

Delibera n. 232/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 101/2024 nei confronti di Trenord S.r.l. e integrato con la delibera n. 58/2025. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 19 dicembre 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; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accettare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti”*;
- il comma 3, lettera m), ai sensi del quale l'Autorità *“nel caso di inottemperanza agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata”*;

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

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']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 *"[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;"*

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 S.r.l. (di seguito anche: Trenord oppure la Società) 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"*;

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 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 (...) non è soggetto a obblighi di convalida ad inizio e fine viaggio. (...) 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, nel corso della quale, tra l'altro, 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 “[l]e 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;

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 prot. 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, tra l'altro, 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 prott. 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 prott. 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;

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, atteso 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*), è emerso 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;
- dall'analisi effettuata da Trenord sulle corse parzialmente sopprese indicate dal terzo interessato, acquisita al prot. ART n. 3227/2025, del 10 gennaio 2025, è emerso 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 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. 55659/2025, del 17 giugno 2025, con la quale la Società ha presentato una proposta di impegni al fine di ottenere la chiusura del procedimento 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 2024;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 56266/2025, del 19 giugno 2025, con cui la Società ha integrato la proposta di impegni, di cui alla nota prot. ART 55659/2025;

VISTA la nota, acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, con la quale la Società ha trasmesso la versione finale della proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione, in riferimento alla contestazione, oggetto dell'integrazione di cui alla delibera n. 58/2025, concernente l'inottemperanza alle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 per non aver computato le soppressioni parziali nel calcolo dell'andamento del servizio ferroviario ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da ritardo;

VISTA la nota prot. ART n. 56949/2025, del 23 giugno 2025, con la quale Trenord, in 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 determinazione 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 - ha ribadito di ritenere di aver agito e di agire in modo del tutto conforme alla Misura 7.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018;

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 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 direttrici 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 delibera n. 123/2025, del 24 luglio 2025, notificata in pari data, con nota prot. ART n. 64690/2025, con la quale:

- è stata 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 direttrici, senza tenere conto dell'andamento della direttrice utilizzata dal passeggero in maniera abituale;
- 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, è stata dichiarata ammissibile la proposta relativa agli impegni sopra indicati, nella versione finale acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa 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 (...) 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:

- (i) 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;
 - (ii) 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”;
- con la medesima delibera n. 123/2025 è stata altresì disposta la pubblicazione, con *omissis* stante l'esigenza di riservatezza rappresentata dalla Società, della suddetta proposta di impegni sul sito web istituzionale dell'Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

VISTE

le note prott. ART nn. 70869/2025, del 25 agosto 2025, 71658/2025, del 28 agosto 2025, 71659/2025, del 28 agosto 2025, 72336/2025, del 2 settembre 2025, 73445/2025, del 5 settembre 2025, 75888/2025, del 17 settembre 2025, e 79175/2025, del 30 settembre 2025, con le quali è stato istruito e concluso il sub-procedimento di accesso agli atti da parte del terzo interessato;

VISTE

le note acquisite agli atti con prott. ART nn. 73039/2025, del 4 settembre 2025, 73043/2025, del 4 settembre 2025, 73310/2025, del 5 settembre 2025, 73311/2025, del 5 settembre 2025, 73313/2025, del 5 settembre 2025, e 73427/2025, del 5 settembre 2025, con le quali i terzi interessati, in qualità di Rappresentanti dei Viaggiatori alla Conferenza TPL Regione Lombardia e/o in rappresentanza di associazioni e/o comitati di viaggiatori (Assoutenti - Associazione Nazionale Utenti Servizi Pubblici, Comitato Pendolari del Meratese, Comitato Pendolari sud Milano e Lodigiano, Comitato Pendolari Gallarate – Milano e Associazione MI.MO.AL), hanno presentato le proprie osservazioni sulla proposta di impegni di Trenord, nell’ambito della consultazione pubblica avviata per effetto della delibera n. 123/2025, e hanno chiesto di essere convocati in audizione;

VISTA

la nota prot. ART n. 75818/2025, del 17 settembre 2025, con cui Trenord è stata informata dell'avvenuta pubblicazione delle osservazioni ricevute nel corso della consultazione pubblica e della facoltà di rappresentare per iscritto la propria posizione in merito a queste nonché di introdurre eventuali modifiche accessorie agli impegni;

