento alle più ampie situazioni di irregolarità.

57. In ogni caso, vale osservare che il tenore letterale del richiamato art. 23 del DPR n. 753/80, individua quale fattispecie *“sanzionabile”* solo il ritardato pagamento e non la diversa e più ampia situazione di *irregolarità* del biglietto: pertanto, appare comunque scorretta la prospettazione da parte del professionista della violazione di tale norma in riferimento alla generica e

competenza degli organi dell'ente» delle «restanti tariffe e la determinazione delle condizioni generali di trasporto, della nomenclatura e classificazione delle cose, comprese le avvertenze generali che la precedono, nonché delle condizioni particolari di tariffe, servizi o trasporti determinati e la concessione di facilitazioni di carattere eccezionale per trasporti singoli».

più ampia situazione di “mancanza del titolo di viaggio” come articolata nelle CGT (cfr. nota 20).

58. Parimenti scorretta è, in generale, la reiterata spendita – in seno alla procedura *de qua* e nei documenti rilasciati al viaggiatore - di un lessico evocativo della citata disciplina pubblicistica (*i.e.* “*verbale di accertamento*”, “*sanzione*”, “*tassa e sovrattassa*”, “*diritti e spese amministrative*”, “*procedura prevista dalla normativa vigente*”, “*sanzione amministrativa*”, “*oblazione*” “*ordinanza ingiunzione di pagamento*”) e non quello relativo all’effettiva ed unica fonte della disciplina, ovvero le CGT stabilite e praticate dal professionista.

In particolare, appare improprio e ingiustificato l’utilizzo dei termini “*tassa*” e “*soprattassa*” (terminologia presente nel testo del cennato art. 23) al fine di indicare al consumatore gli importi relativi, rispettivamente, al prezzo del biglietto e alla penalità da irrogare in caso di trasgressione, entrambe – come precisato – del tutto autonomamente definite da Trenitalia e che la stessa correttamente denomina in seno alle CGT come *prezzo* e *sovrapprezzo*.

59. Analoga, grave scorrettezza emerge dalla previsione nelle CGT del ricorso a “*sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente*” per l’inosservanza delle regole tariffarie e delle CGT attualmente praticate dall’impresa ferroviaria: si fa riferimento, in particolare, alla “*sanzione amministrativa*” pretesa in esito al mancato pagamento degli importi a titolo di “*tassa*” (biglietto) e “*soprattassa*” (penalità) entro il termine di 15 giorni alla notifica del verbale di accertamento: ciò in quanto, secondo l’espresso dettato delle CGT (Parte II, paragrafo 6.6) e dei documenti rilasciati al trasgressore, tale inadempimento costituisce “*violazione del DPR n. 753/80*”.

60. Le illustrate caratteristiche (dal lessico ai molteplici richiami alla natura pubblicistica della violazione contestata) della presentazione complessiva e dell’applicazione della procedura anti-evasione sono, pertanto, idonee a ingenerare confusione sulla reale natura del professionista e sulla fonte dei suoi poteri coercitivi creando un indebito condizionamento al consumatore circa la natura della sua condotta, la “doverosità” del pagamento e dei tempi di esigibilità dello stesso, nonché relativamente alle possibilità di preventivo contraddittorio.

61. Non può, altresì, ritenersi che il riferimento all’impianto normativo pubblicistico trovi avallo dal richiesto conferimento di *rilevanza pubblica* a crediti che non sono certamente *tasse/soprattasse/sanzioni*, bensì derivano al professionista da mere prerogative contrattuali e costituiscono voce del suo specifico fatturato.

Infatti, il DM Economia e Finanze 16 gennaio 2009, non è altro che la conferma della necessità di assicurare all’azienda - nel mutato assetto del

mercato – uno strumento di più facile incameramento di taluni introiti (non trascurabili, in base alle evidenze istruttorie) promananti dall'attività imprenditoriale.

