

Delibera n. 123/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 101/2024 nei confronti di Trenord S.r.l. e integrato con la delibera n. 58/2025. Archiviazione parziale e dichiarazione di ammissibilità con pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 24 luglio 2025

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale provvede *“a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTO il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

VISTO il regolamento (UE) n.782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 (di seguito: regolamento (UE) n.782/2021) relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), che ha abrogato il sopracitato regolamento (CE) n. 1371/2007 a decorrere dal 7 giugno 2023, prevedendo all'articolo 40 che *“i riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al*

presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato IV";

- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi, che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali, sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'art. 25 (Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori) del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, che prevede che "[i]l gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet";
- VISTO** l'articolo 48 ("Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale"), comma 12-ter, del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;
- VISTO** l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 ("Legge annuale per il mercato e la concorrenza"), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema di informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito: Regolamento sanzionatorio);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l'atto recante "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie" e, in particolare:
- la misura 7.1 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[i] titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio;

- la misura 7.2 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[l]l'entità dell'indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale";

la misura 7.3 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 ai sensi della quale "Per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle modalità di ripartizione tra i vettori interessati dei ricavi di vendita di tali abbonamenti";

- la misura 10.1 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[i] gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore";

VISTA

la delibera n. 204/2020, del 3 dicembre 2020, notificata in pari data con nota prot. ART n. 19312/2020, con cui l'Autorità, ad esito del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 170/2019, del 5 dicembre 2019, ha accertato l'inottemperanza da parte di Trenord S.r.l. (di seguito anche: Trenord oppure la Società) alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento, tra l'altro, alle misure 7.1 e 7.2 della medesima delibera n. 106/2018, e ha irrogato sanzione ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

VISTA

la delibera n. 176/2021, del 16 dicembre 2021, notificata in pari data con nota prot. ART n. 20116/2021, con cui l'Autorità, ad esito del procedimento individuale avviato con la delibera n. 205/2020, del 3 dicembre 2020, ha accertato "la perdurante parziale inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., alla misura 10.1 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con riferimento al persistente mancato adeguamento alle misure 7.1 e 7.2, nella misura in cui la Società ancora non riconosce l'indennizzo da ritardo anche ai titolari di abbonamenti integrati" e ha adottato, nei confronti della medesima, un ordine di cessazione di tale inottemperanza e di adozione delle relative misure di ripristino, ordinando, per le motivazioni espresse in premessa, alla Società, tra l'altro, di [...] adottare una procedura che, nel rispetto dei rilevanti principi europei ed interni, assicuri il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n.

106/2018, del 25 ottobre 2018 anche ai titolari di abbonamenti integrati”, aggiornando le proprie Condizioni generali di trasporto e la Carta della Mobilità;

VISTO

il reclamo 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 il quale, tra l’altro, veniva richiesto 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 (Io Viaggio In Lombardia)*”, atteso che, a fronte della richiesta, da parte del reclamante, 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 direttive”;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 46581/2024, del 6 maggio 2024 e, in particolare, la pagina denominata “Indennizzo per ritardi”, reperibile presso l’indirizzo url <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/>, nella quale Trenord informa che l’indennizzo da ritardo di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018 “è calcolato sull’andamento mensile di ogni singola direttrice e viene riconosciuto, su richiesta dell’abbonato, quando la somma delle corse soppresse totalmente 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 direttive. [...] Per i viaggi in treno con abbonamenti integrati IVOL acquistati da altri operatori, per poter richiedere un eventuale indennizzo occorre dichiarare entro il giorno 5 del mese di utilizzo del titolo di viaggio la Direttrice ferroviaria su cui si effettua il viaggio prevalentemente, tramite l’apposito FORM ONLINE. Questa operazione, prevista e richiesta da ART, consente a Trenord di effettuare le necessarie verifiche sul diritto all’indennizzo. La dichiarazione non sancisce il riconoscimento dell’indennizzo, che, nel caso di abbonamenti integrati, viene elaborato sull’andamento della totalità delle direttive”;

VISTA

la richiesta di informazioni dell’Autorità prot. ART n. 47190/2024, del 7 maggio 2024, con la quale, atteso che la summenzionata delibera ART n. 176/2021 precisa che “*la ratio della misura 7, come indicato nella relazione istruttoria pubblicata a corredo della delibera n. 106/2018, è volta a declinare il diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni*”, prevedendo che “[l]’indennizzo de[bba] essere adeguato, e determinato tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell’indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio” (cfr. delibera ART n.

