

Spett.le

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Ufficio Vigilanza e sanzioni

Via Nizza, 230

10126 TORINO

Alla cortese attenzione del Responsabile del Procedimento, Dott. Ernesto Pizzichetta

A mezzo pec: pec@pec.autorità-trasporti.it

OGGETTO: Procedimento di cui alle Delibere ART n. 101 dell'11 luglio 2024 , n. 58 del 2 aprile 2025 e n. 123 del 24 luglio 2025

Spett.le Autorità di Regolazione dei Trasporti,

a seguito della proroga dei termini attuata con nota nota prot. ARTn. 64691/2025 del 24 luglio 2025 estesi a 45 giorni dalla pubblicazione della Delibera n 123 del 14 luglio 2025, la scrivente **ASSOCIAZIONE ASSOUTENTI – Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici**, associazione maggiormente rappresentativa a livello nazionale degli interessi e dei diritti degli utenti e dei consumatori, iscritta nel Registro Nazionale della Promozione sociale presso il Ministero del Lavoro al n. 208, membro dell'organo rappresentativo istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e denominato CNCU – Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281; con sede legale in Roma, alla Via Barberini, 68 – 00187 Roma (C.F. 96104140585) in persona del Presidente Nazionale, legale rappresentante, avv. Gabriele Melluso, giusti poteri conferiti dallo Statuto

Premesso che

ASSOUTENTI APS, Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici, ha come scopo esclusivo la promozione e la tutela dei diritti e degli interessi delle persone in quanto consumatori e utenti, senza distinzione di genere, nazionalità, convinzioni religiose, appartenenze politiche o sindacali (art. 2 Statuto ASSOUTENTI); ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1, lett. a) dello Statuto, l'Associazione rappresenta e tutela gli interessi dei cittadini, con particolare riguardo ai gruppi sociali più deboli e vulnerabili, nella loro veste di consumatori e utenti di servizi forniti da imprese pubbliche e private, **tra cui in via esemplificativa il trasporto pubblico locale, ferroviario, aereo e marittimo**,

sostenendo e promuovendo iniziative volte ad assicurarne il buon andamento secondo criteri di efficienza, efficacia, affidabilità, sicurezza e qualità; ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1, lett. e), l'Associazione accerta e promuove la trasparenza, la non ingannevolezza e la completezza dell'informazione ai consumatori da parte degli operatori economici, garantendo la corretta certificazione della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti e tutelando il diritto a un equo risarcimento dei danni subiti; ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1, lett. f), l'Associazione promuove la formazione di proprie strutture territoriali e la costituzione di una rete di assistenza e supporto ai consumatori e agli utenti, ivi compresi pendolari e viaggiatori, anche mediante sportelli di informazione, consulenza ed assistenza; ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1, lett. p), l'Associazione promuove ed esercita in ogni sede amministrativa, civile, penale, giudiziaria e stragiudiziale, a livello nazionale, internazionale ed europeo, la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei cittadini, agendo altresì dinanzi alle Autorità indipendenti di regolazione – tra cui l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) – promuovendo azioni inibitorie e risarcitorie collettive a difesa dei consumatori, degli utenti, dei pendolari e dei viaggiatori

Tutto ciò premesso si espone quanto segue

IMPEGNI CONSEGUENTI ALL'INCLUSIONE DELLE CORSE PARZIALMENTE SOPPRESSE

Retroattività dell'impegno

La delibera n. 106/2018 di ART, pubblicata il 25 ottobre 2018, alla Misura 7.1 prevede che i titolari di un abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni, hanno diritto (...) ad un indennizzo adeguato da determinarsi con criteri che tengano conto **almeno del carattere ripetuto del disservizio**. La Misura 7.2 stabilisce che l'indennizzo spetta qualora un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. La Misura 10.1 stabilisce che "I gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri (...) sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento (...) entro sei mesi dalla data di entrata in vigore.

Successivamente, ART rilevava, da parte di Trenord, la mancata ottemperanza alle misure 7.1 e 7.2 con la delibera n. 204/2020, del 3 dicembre 2020 e con la delibera n. 176/2021, del 16 dicembre 2021. Quest'ultima in particolare, con riferimento ai titoli integrati.

Le tabelle con l'indicazione dell'andamento del servizio ferroviario con finalità indennizzo sono pubblicate da Trenord, per quanto a conoscenza dello scrivente, sin dall'anno 2022.

Il reclamo del terzo interessato è stato acquisito agli atti con prot. ART n. 75303/2023, del 6 dicembre 2023, integrato con la nota acquisita agli atti con prot. ART. n. 18709/2024, del 19

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

In seguito ai reclami sopra richiamati, ART contestava all'IF, con la delibera 101/2024, la mancata ottemperanza, da parte di Trenord, delle Misure 7.1 e 7.2, rilevando che *“la modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL, così come calcolata da Trenord sulla base dell'andamento della totalità delle direttrici, non è conforme alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, secondo la corretta interpretazione delle stesse esplicitata dalla delibera n. 176/2021”* e che *“la misura 7.3 trova applicazione con riferimento ad abbonamenti relativi ad una pluralità di tratte specifiche e determinate”*. Si sottolinea che, nel caso degli IVOL, anche se hanno caratteristica di tariffa “flat” e quindi con percorso non predeterminato, ciò non significa che non vengano utilizzati abitualmente per un medesimo percorso, che anzi costituisce di fatto la modalità abituale di utilizzo. Pertanto, l'utente si trova a subire ripetutamente i disservizi su tale percorso.