VISTE

la nota prot. ART n. 82776/2025 del 9 ottobre 2025, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni ha dato riscontro alla summenzionata richiesta di audizione del terzo interessato, acquisita al prot. ART n. 73039/2025, del 4 settembre 2025, convocandolo in audizione, in modalità videoconferenza, per il giorno 22 ottobre 2025, 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 che avrebbero partecipato all'audizione anche i terzi interessati/ associazioni dei viaggiatori che avevano presentato le proprie osservazioni sulla proposta di impegni di Trenord nell'ambito della consultazione pubblica avviata per effetto della delibera n. 123/2025;

VISTA

la nota prot. ART n. 86762/2025, del 23 ottobre 2025, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione predetta, nel corso della quale, tra l'altro, i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori presenti hanno ribadito che *"sarebbe auspicabile che Trenord migliori la propria proposta di impegni consentendo il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo, inclusivo delle soppressioni parziali, a far data da gennaio 2023"*, rappresentando altresì che *"non appaiono chiari i canali di comunicazione della campagna informativa messa in atto da Trenord né le modalità per ottenere il rimborso "retroattivo" dell'indennizzo" e che "al momento parrebbe possibile soltanto il riconoscimento tramite erogazione di voucher"*. Gli stessi hanno, altresì, manifestato la propria disponibilità a confrontarsi con l'Autorità nel corso dei procedimenti di consultazione che saranno avviati nell'ambito di una eventuale prossima revisione della delibera n. 106/2018;

VISTE

la nota prot. ART n. 86630/2025 del 23 ottobre 2025, con la quale Trenord è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 7 novembre 2025, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 88386/2025 del 29 ottobre 2025, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA

la nota prot. ART n. 93234/2025, del 17 novembre 2025, con cui è stato acquisito il verbale dell'audizione predetta, nel corso della quale Trenord ha espresso le proprie considerazioni in merito alle osservazioni dei terzi interessati/associazioni dei viaggiatori e, in particolare, ha affermato che:

- con riferimento alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo da ritardo a far data da gennaio 2023, *"la proposta retrocessione al mese di luglio 2024 appare*

- ragionevole oltre che l'unica sostenibile in considerazione dell'impegno economico che la stessa comporta (...), la retroattività a far data da gennaio 2023 non sarebbe coperta dal contratto di servizio vigente, che ha avuto decorrenza dal 1° dicembre 2023, e andrebbe ad incidere sui contratti previgenti, già cessati entrambi anche a livello gestionale (...), la proposta di modifica inciderebbe in maniera rilevante anche sull'aspetto organizzativo, in quanto comporterebbe il recupero e l'elaborazione di dati di non più immediata disponibilità, oltre l'impiego di risorse a ciò appositamente da dedicare (...)"*;
- con riferimento alle modalità di erogazione dell'indennizzo, *"sul sito web è indicata la facoltà per l'utente di chiedere la conversione in denaro del voucher e (...) verosimilmente a partire dalla seconda metà di ottobre è stata aggiornata la pagina web reperibile all'indirizzo www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi e le stesse informazioni pubblicate sul sito sono anche pubblicate sulla home page dell'app di Trenord (...)"*;
 - con riferimento alla procedura di richiesta di indennizzo, *"nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato acquistato mediante canali Trenord non è richiesta l'allegazione di documenti a supporto, mentre nel caso in cui lo stesso sia stato acquistato presso aziende diverse da Trenord oppure presso edicole o tabaccherie, la Società non può evidentemente avere contezza dell'acquisto nei propri database"*;
 - con riferimento alle tempistiche per la richiesta dell'indennizzo, *"il termine di 12 mesi non decorre dal mese in relazione al quale è scattato l'indennizzo ma dal momento in cui sono state pubblicate le direttive indennizzabili, individuate mediante l'inclusione dei treni parzialmente soppressi (...); ad esempio, per il mese di luglio 2024, l'informazione sulla direttrice indennizzabile in base al computo inclusivo delle soppressioni parziali è stata pubblicata a ottobre 2025 e pertanto l'avente diritto potrà chiedere l'indennizzo entro il mese di ottobre 2026 (...) per tutte le procedure di riconoscimento degli indennizzi, che sono scaturite dall'indennizzabilità delle direttive oggetto del procedimento, è stato comunque riconosciuto il termine di 12 mesi dalla data di pubblicazione delle direttive indennizzabili, procedure che devono concludersi entro ottobre 2026 e che successivamente dovranno essere rendicontate alla Regione Lombardia"*;
 - con riferimento all'attuale modalità di pubblicazione dell'andamento del servizio ferroviario, *"le direttive rientrate in indennizzo successivamente all'inclusione delle soppressioni parziali hanno un tempo massimo di richiesta di indennizzo diverso da quello delle direttive già precedentemente indennizzabili e quindi si è ritenuto che tale metodologia risulti più chiara in questa fase per l'utente, che potrà consultare tutte le direttive che hanno maturato il ritardo indennizzabile in maniera diretta senza doverle individuare fra tutte le altre per le quali il diritto all'indennizzo non è maturato. Inoltre, è indicato nello specifico*