106/2018 pagina 34). Conseguentemente, al fine di determinare se un passeggero titolare di un abbonamento integrato abbia diritto all'indennizzo di cui alla misura in parola, è sufficiente accertare se la direttrice che tale passeggero utilizza in maniera abituale abbia, nel periodo in esame, superato la soglia di ritardi e cancellazioni previste nella misura medesima" (cfr. delibera ART n. 176/2021, pagina 18), è stato chiesto a Trenord di fornire chiarimenti in merito alle informazioni fornite sul sito web della Società, nella pagina denominata "Indennizzo per ritardi" (cfr. prot. ART n. 46581/2024);

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 50210/2024, del 17 maggio 2024, con la quale Trenord ha riscontrato la sopra citata richiesta informazioni, affermando, tra l'altro, che:

- “[I]a modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL sulla base dell'andamento della totalità delle direttive è stata definita dalla Scrivente Società in conformità e coerenza con quanto previsto da Codesta Autorità nella Misura 7.3 della Delibera n. 106/2018”;
- “[C]ome già riportato nella nostra Prot. n. 0005100 in data 13 aprile 2022, la dichiarazione relativa esclusivamente ai Clienti che acquistano da soggetti terzi, per evitare comportamenti fraudolenti, ha unicamente lo scopo di verificare l'effettivo utilizzo del mezzo ferroviario ma non anche l'indicazione della direttrice che, come sopra riferito, è indifferente e comunque non è controllabile”;
- “[C]iò stante, il calcolo dell'indennizzo per i titoli IVOL non può che basarsi sul riferimento alla totalità delle direttive”;

VISTI

gli ulteriori rilievi effettuati sul sito web di Trenord, acquisiti agli atti con prot. ART n. 59873/2024, del 19 giugno 2024, e, in particolare, la Carta della Mobilità 2022 della Società, come integrata dall'Addendum del 2022, e le Condizioni Generali di Trasporto, valide a partire dal 1° aprile 2024, reperibili entrambe presso il menzionato sito web;

VISTA

la delibera n. 101/2024, dell'11 luglio 2024 (notificata con nota prot. ART n. 66548/2024 di pari data), con la quale è stato disposto l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trenord concernente l'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato “A” alla delibera n. 106/2018, secondo la corretta interpretazione delle misure 7.1 e 7.2 esplicitata nella delibera n. 176/2021, del 16 dicembre 2021, in relazione alle modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL (Io Viaggio Ovunque in Lombardia) sulla base dell'andamento della totalità delle direttive, senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale;

VISTA

la memoria difensiva, acquisita al prot. ART n. 71706/2024, del 30 luglio 2024, con la quale Trenord si è difesa nel merito rappresentando, tra l'altro, che:

- "ritiene debba applicarsi la Misura 7.3 della citata Delibera ART: secondo tale disposizione, infatti, per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte – senza specificare se specifiche ovvero determinate – gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte";
- "la mera autodichiarazione della direttrice prevalente (prevista ad oggi solo per titoli acquistati da altre aziende) aprirebbe a comportamenti opportunistici dei viaggiatori, anche non utilizzatori dei servizi ferroviari, in riferimento a direttrici a maggior possibilità di indennizzo";
- "posto che le vigenti Condizioni Generali di Trasporto di Trenord (di seguito, le "CGT") prevedono solo una convalida ad inizio del periodo di utilizzo (...) prevedere un obbligo di convalida in numero superiore per "attestare" l'uso di una diversa direttrice richiederebbe:
 - a. una modifica delle CGT per prevedere check-in e check-out, ad esempio, per almeno 12 giorni al mese (occorre anche il check-out per assegnare il viaggio univocamente a una direttrice). In tal caso, sarebbe necessaria la previa approvazione da parte di Regione Lombardia, come previsto dal vigente Contratto di Servizio (...)" ;