Risulta inoltre evidente che la richiesta di verifica della modalità utilizzata da Trenord nel negare il diritto all'indennizzo, avviata con il reclamo prot. ART 18709/2024, debba avere come periodo di riferimento iniziale **almeno gennaio 2023**, in quanto la data del reclamo di prima istanza risale a gennaio 2024, con riferimento all'anno 2023 ed essendo il reclamante in possesso di abbonamento con validità annuale. Pertanto, il ricalcolo delle tabelle di indennizzo sulla base del conteggio delle soppressioni parziali deve essere effettuato retroattivamente almeno a partire dal mese di gennaio 2023. La proposta di Trenord di effettuare il ricalcolo delle tabelle a partire da luglio 2024 risulterebbe al contrario riduttiva dei diritti dell'interessato, nonché di quanti avrebbero potuto usufruire dell'indennizzo (possessori di titoli integrati o solo ferroviari). Si fa presente, peraltro, che le tabelle risultano sbagliate a causa di un **errore di calcolo del fornitore del servizio** (*“ignorantia legis non excusat”*), la cui responsabilità non può essere certo ribaltata sugli utenti, che subirebbero per di più la riduzione di un diritto.

Si fa presente che, quanto sopra, risulta indipendente dalle modalità di riconoscimento del diritto all'indennizzo per i possessori di titoli integrati IVOL (nonché IVOP), riguardando in ogni caso anche utenti di titoli solo ferroviari.

Ammesso, e **non concesso**, che la modalità di calcolo per i titoli integrati debba avvenire considerando la *“totalità delle direttrici”*, non si può inoltre escludere a priori che il diritto all'indennizzo non sia dovuto anche per una o più mensilità del 2023. A maggior ragione se

dovesse invece prevalere il concetto di “diretrice prevalente”, come inizialmente ritenuto da ART con le delibere 176/2021 e 101/2024.

Si richiede pertanto che l'integrazione della proposta di impegni di Trenord con il ricalcolo e la ripubblicazione delle tabelle a datare almeno da gennaio 2023, con riconoscimento dell'indennizzo retroattivo per tutte le periodicità.

Documentazione necessaria per il riconoscimento dell'indennizzo

La proposta di impegni di Trenord non precisa quale modalità l'Impresa intenda adottare per il riconoscimento dell'indennizzo, con particolare riferimento all'eventuale documentazione da presentare da parte degli aventi diritto. Si chiede che tali modalità siano semplici, accessibili e facilmente comprensibili ed i documenti limitati allo stretto indispensabile. In particolare, nel caso si tratti di titoli di viaggio informatizzati, **si chiede che la verifica della validità dei titoli di viaggio, una volta accertata l'identità del richiedente, sia effettuata da Trenord sui propri database, ovvero senza necessità, da parte del richiedente, di presentare la documentazione fisica di possesso del titolo di viaggio, ricevute o altro documento cartaceo o altri supporti.**

Periodo di retroattività per la richiesta di indennizzo

Trenord prevede che la richiesta di indennizzo possa essere presentata entro 12 mesi dalla data di fine validità del titolo di viaggio. In considerazione del fatto che la comunicazione al pubblico avverrà probabilmente nel mese di ottobre 2025, occorre che Trenord assicuri un congruo periodo utile per la presentazione della richiesta di indennizzo, in ogni caso tale da ricoprire il primo mese di retroattività (es. luglio 2024), prorogandolo di almeno due mesi rispetto alla data di inizio della campagna di comunicazione per dare tempo agli utenti di effettuare la richiesta. Nella proposta di impegni, **si chiede che tale periodo sia quindi esteso ad almeno 18 mesi nel caso la prima mensilità indennizzabile sia luglio 2024, ovvero incrementando tale periodo di almeno due mesi a partire dalla di inizio della campagna di comunicazione, e quindi di 36 mesi nel caso la retroattività sia computata a partire da gennaio 2023. In alternativa, Trenord si impegni a riconoscere automaticamente l'indennizzo.**

Omissione dell'impegno economico di Trenord per la campagna di comunicazione

Si osserva che l'omissione dell'impegno economico di Trenord per la campagna di comunicazione reca grave pregiudizio alla trasparenza e veridicità dell'operazione, a maggior ragione in quanto non è comprovato mediante un elenco dettagliato dei costi. **Si chiede pertanto l'integrazione della proposta di impegni mediante preventivo dettagliato dei costi, da comprovare mediante fattura.**

Modalità di calcolo dell'indennizzo per i titoli integrati

Dimensione dell'utilizzo dei titoli integrati in Lombardia

- Regione Lombardia scrive, nella “Relazione sul sistema dei trasporti in Lombardia e sul servizio ferroviario regionale - edizione 2022-2023”, che “i tre grandi sistemi tariffari degli abbonamenti (IVOL, STIL e STIBM) hanno quote differenti ma tra loro comparabili, indicando che ognuno soddisfa una fetta di mercato significativa nella mobilità lombarda”. In particolare, il numero di viaggi effettuato con abbonamenti IVOL e STIBM risulta pari a 33milioni all'ann (di cui 20milioni con IVOL), valore di gran lunga superiore a quello con abbonamenti STIL (solo ferroviari), pari a soli 26milioni, dimostrando ulteriormente il grande peso che rivestono i titoli integrati nella mobilità sistematica regionale. Nella tabella seguente sono riportati i valori stimati da Regione Lombardia a valle del clearing.

