

Delibera n. 172/2025

Misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trenord S.r.l.

L'Autorità, nella sua riunione del 24 ottobre 2025

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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 (di seguito anche: legge istitutiva), 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 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'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 informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- VISTO** l'articolo 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** 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 *"[i]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 7.5 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[p]er l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell'articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8";*
- *la misura 8.3 di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale "[l]e carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte";*

VISTO

il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 18746/2025, del 24 febbraio 2025, con il quale il reclamante ha lamentato il mancato riconoscimento, da parte di Trenord S.r.l. (di seguito anche "Trenord" oppure "la Società"), dell'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, atteso che, a fronte di una richiesta di indennizzo presentata in data 1° dicembre 2024, con riferimento al mese di settembre 2024, per la direttrice Lecco - Carnate - Milano, la Società rispondeva, da ultimo con mail del 24 febbraio 2025, che "[a] causa dell'elevato numero di richieste di rimborso, non siamo in grado di garantire la valutazione nei tempi previsti dalle nostre Condizioni di Trasporto" e che "invieremo l'esito della richiesta non appena sarà processata";

VISTA

la richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025, con la quale è stato chiesto a Trenord di fornire informazioni in merito al suddetto reclamo, anche alla luce della circostanza che la direttrice Lecco-Carnate-Milano risulta "compresa fra quelle per le quali il numero di treni programmati ha subito un ritardo superiore a 15 minuti o è stato soppresso per una percentuale pari al 16,10%, come da elenco pubblicato relativo al mese di settembre 2024 (in allegato)";

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 67952/2025 del 7 agosto 2025, con la quale Trenord ha riscontrato la sopra citata richiesta di informazioni, comunicando che "il rimborso a favore del Cliente è stato effettuato lo scorso 28 febbraio (...)";

VISTA

la Carta dei servizi 2024 di Trenord, reperibile presso il sito web della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 79060/2025, del 30 settembre 2025;

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

che, dalla documentazione in atti, risulta che:

1. con il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 18746/2025, del 24 febbraio 2025, il reclamante lamentava il mancato rispetto delle tempistiche previste da Trenord per il riconoscimento dell'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, di cui alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018; nel dettaglio, la richiesta di indennizzo era stata inoltrata alla Società in data 1° dicembre 2024, relativamente al mese di settembre 2024, per la direttrice Lecco-Carnate-Milano;
2. in particolare, a fronte delle plurime richieste di chiarimenti, da parte del reclamante, circa le tempistiche di erogazione dell'indennizzo, Trenord rispondeva, da ultimo con *mail* del 23 febbraio 2025, che "[a] *causa dell'elevato numero di richieste di rimborso, non siamo in grado di garantire la valutazione nei tempi previsti dalle nostre Condizioni di Trasporto*" e che "*invieremo l'esito della richiesta non appena sarà processata*";
3. la direttrice Lecco-Carnate-Milano risulta compresa fra quelle per le quali il numero di treni programmati ha subito un ritardo superiore a 15 minuti o è stato soppresso per una percentuale pari al 16,10%, come da elenco pubblicato sul sito *web* di Trenord relativo al mese di settembre 2024 (*cfr.* prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025);
4. in riscontro alla richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025, con nota acquisita al prot. ART n. 67952/2025, del 7 agosto 2025, Trenord ha comunicato che "*il rimborso a favore del Cliente è stato effettuato lo scorso 28 febbraio (...)*";
5. con riferimento all'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, la Carta dei servizi 2024 della Società, nel paragrafo rubricato "*Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente*" all'interno del capitolo 7 denominato "*Tutela dei passeggeri*", prevede che "*Trenord invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa*" (*cfr.* prot. ART n. 79060/2025, del 30 settembre 2025);
6. la Società nel dare riscontro al reclamante con la *mail* del 24 febbraio 2025, ha rappresentato che "[a] *causa dell'elevato numero di richieste di rimborso, non siamo in grado di garantire la valutazione nei tempi previsti dalle nostre Condizioni di Trasporto*" e tale circostanza parrebbe far ritenere che Trenord possa non aver attuato procedure idonee a garantire il rispetto dei termini previsti organizzative dalla Carta dei servizi 2024 nel richiamato paragrafo 7;
7. dall'analisi della summenzionata Carta dei servizi emerge, pertanto, l'inottemperanza di Trenord al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, atteso che la Società ha riconosciuto, in data 28 febbraio 2025, la spettanza dell'indennizzo richiesto dal reclamante in data 1° dicembre 2024, segnatamente con 59 giorni di ritardo rispetto al termine indicato da Trenord nella propria Carta dei servizi (*cfr.* ART n. 67952/2025, del 7 agosto 2025), ed inoltre emerge la possibile reiterazione di tale violazione anche

con riferimento ad altre analoghe richieste visto che, nel contenuto del messaggio inviato al reclamante, Trenord rappresenta che non garantiva *“la valutazione nei tempi previsti dalle nostre Condizioni di Trasporto”*

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Trenord, al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Trenord per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva per l'inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;

DATO ATTO

che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione del combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione di tale violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Trenord S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio 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, concernente l'inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trenord S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione del combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione di tale violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;

5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
7. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;
8. entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'atto di avvio o, in sua assenza, di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenord S.r.l., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 24 ottobre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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