VISTE

la nota prot. ART n. 72615/2024 del 1° agosto 2024, con la quale Trenord è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 20 settembre 2024, allo scopo di acquisire informazioni utili allo svolgimento dell'istruttoria, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 80561/2024 del 2 settembre 2024, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA

la nota, acquisita agli atti con prot. ART n. 73731/2024, del 6 agosto 2024, con la quale un terzo interessato ha presentato una memoria di partecipazione al procedimento e ha chiesto di essere convocato in audizione;

VISTE

la nota prot. ART n. 77575/2024, del 23 agosto 2024, con la quale la memoria del terzo interessato, omissata nelle parti riservate, è stata trasmessa a Trenord per eventuali osservazioni e controdeduzioni, nonché la nota di riscontro acquisita al prot. ART n. 85854/2024, del 16 settembre 2024, nella quale la Società ha ribadito che *"l'abbonamento IVOL consente di viaggiare su tutta la rete di trasporto pubblico della Lombardia, di tutti i vettori ferroviari e non, comprese le stazioni che rientrano nell'estensione tariffaria della tariffa ferroviaria lombarda. Tale titolo non è soggetto a obblighi di convalida ad inizio e fine viaggio e, in base all'art. 19, comma 8, del Regolamento Regionale n. 4/2014, le regole di utilizzo sono definite sulla base di apposita disciplina della Giunta regionale. Il titolo in oggetto ha quindi tutte le caratteristiche della citata misura 7.3"*;

VISTA

la nota prot. ART n. 89510/2024, del 24 settembre 2024, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione di Trenord del 20 settembre 2024, all'esito della quale è stata

programmata una nuova audizione per il giorno 4 ottobre 2024; nel corso della predetta audizione:

- la Società ha precisato, tra l'altro, che *"la modalità di calcolo dell'indennizzo del titolo IVOL rispecchia la misura 7.3 della delibera ART n.106/2018; nella fattispecie, si considerano i ritardi e le soppressioni di tutte le tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo. Non è necessario quindi che tutte le direttive abbiano superato il 10% bensì è sufficiente che la somma dei ritardi e delle soppressioni di tutti i treni accessibili con titolo IVOL (di tutte le tratte ferroviarie, indipendentemente dalla loro attribuzione ad una specifica direttrice) rapportata a quelli programmati, superi il 10%"*;
- è stato chiesto alla Società di verificare, sulla base dei dati del *clearing* disponibili, quale possa essere il costo del viaggio per ogni singola direttrice rapportato al prezzo totale del titolo IVOL e si è convenuto di convocare una nuova audizione in data 4 ottobre 2024 al fine di consentire a Trenord di rappresentare e rendere disponibili gli esiti di tale verifica;

VISTE

la nota prot. ART n. 88876/2024, del 23 settembre 2024, con la quale Trenord è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 4 ottobre 2024, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 90548/2024, del 26 settembre 2024, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTE

la nota prot. ART n. 92374/2024 del 1° ottobre 2024, con la quale la Regione Lombardia - Direzione Generale Trasporti e mobilità sostenibile (di seguito: Regione Lombardia) è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 11 ottobre 2024, nonché la nota di riscontro della Regione Lombardia, acquisita con prot. ART n. 95274/2024 del 3 ottobre 2024, con la quale la medesima ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA

la nota prot. ART n. 95765/2024, del 4 ottobre 2024, con la quale sono stati acquisiti il verbale dell'audizione di Trenord di pari data e la documentazione concernente la proiezione richiesta nel corso dell'audizione del 20 settembre 2024, dalla quale emerge che il calcolo dell'indennizzo, laddove il medesimo fosse parametrato sul costo del viaggio per la singola direttrice, non raggiungerebbe la soglia minima di 4 euro prevista da Trenord ai sensi dell'art. 19, comma 8, del regolamento (UE) n. 782/2021, che dispone che *"[I]le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti indennizzi. Detta soglia non può superare 4 EUR per biglietto"*;

VISTE

la nota prot. ART n. 105978/2024, del 24 ottobre 2024, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni ha dato riscontro alla summenzionata richiesta di audizione del terzo interessato, acquisita al prot. ART n. 73731/2024, del 6 agosto 2024, convocandolo in audizione, in modalità videoconferenza, per il giorno 8 novembre 2024, nonché la

nota di riscontro del terzo interessato alla citata convocazione, acquisita con prot. ART n. 107113/2024, del 28 ottobre 2024, con la quale il predetto ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA la nota prot. ART n. 110404/2024, del 4 novembre 2024, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione della Regione Lombardia dell'11 ottobre 2024, nel corso della quale la medesima ha rappresentato, tra l'altro, che *"un eventuale obbligo di check in/check out sarebbe gravoso in quanto è troppo basso il numero di apparecchiature presenti nelle stazioni rispetto all'elevatissimo numero di viaggiatori"* e che la conformazione strutturale di gran parte delle stazioni lombarde non favorisce l'imposizione di un eventuale obbligo di convalida;

VISTE la nota prot. ART n. 119161/2024, del 20 novembre 2024, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione del terzo interessato dell'8 novembre 2024, nel corso della quale il predetto ha segnalato *"la questione delle frequenti "soppressioni parziali" del servizio, attualmente non contemplate nel calcolo dei ritardi: si tratta, segnatamente, di variazioni non programmate di origine/destinazione dei treni, che non consentono al passeggero di fruire della direttrice originariamente prevista"*, nonché le note prott. ART n. 113237/2024, dell'8 novembre 2024, e n. 116986/2024, del 15 novembre 2024, con le quali è stata acquisita la documentazione richiesta nel corso della stessa audizione, e, in particolare, la tabella recante un elenco di corse parzialmente sopprese nel periodo dal 1° ottobre 2024 al 13 novembre 2024;

VISTE la nota prot. ART n. 115347/2024, del 12 novembre 2024, con la quale Trenord è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 28 novembre 2024, allo scopo di acquisire ulteriori informazioni utili allo svolgimento dell'istruttoria, nonché la nota di riscontro alla convocazione, acquisita con prot. ART n. 117753/2024, del 18 novembre 2024, con la quale Trenord ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA la nota prott. ART n. 123893/2024, del 2 dicembre 2024, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione di Trenord del 28 novembre 2024, nel corso della quale:

i) la Società ha rappresentato, tra l'altro, che:

- *"Trenord ha sempre calcolato soltanto la soppressione totale del servizio, perché la soppressione parziale viene considerata fra i treni che hanno registrato un ritardo superiore a 15 minuti (il ritardo è calcolato con riferimento all'ultima stazione in cui il treno presta servizio oppure all'ultima stazione di arrivo), atteso anche che il treno parzialmente soppresso è comunque un treno che ha circolato";*
- *"quando il treno viene soppresso parzialmente il passeggero è comunque tutelato perché può usufruire del treno successivo e che la soppressione di una tratta tra due fermate non può essere ragionevolmente equiparata alla soppressione dell'intera tratta";*

ii) è stato chiesto a Trenord di fornire l'elenco dei treni parzialmente soppressi nei mesi di ottobre e novembre 2024 nonché una proiezione circa l'impatto, sulle percentuali di riconoscimento dell'indennizzo di cui alla Misura 7 della delibera ART n. 106/2018, dell'inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo mensile dei ritardi/soppressioni relativi ai mesi settembre, ottobre e novembre del 2024 e si è convenuto di convocare una nuova audizione in data 20 gennaio 2025 al fine di consentire a Trenord di rappresentare tale simulazione;

VISTA la nota prot. ART n. 3227/2025, del 10 gennaio 2025, con la quale Trenord ha trasmesso la documentazione richiesta nel corso dell'audizione del 28 novembre 2024;

VISTA la nota di riscontro alla suddetta convocazione, acquisita con prot. ART n. 6713/2025 del 20 gennaio 2025, con la quale Trenord ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTE le note prot. ART n. 7868/2025, del 22 gennaio 2025, e n. 15188/2025, del 12 febbraio 2025, con le quali sono stati acquisiti il verbale dell'audizione di Trenord del 20 gennaio 2025, nonché la documentazione richiesta nel corso della stessa audizione, all'esito della quale è stata programmata una nuova audizione per il giorno 14 febbraio 2025;

VISTE le note prot. ART n. 17296/2025 del 19 febbraio 2025, e n. 18426/2025, del 21 febbraio 2025, con le quali sono stati acquisiti il verbale dell'audizione di Trenord del 14 febbraio 2025, nonché la documentazione richiesta nel corso della stessa audizione, all'esito della quale è stata programmata una nuova audizione per il giorno 24 febbraio 2025;

VISTA la nota prot. ART n. 20145/2025, del 26 febbraio 2025, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione di Trenord del 24 febbraio 2025;

RILEVATO che dalla simulazione effettuata da Trenord circa l'impatto, sulle percentuali di riconoscimento dell'indennizzo di cui alla Misura 7 della delibera ART n. 106/2018, dell'inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo mensile dei ritardi/soppressioni relativi ai mesi settembre, ottobre e novembre del 2024 (cfr. prot. ART n. 3227/2025, del 10 gennaio 2025), emerge che, come anche affermato da Trenord nel corso dell'audizione del 20 gennaio 2025 (cfr. prot. ART n. 7868/2025, del 22 gennaio 2025), *“con l'inclusione delle soppressioni parziali si è registrato un aumento delle direttive indennizzabili”*, con la conseguenza che, con specifico riferimento all'abbonamento IVOL, considerando le soppressioni parziali, l'indennizzo sarebbe scattato, oltre che nel mese di settembre 2024, anche nel mese di novembre; inoltre, dall'analisi effettuata da Trenord sulle corse parzialmente sopprese indicate dal terzo interessato, acquisita al prot. ART n. 3227/2025, del 10 gennaio 2025, emerge che in molteplici occasioni l'utilizzo del treno successivo sulla stessa linea non è stato

idoneo a neutralizzare il danno derivante al passeggero dalla soppressione parziale del servizio;

VISTA la delibera n. 58/2025, del 2 aprile 2025, (notificata con nota prot. ART n. 31523/2025 di pari data), con la quale è stata disposta l'integrazione della contestazione formulata con la succitata delibera 101/2024, estendendone l'oggetto anche in relazione alla mancata inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo;

VISTA la memoria, acquisita al prot. ART n. 38732/2025, del 18 aprile 2025, con la quale Trenord ha comunicato che *“a partire dall'indennizzo relativo al mese di febbraio 2025 (con pubblicazione sul sito Internet della Scrivente Società nei prossimi giorni) tutti i treni parzialmente soppressi verranno conteggiati ai fini del riconoscimento dell'indennizzo”*;

VISTE la nota prot. ART n. 39336/2025 del 22 aprile 2025, con la quale Trenord è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 9 maggio 2025, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 43569/2025 del 7 maggio 2025, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA la nota, acquisita agli atti con prot. ART n. 41904/2025 del 2 maggio 2025, con la quale il terzo interessato ha presentato una memoria di partecipazione al procedimento, con la quale ha rappresentato, in sintesi, che, con riferimento all'inclusione delle soppressioni parziali ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo di cui alla misura 7 dell'Allegato “A” alla delibera n. 106/2018, sarebbe opportuno consentire ai passeggeri di effettuare la richiesta di rimborso retroattivamente almeno sino a tutto il 2023;

VISTA la nota prot. ART n. 46592/2025 del 14 maggio 2025, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione di Trenord del 9 maggio 2025, nel corso della quale la Società, confermando che, come già comunicato con la nota acquisita al n. 38732/2025, *“già a partire dal mese di febbraio 2025 sono state conteggiate nel calcolo dell'indennizzo da ritardo anche le soppressioni parziali”*, ha rappresentato che sono in corso le valutazioni per la redazione di una proposta di impegni;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 55651/2025, del 17 giugno 2025, successivamente integrata con la nota prot. ART n. 56266/2025, del 19 giugno 2025 e con la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025 del 23 giugno 2025, con le quali la Società, con riferimento alla contestazione formulata con la delibera 101/2024, ha ribadito di ritenere di aver agito - e di agire - in modo del tutto conforme alla Misura 7.3 dell'Allegato “A” alla delibera 106/2018, e con riferimento all'estensione della contestazione di cui alla delibera ART n. 58/2025 ha presentato

una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento *in parte qua* senza l'accertamento dell'infrazione;

VISTI gli ulteriori rilievi effettuati sul sito *web* di Trenord, acquisiti agli atti con prot. ART n. 56233/2025, del 19 giugno 2025, e, in particolare, la Carta dei Servizi 2024 e le Condizioni Generali di Trasporto attualmente vigenti, reperibili entrambe presso il menzionato sito *web*;

VISTA la nota prot. ART n. 57824/2025, del 26 giugno 2025, con la quale è stata trasmessa al terzo interessato, ai sensi dell'articolo 13, comma 5, del Regolamento sanzionatorio, la comunicazione di avvenuta presentazione di una proposta di impegni

CONSIDERATO che con la suddetta nota prot. ART n. 55651/2025, come successivamente integrate con il prot. ART n. 56266/2025 e con il prot. ART n. 56949/2025, Trenord, con riferimento alla contestazione formulata con la delibera 101/2024 – concernente l'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 in relazione alle modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL basate sull'andamento della totalità delle direttive senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale - conferma di agire in modo del tutto conforme alla Misura 7.3 dell'Allegato "A" alla delibera 106/2018, secondo cui "*per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle modalità di ripartizione tra i vettori interessati dei ricavi di vendita di tali abbonamenti*", sottolineando che:

- i) la modalità di calcolo adottata consente "*di rispondere all'effettivo disagio subito dai passeggeri, che non troverebbe invece riscontro se si considerasse una singola direttrice: come dimostrato da Trenord nell'ambito delle simulazioni richieste da Codesta Autorità, se si rapporta il costo del viaggio per ogni singola direttrice alla quota di spettanza Trenord del titolo IVOL, non viene mai raggiunta la soglia di 4 Euro. Considerando invece tutta la pluralità delle tratte cui dà titolo l'utilizzo dell'abbonamento IVOL, non solo si superano ampiamente i 4 Euro ma è dimostrata altresì l'effettiva riconoscibilità, ai titolari di tale abbonamento, dell'indennizzo da ritardo/soppressioni di cui alla summenzionata Misura 7, come avvenuto nel mese di settembre 2024*";
- ii) "[n]on è necessario, pertanto, che tutte le direttive abbiano superato il 10% bensì è sufficiente che la somma dei ritardi e delle soppressioni di tutti i treni accessibili con titolo IVOL (di tutte le tratte ferroviarie, indipendentemente dalla loro attribuzione ad una specifica direttrice), rapportata a quelli programmati, superi il 10%";

CONSIDERATO

inoltre che, con la proposta di impegni, come da ultimo acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025 del 23 giugno 2025, Trenord, oltre a rappresentare l'ottemperanza alle misure violate in relazione alla mancata inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo, avendo *"immediatamente provveduto a dare seguito alla modifica delle modalità di calcolo conteggiando, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, tutti i treni parzialmente soppressi unitamente a quelli soppressi totalmente già a partire dall'indennizzo relativo al mese di febbraio 2025"*, si è impegnata, in sintesi, a porre in essere le seguenti azioni:

1. *"consentire di richiedere il riconoscimento dell'indennizzo con efficacia a decorrere dal mese di luglio 2024 (...) agli abbonati delle direttive che producano l'opportuna documentazione attestante il possesso del titolo di viaggio ed abbiano maturato il relativo diritto secondo il suddetto metodo di calcolo";*
2. *"avviare una campagna comunicativa (...) con l'obiettivo di:
o diffondere ulteriormente la conoscenza della possibilità di accesso all'indennizzo;
o invitare i Clienti a verificare sulla pagina web la possibilità di richiedere l'indennizzo".*

La campagna, contraddistinta da una grafica dedicata, rimanderà tramite QR Code alla pagina web dedicata all'indennizzo. Sarà diffusa da Trenord ai Clienti tramite i seguenti canali:

- *banner in Home Page del sito Trenord in versione desktop ed in versione mobile (oltre 50.000 utenti attivi/giorno);*
- *banner in Home Page dell'App Trenord (oltre 100.000 utenti attivi/giorno);*
- *monitor a bordo dei treni (5.370 monitor programmabili su 230 convogli della flotta);*
- *monitor nelle biglietterie Trenord di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna, Milano Domodossola, Saronno, Brescia, Desenzano;*
- *newsletter agli abbonati mensili e annuali che hanno dato l'assenso per la ricezione di comunicazioni da parte di Trenord (150.000 utenti);*
- *comunicazione social: Instagram Stories (27mila followers)"*;

TENUTO CONTO

che, nella propria proposta, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento alla stima dei costi previsti e alle tempistiche per l'attuazione degli impegni;

VISTA

la relazione istruttoria predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione con riferimento alla violazione contestata con la delibera 101/2024, concernente l'ottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, in relazione alle modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo da ritardo degli abbonamenti integrati IVOL, in cui si propone l'archiviazione *in parte qua* del procedimento sanzionatorio, ai sensi

dell'articolo 20, comma 1, lettera a) del regolamento sanzionatorio, per le considerazioni che seguono:

- la modalità di calcolo dell'indennizzo da ritardo del titolo IVOL, come operata da Trenord, considera i ritardi e le soppressioni di tutte le tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, pertanto, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, non è necessario che tutte le direttive abbiano superato la soglia del 10% bensì è sufficiente che la somma dei ritardi e delle soppressioni di tutti i treni accessibili con titolo IVOL, indipendentemente dalla attribuzione della tratta ad una specifica direttrice, rapportata a quelli programmati, superi il 10%;
- dalla proiezione di calcolo effettuata da Trenord e condivisa nel corso dell'audizione del 4 ottobre 2024 emerge che, se si rapporta il costo del viaggio per ogni singola direttrice alla quota di spettanza Trenord del titolo IVOL, non viene mai raggiunta la soglia di 4 euro al di sotto della quale non sono previsti indennizzi;
- nel dettaglio, l'abbonamento IVOL con validità mensile ha un costo pari a 116 euro (la cui quota di spettanza di Trenord è pari al 58,04%) e dà diritto all'utilizzo di 34 direttive, conseguentemente il *range* dell'eventuale indennizzo sulla quota economica individuata per ogni direttrice oscillerebbe tra un minimo di 0,05 euro ed un massimo di 0,36 euro ovvero tra un minimo di 0,02 euro ed un massimo di 0,46 euro, a seconda che si proceda a una ripartizione della quota Trenord di IVOL, rispettivamente, sulla base del peso percentuale dei chilometri di ciascuna direttrice sui chilometri totali ovvero della produzione chilometrica annua (*cfr.* prot. ART 95765/2024, del 4 ottobre 2024);
- considerando, invece, la pluralità delle tratte cui dà titolo l'utilizzo dell'abbonamento IVOL, non solo si supera ampiamente la summenzionata soglia minima di 4 euro ma è dimostrata altresì l'effettiva riconoscibilità, ai titolari di tale abbonamento, dell'indennizzo da ritardo/soppressioni;
- pertanto, la modalità di calcolo attualmente utilizzata da Trenord, oltre a rispecchiare la misura 7.3 della delibera ART n.106/2018, che, specificando il contenuto sostanziale delle misure 7.1 e 7.2 con riferimento, tra gli altri, agli abbonamenti integrati quali appunto il titolo IVOL, dispone che “[p]er i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle modalità di ripartizione tra i vettori interessati dei ricavi di vendita di tali abbonamenti”, consente di dare una risposta concreta all'effettivo disagio subito dai passeggeri, che non troverebbe invece riscontro qualora si considerasse come base di calcolo una singola direttrice;
- in sintesi, la modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo degli abbonamenti integrati IVOL, operata da Trenord sulla base dell'andamento della totalità delle direttive, senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale, risulta essere alla luce della summenzionata simulazione effettuata nel corso dell'istruttoria procedimentale,

la modalità di calcolo più favorevole nei confronti dei viaggiatori, in quanto, rispetto a quella elaborata sulla base di una singola direttrice, è idonea a garantire concretamente il diritto all'indennizzo da ritardo in favore dei titolari di un abbonamento integrato, che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni;

- inoltre, dall'analisi della Carta dei Servizi 2024 e delle Condizioni Generali di Trasporto vigenti (*cfr.* prot. ART n. 56233/2025, del 19 giugno 2025), risulta essere stato sanato il disallineamento, puramente formale, precedentemente rilevato tra l'*Addendum* 2022 alla Carta della Mobilità 2022 e le Condizioni Generali di Trasporto vigenti alla data di avvio del presente procedimento sanzionatorio;

SENTITO

sulla proposta di impegni il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

RITENUTO

che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, come contenuta nella versione finale di cui alla sopracitata nota prot. n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, delle quali si è contestata l'inosservanza, oltre che dalla misura 7.3, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, poiché la Società, con l'attuazione di quanto previsto nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha previsto, tra l'altro, a favore dei titolari di abbonamento:

- il riconoscimento dell'indennizzo, secondo la modalità di calcolo che conteggia tutti i treni parzialmente soppressi unitamente a quelli soppressi totalmente, con efficacia "retroattiva" a decorrere dal mese di luglio 2024;
- una campagna di comunicazione, oltre che sul sito *web*, anche a bordo treno, presso le biglietterie Trenord di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna, Milano Domodossola, Saronno, Brescia, Desenzano e sui *social media*, che consentirà all'utenza di conoscere, anche per il tramite di canali aggiuntivi rispetto a quelli prescritti dalla normativa vigente, le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi da ritardo;

RITENUTO

che sussistano pertanto i presupposti per:

- disporre l'archiviazione parziale del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 101/2024, come integrato con la delibera n. 58/2025, con riferimento all'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato "A" alla delibera n.

- 106/2018, in relazione alle modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo da ritardo degli abbonamenti integrati IVOL, definito sulla base dell'andamento della totalità delle direttive, senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale;
- dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di impegni di Trenord - presentata in relazione alla contestazione circa la mancata inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo - e disporne la pubblicazione, con *omissis*, stante le esigenze di riservatezza rappresentate, sul sito *web* istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17;

CONSIDERATO

che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 in relazione alla mancata inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è disposta l'archiviazione parziale del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 101/2024, come integrato con la delibera n. 58/2025, con riferimento all'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2 e 10.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, in relazione alle modalità di elaborazione del valore dell'indennizzo da ritardo degli abbonamenti integrati IVOL definito sulla base dell'andamento della totalità delle direttive, senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale;
2. è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Trenord S.r.l., nella versione finale acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, in relazione all'inottemperanza, contestata con la delibera n. 101/2024, come integrata dalla delibera n. 58/2025, alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, per la mancata inclusione delle soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo;
3. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 56948/2025), con *omissis*, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

4. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto 3. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
5. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it ;
6. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
7. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 6, Trenord S.r.l. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenord s.r.l., comunicata al terzo interessato ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 24 luglio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccleo

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