Gruppo	Tipo tariffa	Euro	Viaggi equivalenti	Titoli
Abbonamenti	IVOL	24.322.000	20.126.000	433.800
	Normale (STIL)	31.410.000	26.030.000	814.100
	Sovraregionale	2.838.000	2.565.000	57.000
	STIBM	17.256.000	13.590.000	305.600
	Transfrontaliero	930.000	649.000	14.000
	Totale	76.756.000	62.960.000	1.624.500
Biglietti	IVOL	6.422.000	713.000	713.000
	MXP	58.206.000	4.657.000	4.657.000
	Normale (STIL)	133.696.000	25.428.000	25.428.000
	Sovraregionale	53.282.000	5.328.000	5.328.000
	STIBM	22.328.000	6.623.000	6.623.000
	Transfrontaliero	5.544.000	789.000	789.000
	Totale	279.478.000	43.538.000	43.538.000
Altro		589.000	121.000	121.000
Totale generale		356.823.000	106.619.000	45.283.500

I viaggi equivalenti sono ottenuti moltiplicando i titoli per un coefficiente convenzionale, pari a 1 per i biglietti, 10 per gli abbonamenti settimanali, 45 per i mensili, 440 per gli annuali (ovvero stimando 220 andate e ritorno nell'anno) e 110 per i trimestrali. Per la tariffa sovraregionale, di cui è noto solo l'importo totale, il numero di titoli (e di conseguenza di viaggi equivalenti) è stato stimato imponendo un valore convenzionale di 10 euro a biglietto e 50 euro ad abbonamento. La voce "altro" include biglietti per bici e animali, titoli particolari, offerte commerciali, sanzioni ecc.

Fig. 66 - Introiti da traffico complessivo (euro), viaggi equivalenti e titoli di viaggio venduti per i sistemi tariffari in uso, anno 2023. Alcuni importi non consolidati.

- L'abbonamento IVOL è di fatto utilizzato prevalentemente per gli spostamenti sistematici da o per il capoluogo regionale da parte degli utenti aventi origine del viaggio esterno all'area STIBM e che necessitano, per completare il viaggio, di effettuare uno spostamento, oltre che con il treno, anche con i mezzi pubblici all'interno di Milano, verso la quale è

diretta la maggior parte degli spostamenti su ferro. Si ricorda che le dimensioni di Milano, città di 1.400.000 abitanti e con oltre 1.000.000 di addetti, impongono di fatto, per un numero elevato di spostamenti di city users, l'utilizzo dei mezzi urbani per completare lo spostamento;

- L'abbonamento IVOL è la forma più conveniente di abbonamento integrato per percorrenze superiori ai 40km ed è l'unica forma di abbonamento integrato per ferrovia e mezzi urbani disponibile in tutta la Lombardia nella periodicità annuale. Si osserva che l'altro titolo integrato alternativo Trenocittà, in vigore in Lombardia, è disponibile solamente con periodicità mensile, e costituisce comunque una alternativa più costosa dell'IVOL per le relazioni lunghe;
- Regione Lombardia stima, nella relazione sopra citata, che il numero di viaggi effettuati sono costituiti per circa il 31,6% da titoli integrati IVOL e STIBM, e solo per il 24,4% da abbonamenti STIL. Questi dati evidenziano ulteriormente la grave iniquità di un indennizzo che non sia in grado di risarcire adeguatamente i possessori di titoli integrati;
- Sempre nella relazione citata, Lombardia indica il medesimo costo a viaggio tra abbonamenti STIL ed IVOL, pari a 1,2€/viaggio, dato che evidenzia ulteriormente l'iniquità di un rimborso che non tenga conto correttamente dei titoli IVOL. In particolare, non è ammissibile l'utilizzo della modalità alternativa di calcolo considerando la sola frazione di costo per la tratta;

Mancato riconoscimento indennizzi nel sistema integrato delle aree di Milano e Monza-Brianza (STIBM)

- Nonostante il grande peso dei due sistemi integrati IVOL e STIBM sugli introiti da traffico e sui passeggeri, i titoli STIBM sono esclusi dall'indennizzo (cfr sito web Trenord in figura) a causa del fatto che la quota ferroviaria del titolo risulta sempre inferiore a 4€, mentre i titoli IVOL risultano gravemente penalizzati effettuando il calcolo dell'indicatore sulla base dell'intera rete.