62. In conclusione, sebbene tale procedura e l'ambito di attività del professionista non possano essere (e, in fatto, non sono) direttamente condizionati o condizionabili da alcun presidio pubblicistico, ed essi, invece, Trenitalia fa espresso riferimento proprio al fine di conferire forza e coerenza alla propria attività di controllo e repressione delle irregolarità di viaggio nei confronti dell'utenza, condotta che risulta pertanto scorretta.

B) La compulsività derivante dallo scadenzario di pagamento

63. Trenitalia, inoltre, ha previsto nelle CGT, mutuandolo nuovamente dalla norma pubblicistica, uno scadenzario di pagamento (in modalità incrementale) tale da condizionare fortemente il consumatore ed indurlo alla tempestiva corresponsione della *tassa*/biglietto e della *soprattassa*/penalità direttamente a bordo treno al fine di evitare un esborso maggiore.

64. In particolare, sia nelle CGT che nei documenti rilasciati durante la procedura, è precisato che la *soprattassa*/penalità, prefissata nell'ordinario importo di 200 euro, si riduce a 50 euro nel caso di pagamento immediato oppure entro i 3 giorni dall'emissione del verbale di accertamento. Detto importo si raddoppia – giungendo a 100 euro - in caso di pagamento dal 4° al 15° giorno e dopo tale scadenza, si applica la misura piena indicata.

In tal modo, la significativa riduzione della “soprattassa” (di un quarto rispetto all'importo normale), nell'ambito del decorso di termini assai stringenti, costituisce un indubbio condizionamento economico verso il consumatore/trasgressore (anche alla luce della significativa sproporzione tra prezzo del biglietto e misura ordinaria della penalità) tale da forzarlo all'immediata “regolarizzazione” della sua posizione.

65. In tal modo, peraltro, il consumatore rinuncia ad un contraddittorio con l'azienda che, dal canto suo, in base alla procedura prescritta, non solo non gli garantisce, entro la scadenza di pagamento, un'individuata tempistica di risposta (in caso di osservazioni scritte o di audizione richiesta dall'interessato) ma neppure ammette, in ogni caso, alcuna ipotesi di sospensione o proroga del pagamento medesimo. E' evidente che l'eventuale contestazione da parte del passeggero (quand'anche adduca oggettive esimenti) non ha un chiaro effetto sulla procedura in essere e non obbliga il professionista a tenerne conto; il consumatore resta comunque assoggettato al pagamento (per via del decorso del tempo) anche in quelle ipotesi – sicuramente eventuali ma, purtroppo frequenti – in cui sia incorso

nell'irregolarità incolpevolmente, per causa di forza maggiore o, addirittura, o per disservizio imputabile all'azienda⁴⁶.

66. Gli stessi dati forniti dal professionista confermano tale aspetto e la sua incidenza sui consumatori, atteso che la stragrande maggioranza dei *trasgressori* ha in concreto proceduto al pagamento immediato dell'importo addebitato dal professionista⁴⁷ (cfr. par. 40 tabella 1).

67. Proprio riguardo a tali ultime ipotesi, non possono sottacersi gli ulteriori profili di aggressività della condotta come emergenti, secondo svariate segnalazioni, dalla rigida applicazione del sistema anti-evasione da parte del personale di controllo al quale viene riconosciuta una percentuale delle somme riscosse (cfr. par. 42).

C) *L'eccessivo ampliamento delle ipotesi di mancanza di biglietto a tutte le situazioni di irregolarità, l'ammontare sproporzionato della penalità*

68. Più in generale, appare, inoltre, scorretto e contrario alla diligenza professionale lo stesso regime di *irregolarità* implementato dal professionista con riferimento a due distinti elementi: a) le fattispecie nelle quali il consumatore è considerato *sprovvisto* di titolo di viaggio; b) l'ammontare delle penalità previste per tali situazioni.

Come ampiamente indicato, entrambi gli aspetti sono definiti in via autonoma dal professionista e sono stati modificati più volte negli ultimi anni, con incremento sia delle ipotesi sub a) che dell'importo delle penalità sub b)⁴⁸.