anche l'eventuale abbonamento IVOL, oltre agli eventuali abbonamenti IVOP, in relazione ai quali sia scattato l'indennizzo”;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* di Trenord, acquisiti al prot. ART n. n. 94260/2025, del 20 novembre 2025, dai quali risulta, tra l’altro, la cessazione della condotta contestata in quanto, nella sezione denominata “*Indennizzo abbonamenti*”, raggiungibile direttamente dalla *home page* del sito *web*, la Società informa che l’indennizzo da ritardo “*viene riconosciuto mensilmente se il 10% o più delle corse programmate su una direttrice ha registrato soppressioni totali o parziali o è arrivato a destinazione con più di 15 minuti di ritardo*”;

VISTE

le Condizioni Generali di Trasporto di Trenord, in vigore a partire dal 1° settembre 2025, acquisite con prot. ART n. 95138/2025, del 25 novembre 2025;

VISTA

la nota, acquisita al prot. ART n. 96425/2025, del 1° dicembre 2025, con la quale Trenord, in riscontro alla richiesta trasmessa con nota prot. ART n. 95231/2025, del 25 novembre 2025, ha comunicato che la campagna di comunicazione dedicata avrà durata sino alla fine del mese di gennaio 2026;

VISTI

gli ulteriori rilievi effettuati sul sito *web* di Trenord, acquisiti con prot. ART n. 96627/2025, del 2 dicembre 2025, e, in particolare, il *banner* che pubblicizza l’indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento;

VISTA

la relazione istruttoria predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto emerge nella relazione istruttoria e, in particolare, che:

- nelle proprie osservazioni, i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori hanno, tra l’altro, rappresentato che “*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 (...)*” (cfr., *ex multis*, prot. ART n. 73039/2025 del 4 settembre 2025). Al riguardo, si rileva che il riconoscimento dell’indennizzo a decorrere dal mese di luglio 2024, così come prospettato da Trenord nella propria proposta di impegni, appare ragionevole oltre che coerente con le vigenti Condizioni Generali di Trasporto, che disciplinano il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da Trenord sulla base del Contratto di Servizio stipulato con la Regione Lombardia e prevedono che “[l]a domanda di richiesta di indennizzo è presentabile fino a 12 mesi dalla data di validità dell’abbonamento in caso di abbonamenti mensili, e non oltre i 12 mesi dalla pubblicazione/dall’ultimo mese indennizzabile, per gli abbonamenti annuali”; tale tempistica appare adeguata anche alla luce di quanto affermato dalla Società nel corso dell’audizione del 7 novembre 2025 in merito alla

- decorrenza del vigente contratto di servizio e all'incidenza di una eventuale anticipazione al 2023 su contratti non più vigenti;
- un'altra osservazione dei terzi interessati/associazioni dei viaggiatori verte sulla procedura di richiesta dell'indennizzo da ritardo: al riguardo, Trenord ha confermato che l'allegazione di documenti a supporto è richiesta soltanto laddove il titolo di viaggio sia stato acquistato presso aziende diverse da Trenord oppure presso edicole o tabaccherie, atteso che in tali casi la Società non può avere contezza dell'acquisto nei propri *database* (cfr. prot. ART n. 93234/2025 del 17 novembre 2025);
 - con una ulteriore osservazione, i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori hanno rilevato la necessità che Trenord assicuri un congruo periodo utile per la presentazione della richiesta di indennizzo all'esito del ricalcolo dell'andamento del servizio ferroviario inclusivo delle soppressioni parziali; sul punto, la tempistica adottata da Trenord appare congrua e funzionale a garantire al passeggero il diritto all'indennizzo atteso che il termine di 12 mesi per la presentazione dell'istanza non decorre dal mese in relazione al quale è scattato l'indennizzo ma dalla data della pubblicazione delle direttive indennizzabili, come individuate mediante l'inclusione dei treni parzialmente soppressi e, pertanto, per le direttive oggetto del presente procedimento la scadenza del termine per la presentazione della richiesta è fissata al mese di ottobre 2026 (cfr. prot. ART. n. 94260/2025, del 20 novembre 2025);
 - nelle proprie osservazioni, i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori hanno, altresì, contestato che *"l'omissione dell'impegno economico di Trenord per la campagna di comunicazione reca grave pregiudizio alla trasparenza e veridicità dell'operazione"*. Tale osservazione non coglie nel segno atteso che le esigenze di riservatezza espresse dal proponente in merito alla stima dei costi previsti per l'attuazione degli impegni non inficiano l'effettiva idoneità degli stessi a garantire il più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 7.1 e 7.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018, di cui si è contestata la violazione. Si soggiunge, al riguardo, che la veridicità e la trasparenza dell'operazione sono comunque garantite dalla circostanza che, secondo quanto asserito dalla Società, già a far data dalla seconda metà di ottobre 2025 la *home page* del sito *web* di Trenord è stata aggiornata con l'inserimento di un *banner* che pubblicizza l'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento (cfr. prott. ART nn. 93234/2025, del 17 novembre 2025, e 96627/2025, del 2 dicembre 2025);
 - i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori hanno, infine, riproposto talune osservazioni, già presentate nel corso del procedimento, in merito alle modalità di calcolo dell'indennizzo per i titoli integrati. Sul punto si osserva che il criterio di determinazione dell'indennizzo utilizzato da Trenord non inficia l'idoneità degli impegni a rimuovere le contestazioni rispetto alle quali essi sono proposti. Infatti, come già ampiamente argomentato nella delibera n. 123/2025, detta

- modalità di calcolo, 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 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*” - fornisce, altresì, una risposta più efficace ai disagi cui possono andare incontro i passeggeri, in ragione dell’incremento delle probabilità di corresponsione dell’indennizzo e, nel caso di specie, dell’effettivo aumento dei casi di suo riconoscimento, derivanti dall’inclusione, nel calcolo, di tutti i treni parzialmente soppressi, con applicazione retroattiva a decorrere dal mese di luglio 2024;
- nel corso dell’audizione del 7 novembre 2025, i terzi interessati/associazioni dei viaggiatori hanno, inoltre, eccepito che non appaiono chiare le modalità per ottenere il rimborso “retroattivo” dell’indennizzo, atteso che al momento parrebbe possibile soltanto il riconoscimento tramite erogazione di *voucher*; tuttavia, anche tale osservazione non coglie nel segno, atteso sul sito *web* di Trenord è indicata esplicitamente la facoltà per l’utente di chiedere la conversione in denaro del *voucher* (cfr. prot. ART. n. 94260/2025, del 20 novembre 2025);

RITENUTO

che gli impegni sopra indicati, nella versione finale acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, dichiarati ammissibili con la delibera n. 123/2025, del 24 luglio 2025, siano effettivamente idonei a rimuovere la contestazione rispetto alla quale sono stati proposti, garantendo l’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, poiché la Società, oltre a far cessare la condotta contestata, ha altresì previsto a favore dei titolari di abbonamento:

- i. 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;
- ii. “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. La campagna informativa, che sul sito *web* è iniziata a far data dalla metà di ottobre 2025, si protrarrà fino alla fine del mese di gennaio 2026 (cfr. prott. ART nn. 93234/2025, del 17 novembre 2025, e 96425/2025, del 1° dicembre 2025);

RITENUTO

conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per Trenord, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti nella versione finale di cui alla sopracitata nota prot. n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, dovendosi per l'effetto ritenere conclusa la trattazione delle contestazioni di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 101/2024 e integrato con la delibera n. 58/2025 relative all'inottemperanza 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;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Trenord S.r.l., nella versione finale acquisita agli atti con prot. ART n. 56948/2025, del 23 giugno 2025, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, già dichiarati ammissibili con delibera n. 123/2025 e relativi 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;
2. 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, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 101/2024 nei confronti di Trenord S.r.l., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, e integrato con la delibera n. 58/2025, per la contestazione - residua a seguito della parziale archiviazione di cui alla delibera n. 123/2025 citata in premessa - relativa all'inottemperanza 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;
4. Trenord S.r.l. trasmette all'Autorità, entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione;
5. qualora Trenord S.r.l. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre all'eventuale adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti

anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenord S.r.l., comunicata ai terzi interessati/associazioni dei viaggiatori, in qualità di partecipanti al procedimento, 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, 19 dicembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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