Indennizzo abbonamento per ritardi

Per tutelare i possessori di abbonamenti mensili e annuali ferroviari, integrati TrenoCittà, lo Viaggio Ovunque in Provincia (IVOP) e lo Viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL), in caso di ritardi o cancellazioni di corse, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ha stabilito che sia riconosciuto un indennizzo ([Delibera 106/2018](#)).

L'indennizzo è calcolato sull'andamento mensile di ogni singola direttrice e viene riconosciuto, su richiesta dell'abbonato, quando la **somma delle corse soppresse totalmente, delle corse soppresse parzialmente – cioè limitate in una parte del percorso – e di quelle che hanno accumulato più di 15 minuti di ritardo, sia pari o superiore al 10% dei treni programmati**. Nel caso di abbonamenti integrati IVOL, il valore viene elaborato sull'andamento della totalità delle direttrici; per gli integrati IVOP invece sull'andamento delle direttrici che ricadono all'interno del bacino di riferimento.

La quota dell'indennizzo è pari al **30% del valore dell'abbonamento ferroviario mensile e a 1/12 del 30% dell'abbonamento annuale**. Per gli abbonamenti integrati, il valore dell'indennizzo è pari al 10% della quota della tariffa che spetta a Trenord.

I clienti possono richiedere l'indennizzo per la direttrice e il periodo di validità del proprio abbonamento.

Come definito dal regolamento europeo, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (Reg. UE 2021/782, art. 19), è previsto che non vengano riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4 euro. Per questa ragione, non è possibile inoltrare richiesta per alcuni abbonamenti integrati per cui l'indennizzo, calcolato sulla quota della tariffa che spetta a Trenord, risulterebbe inferiore a 4 euro. In questa casistica rientrano i titoli di viaggio STIBM; per quanto riguarda gli abbonamenti IVOP, è possibile inoltrare richiesta solo per Brescia e Varese.

Non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

- Relativamente ai titoli STIBM, Regione Lombardia stima un valore medio pari a 56,5€ relativamente ad un numero significativo di abbonamenti STIBM (305.600 titoli) a valle del clearing, per buona parte dei quali verrebbe quindi superata la soglia dei 4€ (figura seguente) se venisse considerato l'effettivo utilizzo col mezzo ferroviario. Ciò è dovuto al fatto che probabilmente il clearing, e quindi la quota spettante a Trenord sui titoli, viene di fatto calcolato sul totale degli introiti tariffari del bacino, nei quali tuttavia gran parte (stimabile in oltre il 70%) deriva dai titoli urbani di Milano. In Milano, invece, la quota ferroviaria, sia in termini di introiti che di passeggeri, è limitata al 2,5-3% del totale. D'altra parte, nella metropoli sono disponibili un gran numero di modalità alternative alla ferrovia (tra cui 5 linee di metropolitana e 120 stazioni, 17 linee tranviarie, 4 filoviarie e oltre 130 su gomma), e quindi il numero di spostamenti su ferro, effettuato con titolo urbano, risulta di fatto poco significativo. La sola rete metropolitana trasporta praticamente ogni giorno il doppio dei passeggeri dell'intera rete di Trenord. Da notare che, sulle linee della metropolitana il distanziamento temporale dei treni nella fascia di punta è dell'ordine di soli 2-3minuti, a differenza delle poche relazioni disponibili con la ferrovia, con distanziamento delle corse variabile da 6' a 30'.
- Si osserva che sul sito di Trenord non è pubblicata la quota spettante all'Impresa dei titoli integrati, dato che andrebbe comunque comunicato, almeno per trasparenza.
- Si chiede quindi che:
 - Trenord integri la proposta di impegni con le modalità di calcolo ed il valore della quota ferroviaria sui titoli STIBM, pubblicando inoltre sul proprio sito la quota di propria spettanza dei titoli venduti nel bacino;
 - ART approfondisca le modalità di calcolo della quota di spettanza di Trenord dei titoli interurbani STIBM, ovvero verificando che venga esclusa dal totale degli introiti l'ammontare dei titoli urbani.

Gruppo	Tipo tariffa	Euro/titolo	Euro/viaggi	Euro	Viaggi
Abbonamenti	IVOL	56,1	1,2	6,8%	18,9%
	Normale (STIL)	38,6	1,2	8,8%	24,4%
	Sovraregionale	50,0	1,1	0,8%	2,4%
	STIBM	56,5	1,3	4,8%	12,7%
	Transfrontaliero	66,4	1,4	0,3%	0,6%
	Totali	47,2	1,2	21,5%	59,1%
Biglietti	IVOL	9,0	9,0	1,8%	0,7%
	MXP	12,5	12,5	16,3%	4,4%
	Normale (STIL)	5,3	5,3	37,5%	23,8%
	Sovraregionale	10,0	10,0	14,9%	5,0%
	STIBM	3,4	3,4	6,3%	6,2%
	Transfrontaliero	7,0	7,0	1,6%	0,7%
Totali		6,4	6,4	78,3%	40,8%
Altro		4,9	4,9	0,2%	0,1%
Totali generale		7,9	3,3	100,0%	100,0%