69. Con specifico riferimento al punto a), vale osservare che i caratteri di aggressività della condotta derivano anche dall'eccessiva dilatazione di tutte le situazioni ascrivibili alla categoria della "mancanza di biglietto" le quali - nonostante l'oggettivo, diversificato rilievo - sono indistintamente accomunate da un comune *quantum* di *soprattassa*, di importo ingente e spesso sproporzionato rispetto al prezzo pieno del biglietto "valido".

70. Al fine di adeguatamente cogliere il danno ai consumatori, va osservato che la suddetta dilatazione – che consente di irrogare indistintamente la

⁴⁶ Ad es., la perdita di coincidenze per ritardo del treno precedente, l'assenza o la chiusura di biglietterie in/nei pressi della stazione, il malfunzionamento dei call center, l'irreperibilità immediata del Capotreno etc., direttamente imputabili a Trenitalia.

⁴⁷ Non pare trascurabile, infatti, il dato che emerge dagli stessi riscontri di Trenitalia secondo cui il numero di sanzioni riscosse a bordo treno è di gran lunga superiore a quello afferente alle sanzioni pagate in un momento successivo: in particolare, nel 2011, a fronte di n. [omissis] sanzioni riscosse a bordo treno, sono state riscosse in seguito solo n. [omissis]; nel 2012 il rapporto è tra [omissis] e [omissis] mentre nel 2013 è tra [omissis] e [omissis].

⁴⁸ Nel 2007 il professionista ha aumentato la soprattassa/penalità da 100 a 200 euro.

stessa soprattassa di massimo importo a fattispecie alquanto diversificate – va valutata, da un lato, alla luce della rigidità dell’attuale sistema tariffario praticato dal Vettore e, dall’altro, all’applicazione residuale che questi riserva alla pur prevista – e distinta – ipotesi *irregolare* del “*viaggiatore con titolo di viaggio valido che utilizza il treno senza il rispetto delle condizioni previste*” cui è collegata, invece, la possibilità di sanatoria a bordo treno mediante il pagamento di soli 8 euro.

71. Al riguardo, e lungi dall’interferire sulle scelte commerciali del professionista riguardo alla vendita, o meno, di biglietti direttamente sul convoglio – espressamente prevista dal Reg. CE n. 1371/07 come ipotesi ordinaria ma derogabile in presenza di situazioni specificamente definite⁴⁹ - è evidente come l’attuale sistema di “controllo dei titoli di viaggio” e di regolarizzazione a bordo treno non appaia pienamente coerente con il principio di ampia disponibilità dei biglietti e quindi di piena accessibilità dei consumatori al servizio di trasporto ferroviario, previsto dal medesimo Regolamento comunitario (cfr. art. 9 e considerando 8) ed al quale i professionisti del settore devono rispondere.

72. Anche l’elevato ed indistinto importo della penalità (200 euro) irrogabile contribuisce a configurare un sistema con una valenza decisamente deterrente e repressiva, come peraltro ammesso dal professionista, e non funzionale a graduare situazioni oggettivamente diverse, impedendo, nei casi meno gravi, la regolarizzazione a bordo treno.

73. Vale osservare, altresì, che l’attuale regime di *controllo dei titoli di viaggio* mira non solo a reprimere gli *abusi* veri e propri ma risulta, altresì, strumentale alla rigidità del sistema tariffario del professionista.

Pertanto, attraverso tale sistema, Trenitalia non solo arreca un pregiudizio ai consumatori, ma mantiene un vantaggio nella modulazione delle tariffe rispetto alle altre imprese concorrenti sul trasporto nazionale.

74. D’altra parte, le risultanze istruttorie e la stessa condotta del professionista evidenziano come non vi siano impedimenti commerciali e tecnologici alla definizione di un sistema di *regolarizzazione* a bordo treno dei biglietti in senso ragionevolmente più flessibile e *consumer friendly* (a partire da penalità più eque o almeno direttamente proporzionate al prezzo del biglietto), già attraverso gli strumenti informatici attualmente in dotazione al personale di controllo⁵⁰.

75. In particolare, risulta assai rilevante, limitatamente al triennio 2011-13, il

⁴⁹ Art. 9, parag. 4, Reg. (CE) n. 1371/2007.

⁵⁰ Come noto, attraverso un dispositivo elettronico evidentemente collegato al sistema generale di prenotazione, il personale di bordo provvede, tra altro, alla rilevazione del codice PNR durante il controllo dei biglietti ed è già in grado di rilasciare ricevuta in caso di emissione di biglietto/soprattassa.

numero non solo delle sanzioni irrogate (in riferimento alle fattispecie di *mancaza di biglietto*) ma anche quello dei reclami comunque sul punto pervenuti all'azienda⁵¹. Tali elementi, da sé soli, sono tali da attribuire al fenomeno una rilevante portata dimensionale ed economica.

76. La condotta complessivamente posta in essere da Trenitalia viola, altresì, l'art. 20 del Codice del Consumo.

È lo stesso professionista a rivendicare, nelle memorie, la sua qualità di "*operatore economico attivo in un contesto competitivo*" che "*fonda naturalmente le proprie scelte commerciali sulla tutela del proprio business*": ciò, evidentemente implica la necessità di adeguarsi pienamente ai parametri di diligenza professionale imposti alle aziende del settore e declinati, in via generale, dal Codice del Consumo.

È chiaro che, nella fattispecie *de qua*, Trenitalia non ha osservato quel livello di competenza ed attenzione ragionevolmente pretendibile da un professionista verso i consumatori nello specifico mercato.

77. In base a tutto quanto premesso, la condotta di Trenitalia in riferimento all'adottato sistema di controllo e repressione delle irregolarità di viaggio risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

78. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

79. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

80. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, anzitutto della dimensione economica del professionista che costituisce, come noto, il più importante Vettore ferroviario nazionale.

Oltre alla pluralità dei profili di scorrettezza sopra evidenziati, rilevano, altresì – ai fini dell'apprezzamento della rilevante gravità della condotta censurata – l'estrema diffusività della stessa e l'idoneità a raggiungere un'ampissima quota di consumatori.

⁵¹ Vedasi par. 38 e ss.

81. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è tuttora in corso in quanto le modifiche alla procedura non risultano essere state ancora implementate. In ogni caso, la violazione è stata posta in essere, in via continuativa, dal 2007 quando, cioè, in base alle dichiarazioni dello stesso professionista, è stato operato il ritocco in aumento degli importi stabiliti da Trenitalia a titolo di *soprattassa* irrogabile nei casi di riscontrate *irregolarità di viaggio*.

82. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Trenitalia S.p.a. nella misura di 940.000 €(novecentoquarantamila euro).

83. Deve inoltre considerarsi l'esistenza della circostanza aggravante della recidiva, in quanto Trenitalia risulta già destinataria di altri provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette⁵². Si ritiene pertanto congruo aumentare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 1.000.000 €(un milione di euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea - a causa dell'indebito condizionamento derivante dall' espresso richiamo a norme pubblicistiche invece che alle proprie CGT, dalla stringente tempistica di pagamento nonché, infine, dall'attribuzione della medesima, ingente penalità a diversificate fattispecie di *irregolarità di viaggio*, tutte indistintamente incluse nella stessa categoria della "mancanza del biglietto" - a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

⁵² PS5129 – *TRENITALIA MODIFICA BIGLIETTO ELEZIONI* (Delibera n. 21186 in data 26/05/2010 in Boll. N. 22/2010); PS4982 – *TRENITALIA – DUPLICAZIONE BIGLIETTI* (Delibera n. 22102 in data 09/02/2011 in Boll. N. 6/2011); PS8149- *VIAGGIA IN ITALIA A PARTIRE DA 9 €* (Delibera n. 23867 in data 06/09/2012 in Boll. N. 36/2012).

b) di irrogare alla società Trenitalia S.p.a. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 €(un milione di euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella