

Delibera n. 131/2025

Verifica di impatto della regolazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che possono esigere i passeggeri in possesso di “abbonamenti” nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità di cui alla delibera n. 54/2016 e sulle 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, di cui delibera n. 106/2018, come emendata con la delibera n. 28/2021. Avvio del procedimento.

L’Autorità, nella sua riunione del 31 luglio 2025

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), e in particolare:

- il comma 2, lettera a), ai sensi della quale l’Autorità provvede *«a garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l’efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie (...) alle infrastrutture ferroviarie(...) nonché in relazione alla mobilità dei passeggeri e delle merci in ambito nazionale, locale e urbano anche collegata a stazioni, aeroporti e porti ad esclusione del settore dell’autotrasporto merci»;*
- il comma 2, lettera e), ai sensi della quale l’Autorità 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 g), ai sensi della quale l’Autorità *«valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell’esercizio delle sue competenze»;*

VISTO

il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), che ha abrogato, a decorrere dal 7 giugno 2023, il precedente 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. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l’accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;

- VISTO** il decreto legislativo n. 70/2014 del 14 aprile 2014 recante la *“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”*;
- 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;
- VISTI** gli articoli 7 (*“Competenze delle autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete”*) e 25 (*“Carta dei servizi e obblighi di trasparenza del gestore”*), i quali prevedono, rispettivamente, tra l’altro: *“1. Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2”* e *“1. Il 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. 2. Il gestore dà adeguata pubblicità, anche a mezzo del proprio sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, del livello effettivo di qualità dei servizi offerti (...)”*, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201;
- 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 informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- VISTA** la delibera n. 54/2016 recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità”*;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, 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”*;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 16/2018 dell’8 febbraio 2018, recante *“Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto*

legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;

- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, recante *“Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”;*
- VISTA** la delibera n. 54/2021 del 22 aprile 2021, di adozione del Regolamento di *“Disciplina dell’analisi di impatto della regolazione e della verifica di impatto della regolazione”* (di seguito *“Regolamento AIR/VIR”*);
- VISTE** le istanze pervenute da utenti singoli o tramite le loro associazioni rappresentative, in merito ai servizi di trasporto e alle infrastrutture ferroviarie, tra cui la nota prot. ART n. 115982/2024 del 13 novembre 2024, con la quale un’associazione di consumatori ha formulato, tra l’altro, alcune considerazioni relative al servizio ferroviario e ai diritti conferiti ai passeggeri in caso di cancellazioni e ritardi e la nota prot. ART n. 50913/2025, del 28 maggio 2025, con la quale alcune associazioni dei consumatori hanno rimarcato, tra le altre cose, l’esigenza di *“un’attenzione speciale e interventi adeguati per il trasporto ferroviario, sia a livello di garanzia e sicurezza per i viaggiatori (...) anche per tutelare le esigenze lavorative, scolastiche o turistiche di tutta la cittadinanza”;*
- CONSIDERATO** il consistente lasso di tempo trascorso dal varo della disciplina di cui alle delibere n. 54/2016 e n. 106/2018, nonché i mutamenti intervenuti sia nel quadro di contesto che nel panorama legislativo europeo di riferimento, incluse le recenti proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relative ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali (COM (2023)752 - final), nonché all’applicazione dei diritti dei passeggeri nell’Unione (COM (2023) - 753 final), nonché le criticità emerse dall’analisi delle istanze sopra menzionate;
- VISTO** il Regolamento AIR/VIR, ed in particolare gli articoli 3 (*“Ambito di applicazione dell’AIR e della VIR”*), 6 (*“Contenuto della Verifica di impatto della regolazione”*) e 7 (*“Fonti e strumenti per analisi”*);
- RILEVATA** l’opportunità, al fine di analizzare gli effetti prodotti dall’applicazione delle Misure disposte con le delibere sopra citate, nonché il raggiungimento degli obiettivi regolatori che si intendevano conseguire, di avviare la pertinente verifica di impatto della regolazione anche al fine di individuare gli eventuali correttivi da apportare al quadro regolatorio in parola;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare la Verifica di impatto della regolazione sulle *Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità* e sulle *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* adottate dall’Autorità, alla luce della relativa applicazione, da concludersi entro il 31 dicembre 2025;
2. il responsabile della verifica di impatto della regolazione di cui al punto 1 è la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212521;
3. la presente delibera è pubblicata sul sito web istituzionale dell’Autorità.

Torino, 31 luglio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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