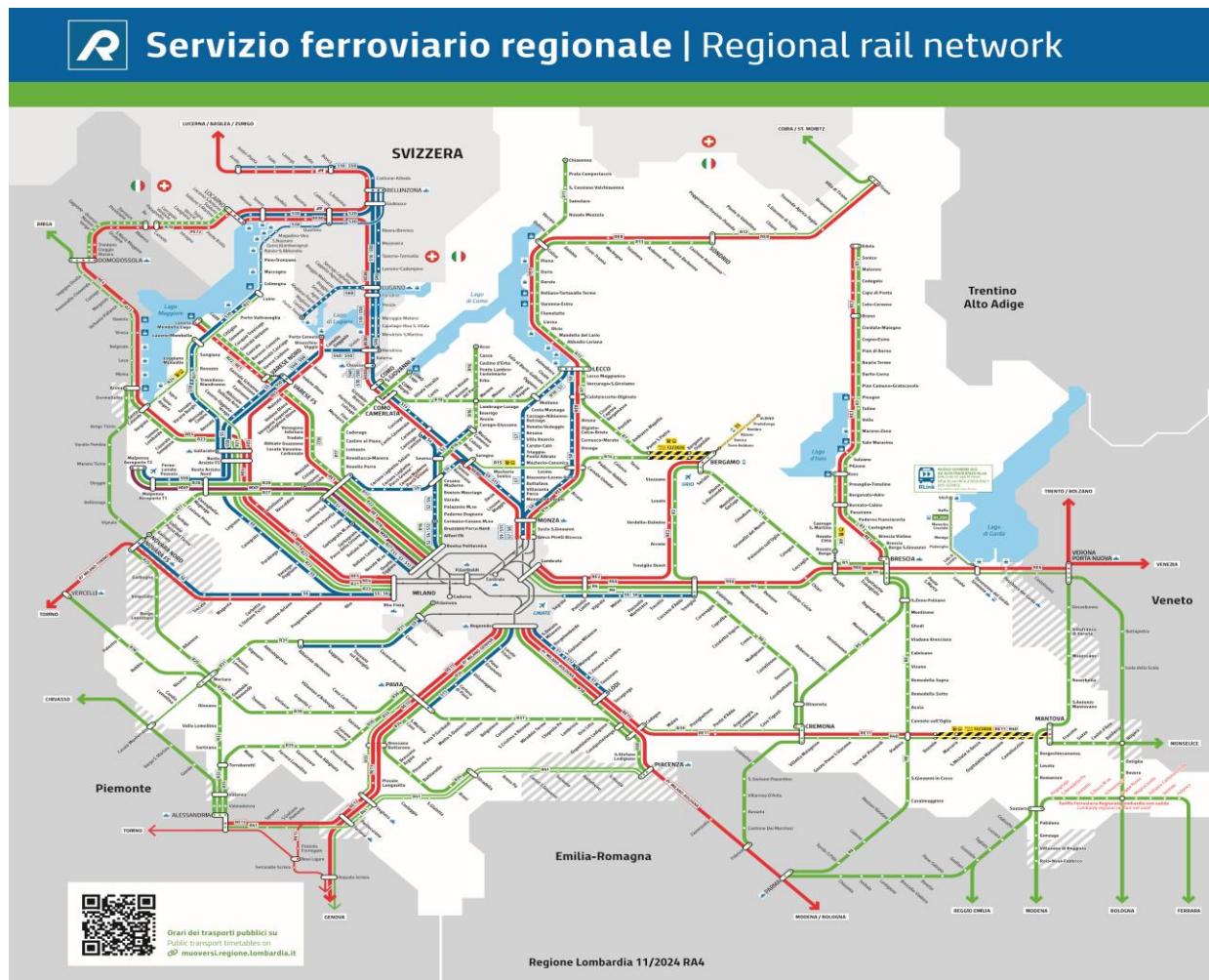
Fig. 67 - *Introiti da traffico: valore unitario indicativo per titolo (euro diviso numero di titoli), costo indicativo a titolo (euro diviso viaggi equivalenti); distribuzione percentuale degli introiti per tipo di biglietto e distribuzione percentuale dei viaggi equivalenti, anno 2023. Alcuni importi non consolidati.*

Ipotesi di modalità di calcolo basata sulla frazione di costo della tratta

L'ipotesi di utilizzare la modalità di calcolo dell'indennizzo basata sul costo effettivo della tratta utilizzata, ipotesi relativamente alla quale nella delibera 123/2025 non sono riportati i dettagli, risulta illogica in quanto:

- non supera il problema del riconoscimento della tratta abitualmente frequentata, e quindi risulterebbe ulteriormente iniqua, non tenendo conto del prezzo comunque pagato;
- occorre considerare il costo effettivo per l'utente, che deve comunque pagare il prezzo pieno ed ha diritto ad utilizzare il titolo di viaggio che per lui risulta più conveniente, e non il punto di vista dell'Impresa;
- qualora fosse applicata, sarebbe conseguenza logica la necessità di rimborsare la quota parte di titolo inutilizzato;
- Regione Lombardia stessa indica, nella Relazione sopra citata, un costo a viaggio per i titoli IVOL pari a 1,2€, identico a quello dei titoli STIL;
- La rete di Trenord ha un'estensione di 2000 chilometri con 39 direttive (vedasi figura e l'elenco delle direttive elencate nelle tabelle indennizzi escluso Carnate-Seregno), collega 460 stazioni Trenord sulla quale si effettuano giornalmente oltre 2200 corse, che raggiungono la Lombardia, sette province delle regioni vicine (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Verona) e l'Aeroporto Internazionale di

Malpensa. Non è dunque umanamente possibile effettuare un utilizzo sistematico ed uniforme del titolo su tutte le direttrici (come, ad esempio, potrebbe accadere in ambito urbano). La finalità di offrire un titolo integrato su vasta scala è dunque evidentemente quello di offrire all'utenza un titolo unico integrato a tariffa "flat" per gli spostamenti sistematici pendolari di media-lunga distanza, con caratteristica di ripetitività pressoché su una sola direttrice in quanto rivolto prevalentemente all'utenza pendolare. Di seguito è riportata a mappa sulla quale sono validi i titoli IVOL, da cui si evince l'impossibilità materiale, per un abbonato, di utilizzare in modo uniforme ed indifferenziato la rete.



- Come riferimento di costo per l'indennizzo su una singola tratta, andrebbe piuttosto considerato l'analogo costo dell'abbonamento per la sola tratta ferroviaria utilizzata abitualmente, il cui costo, ad esempio, per una tratta di 50km, è pari a 87€. D'altra parte, lo scopo di commercializzare un titolo integrato è anche quello di offrire uno sconto nel caso di utilizzo di più vettori, anziché la somma aritmetica del costo dei titoli, cosa che vanificherebbe in gran parte la finalità dell'integrazione. A Trenord è comunque riconosciuta la quota ferroviaria del titolo a valle del clearing, che per gli IVOL è pari a ca 67€.

- Si osserva che non si trova riscontro nel sito di Trenord della quota ferroviaria del titolo IVOL.
- Si osserva, infine, che i termini completi di tale proposta, sintetizzati nella delibera 123/202, non sono stati resi disponibili, e quindi non è possibile effettuare una valutazione con cognizione di causa di tutti gli elementi.
- Si chiede quindi che:
 - Trenord integri la proposta di impegni con le modalità di calcolo ed il valore della quota ferroviaria sui titoli IVOL, pubblicando inoltre sul proprio sito la quota di propria spettanza dei titoli venduti nel bacino, da aggiornare periodicamente;
 - Poiché il clearing è calcolato sulla base di specifiche indagini che contemplano anche interviste agli utenti, effettuate al fine di ricavare le modalità di utilizzo dei titoli di viaggio, si chiede che ART acquisisca la documentazione e le relative indagini, al fine di verificare se le effettive modalità di utilizzo di tali titoli risultano coerenti con la modalità di calcolo dell'indennizzo.

Possibilità di utilizzo dell'autodichiarazione ex delibera 176/2021

- Relativamente all'osservazione di Trenord sul fatto che una semplice autodichiarazione potrebbe venire utilizzata dall'utente per indicare direttive per le quali l'indennizzo viene riconosciuto con maggiore probabilità, si osserva che tale eventualità implica, tra l'altro, conseguenze penali. Si osserva inoltre che l'autodichiarazione, ad es. della residenza, deve essere obbligatoriamente accettata dalla pubblica amministrazione e dagli esercenti i servizi pubblici, quale indubbiamente è Trenord, e vale per di più anche per i soggetti di diritto privato (es. società di assicurazione). In considerazione della relativa esiguità dei titoli IVOL (ca 40.000) e della distanza tra luogo di origine e destinazione, che rende conveniente l'IVOL rispetto ad altri titoli, effettuare una eventuale verifica risulta relativamente semplice. Si osserva che, in considerazione della lunghezza degli spostamenti per i quali il titolo IVOL risulta conveniente, anche il solo semplice incrocio tra comune/località di residenza dichiarata e la stazione di validazione sarebbe tale da ridurre l'eventualità di una dichiarazione fraudolenta. Quanto sopra senza contare la possibilità di incrociare tali informazioni con quelle della verifica a bordo treno (effettuata con validatrice elettronica connessa al database di Trenord), dei tornelli della metropolitana e delle stazioni in cui essi sono presenti (tra cui la Stazione Centrale di Milano e Milano Cadorna).

Conseguenze derivanti dalla modalità di calcolo basata sulla totalità delle direttive

- La modalità di calcolo basata sulla totalità delle direttive risulta iniqua in quanto verrebbe attribuito un diritto all'indennizzo anche relativamente ad utenti di direttive che non hanno mai raggiunto la soglia minima, sottraendo invece tale diritto ad utenti per i quali la soglia viene superata molto più frequentemente. Nel dettaglio, da dicembre 2022 a maggio 2025 ci sono state 4 direttive per le quali l'indennizzo non è mai scattato, 5 per le quali l'indennizzo è scattato una volta sola, 4 per le quali è scattato due volte;

per 6 diretrici, invece, il diritto all'indennizzo è scattato più di 10 volte. Tra queste ultime, per la Brescia-Piadena-Parma l'indennizzo è scattato ben 19 volte, per la Bergamo-Carnate-Milano 15 volte, per la Tirano-Sondrio-Lecco-Milano e la Cremona-Treviglio 14 volte ciascuna. Quindi, rispetto a tale periodo, circa un quarto delle diretrici usufruirebbe di un indennizzo senza aver mai superato l'indicatore del 10%. Il numero di passeggeri che acquisirebbe un diritto non dovuto all'indennizzo risulta pari a oltre il 30% del totale riferendosi ad un periodo temporale di 30mesi, valore che può ritenersi ragionevolmente ben superiore a quello che potrebbe derivare da una falsa autodichiarazione della tratta abitualmente utilizzata.

- Relativamente al solo 2024, anno nel quale, da quanto riportato nella delibera 123/2025, si sarebbe verificato due volte il superamento del 10% (calcolato sulla totalità delle diretrici), si osserva che tali eventi sono difficilmente replicabili in futuro grazie al consistente rinnovo della flotta ed ai potenziamenti infrastrutturali in corso. Nonostante ciò, si può verificare che oltre il 50% dei passeggeri della rete usufruirebbe "indebitamente" dell'indennizzo, penalizzando il 35% dei passeggeri, in quanto frequentano una diretrice per la quale l'indennizzo sarebbe scattato da 3 a 9 volte.
- Si richiama il fatto che, nella delibera 176/2021, era già riportata un'ipotesi di lavoro della stessa Trenord (prot. ART n. 11805/2021), nella quale si legge che "Regione Lombardia dovrà emettere un provvedimento normativo ... con cui imporre ai Clienti ... a dichiarare la diretrice ferroviaria prevalente utilizzata".
- Avallare una modalità di calcolo sulla base della somma di tutte le diretrici costituisce un precedente che va a scapito permanente degli utenti, anche in caso di evoluzioni tecnologiche del sistema di bigliettazione che consentano di stabilire l'esatta O/D dello spostamento.
- Il verbale dell'audizione congiunta della Società e della Regione, prot. ART n. 15809/2021 del 20 settembre 2021, richiamato nella delibera 176/2021, riporta che Regione afferma che *"non è necessario un intervento normativo, poiché è possibile perseguire il risultato con modalità amministrative diverse"*. Più oltre si legge che *"Regione ha già anticipato a Trenord una possibile proposta, in base alla quale si farebbe ricadere sul passeggero ... l'onere di comunicare a Trenord l'avvenuto acquisto di un abbonamento e la tratta (O/D) ferroviaria di cui tale passeggero fruirà in maniera prevalente. Sulla base della proposta della Regione, l'utente, a seguito di una campagna informativa, dovrebbe trasmettere a Trenord gli estremi dell'abbonamento acquistato, indicando la tratta (O/D)"*; La possibilità di autocertificazione da parte del cittadino/utente, è di fatto già adottata dalla stessa Trenord per titoli acquistati da canali non informatizzati. Si ribadisce che l'autocertificazione, quantomeno della residenza e del luogo di lavoro o studio, ai sensi del DPR 8/12/2000 n. 445, deve essere obbligatoriamente accettata dalla Pubblica Amministrazione e dai gestori di Pubblici Servizi, incluso i soggetti privati.

- Risulta infine che Regione Lombardia stia in realtà procedendo ad una revisione del sistema di bigliettazione che consentirebbe di rilevare l'esatta O/D di ciascun viaggio, anche per gli abbonati (i.e. "Check-in" e "Check-out") ed allo scopo di superare così il problema dell'attribuzione della direttrice abituale. Tale sistema diventerebbe operativo da giugno 2026 (*verbale V COMMISSIONE "TERRITORIO, INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ", seduta del 22 maggio 2025, Processo verbale n. 6/2025*). Il progetto in questione andrebbe quantomeno menzionato, con le date di attivazione comunicate dallo stesso assessore, negli impegni di Trenord. Diversamente, ovvero utilizzando il criterio della somma delle direttrici, verrebbe stabilito un precedente che smentisce non solo le Misure 7.1 e 7.2, contraddicendo la precedente interpretazione di dette misure affermata e ribadita dalle delibere stesse di ART 176/2021, 101/2024 e 58/2025.

- A quanto sopra, si aggiungano gli ulteriori elementi di verifica a disposizione di Trenord, quali:

1. la timbratura nella stazione di origine per l'attivazione del titolo, che può essere confrontata con l'autocertificazione della residenza/domicilio da parte dell'utente,
2. le verifiche di controlleria effettuate mediante apparecchiatura informatica portatile,
3. le convalide nei tornelli presenti nelle principali le stazioni milanesi (12 stazioni),
4. le timbrature nei tornelli delle stazioni della metropolitana nelle stazioni di interscambio.

Rispetto alle verifiche di controlleria, effettuate generalmente mediante apparecchiatura informatica di cui al precedente punto 2, si osserva che il **numero di abbonamento, data, ora e numero del treno vengono trasmessi alla direzione centrale di Trenord**, rendendo così possibile il tracciamento dell'utilizzo del titolo e l'associazione alla direttrice utilizzata.

- Si chiede quindi che:

- Trenord integri la proposta di impegni, prevedendo l'utilizzo delle autodichiarazioni da parte degli utenti, su base volontaria, della direttrice prevalentemente utilizzata, ed eventualmente verificando tali informazioni con verifiche campionarie utilizzando i dati di vidimazione e di verifica della controlleria;
- Trenord si impegni ad adottare prontamente la modalità di calcolo dell'indennizzo più favorevole all'utente in caso di aggiornamento della tecnologia, ed in particolare di quella legata alla bigliettazione, quando questa si renda disponibile, per identificare la tratta utilizzata.

Disparità di trattamento rispetto ai titoli STIL

- Si osserva che, per gli abbonamenti STIL (solo ferroviari), il diritto all'indennizzo è riconosciuto in base al solo possesso e validazione del titolo, non in base al numero di utilizzi effettuati nel mese. Pertanto, l'eventuale imposizione di un numero di timbrature mensili predeterminato per gli IVOL introdurrebbe una disparità di trattamento vessatoria e iniqua tra titoli monomodali ed integrati. Ai fini di una eventuale verifica, è

sufficiente l'accertamento della diretrice con una semplice analisi statistica, eventualmente associando i dati di timbratura anche sulla base di più mesi di osservazione.

Differenti quote di rimborso tra titoli STIL e titoli integrati

- Si segnala a codesta Autorità la disparità di trattamento, in vigore sulla rete ferroviaria lombarda, tra possessori di titoli monomodali e titoli integrati, in quanto, mentre ai primi viene riconosciuto un indennizzo del 30%, ai secondi l'indennizzo è ridotto al 10%, introducendo una ulteriore disparità di trattamento tra gli utenti (cfr art. 110 comma b CGT e sito Trenord), con evidente squilibrio dei diritti tra possessori delle diverse tipologie di titolo di viaggio.
- Si chiede quindi che Trenord integri la propria dichiarazione di impegni adottando la medesima percentuale di rimborso tra titoli integrati e non, uniformandola al 30%.

Modalità di determinazione del ritardo

... Oltre al tema delle soppressioni parziali, un ulteriore aspetto che meriterebbe di essere approfondito è quello della modalità di determinazione del ritardo ai fini dell'indennizzo, che la misura 6 della delibera 106/2018 prevede sia effettuata al momento dell'apertura delle porte, incluso il tempo della loro apertura. In talune stazioni, il ritardo così calcolato potrebbe però non corrispondere in modo non trascurabile rispetto a quello stabilito dal Gestore dell'Infrastruttura, in quanto esso lo calcola automaticamente in base all'occupazione dei circuiti di binario. Si segnala che la differenza, in alcune stazioni, risulta anche superiore a 2 minuti. Poiché l'acquisizione del dato avviene ormai con modalità automatica e precisione al secondo, anche una correzione di pochi secondi può avere un peso rilevante nel calcolo dell'indicatore ai fini dell'indennizzo.

- Si chiede quindi che:
 - Trenord integri la propria dichiarazione di impegni indicando le modalità di calcolo effettivo di ritardo, incluso le eventuali correzioni adottate come previsto dalla misura 6;
 - ART deve verificare la modalità di correzione adottata, chiarendo se la misura 6 si deve applicare anche agli abbonamenti.

Si segnala che allo scrivente sono documentati casi di diniego dell'indennizzo di abbonamenti convenzionati con aziende scontati (tipo e-mobility), contrariamente a quanto indicato nelle CGT, ove non viene indicata distinzione, ad eccezione dei soli titoli gratuiti. La circostanza è documentata nella figura di seguito riportata, nella quale sono stati oscurate per ragioni di privacy le parti personali.

- Si chiede quindi che Trenord integri la proposta di impegni, dichiarando che gli indennizzi verranno riconosciuti anche ai titoli scontati, con valore retroattivo.

UT Ufficio Rimborsi – Customer Care Trenord <rimborsi@trenord.it>

Rispondi Rispondi a tutti Inoltra Elimina Altro ▾

Gentile [REDACTED]

in riferimento alla Sua richiesta di rimborso presentata in data [REDACTED] 2024, la informiamo che, avendo acquistato il suo abbonamento annuale scontato, non ha diritto ad alcun tipo di indennizzo.
Per tale motivo siamo spiacenti di comunicarle che non possiamo accogliere la sua richiesta di Rimborso.
Cordiali saluti.

Ufficio Rimborsi

Abbiamo apportato alcuni aggiornamenti all'Informativa sulla Privacy per allinearci al GDPR, il nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personal. La invitiamo a leggere la nuova informativa sul sito Internet di Trenord al seguente link:[Informativa Privacy](#)

La informiamo che, nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, ha la possibilità di utilizzare la Conciliazione Paritetica quale ulteriore strumento che Trenord ha reso disponibile per una positiva relazione con il Cliente oppure presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti.
Maggiori informazioni sul sito www.trenord.it

Direzione Commerciale
Servizio e Assistenza alla Clientela
Post - Vendita

Distinti saluti

Roma 04/09/2025

**avv. Gabriele Melluso
Presidente Assoutenti Aps**

ASSOUTENTI APS
Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici

