

OBIETTIVI DELL'AUTORITÀ PER IL BIENNIO 2026-2027

ai sensi dell'art. 44, comma 1 del Regolamento TGE e dell'art. 9, comma 5 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento

Torino, 6 marzo 2026

ART

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SETTORI DI TRASPORTO
GESTIONE RISORSE UMANE, PROCESSI OPERATIVI, CONTROLLO DI GESTIONE E SISTEMA INFORMATIVO	Mappatura aggiornata delle attività svolte dagli Uffici dell’Autorità, con puntuale elencazione ed associazione di indicatori ai processi e procedimenti gestiti e conseguente valutazione dei carichi di lavoro e della coerente assegnazione delle risorse umane disponibili. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	In esito alle valutazioni svolte nel 2025, individuazione di un set di indicatori pilota, anche di concerto con gli Uffici, e sperimentazione della loro applicazione.	RUA, ICT	TUTTI GLI UFFICI	-----
	Valorizzazione e sviluppo delle competenze professionali del personale dell’Autorità a mezzo dell’attuazione del Piano della Formazione approvato con Delibera n. 186/2025 del 6 novembre 2025.	Attuazione delle prime attività formative del Piano della Formazione approvato con Delibera n. 186/2025 del 6 novembre 2025, secondo le priorità ivi previste, tra cui l’erogazione di moduli formativi, per il personale interessato, sulla giurisprudenza amministrativa formatasi sui provvedimenti di regolazione dell’Autorità nei settori autostradale, ferroviario, aeroportuale.	RUA, GIUR	TUTTI GLI UFFICI	-----
	Ordinata e completa importazione dei dati relativi al trattamento economico del personale riferiti agli anni precedenti all’interno del sistema gestionale integrato in uso, per consentire la disponibilità, agevole interrogazione e verifica degli stessi, costruendo un solido patrimonio informativo per la periodica verifica della correttezza delle posizioni. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Importazione dei dati relativi al trattamento/indennità di fine rapporto del personale.	RUA, ICT		-----
	Implementazione e concreta attuazione delle attività previste dal progetto di dematerializzazione della procedura di approvazione/rendicontazione di missioni e trasferte. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Sperimentazione della procedura di dematerializzazione delle trasferte su tre Uffici scelti a campione.	RUA, ICT		-----
	Revisione del ciclo di riscossione del contributo per il funzionamento dell’Autorità, alla luce della recente qualificazione tributaria degli atti del procedimento.	Revisione degli atti, coerentemente alla normativa tributaria, e parallela proposta di un ciclo di riscossione con tempistiche certe.	CBA		-----
	Introduzione di una tecnologia dedicata al Business process management (BPM), al fine di costruire una maggiore flessibilità nella gestione dei processi e una loro più semplice e fruibile controllo da parte degli attori coinvolti. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Avviare una fase pilota per l’applicazione progressiva della tecnologia BPM ai workflow utilizzati per il miglioramento della performance organizzativa dell’Autorità, sulla base della sperimentazione positiva del 2025, con utilizzo in parallelo del sistema attualmente in esercizio e dei nuovi workflow.	ICT, RUA	TUTTI GLI UFFICI	-----
	Adeguamento alla Direttiva NIS 2 (Direttiva UE 2022/2555, entrata in vigore il 18 ottobre 2024) in materia di sicurezza delle reti e delle informazioni, allo scopo di garantire una resilienza informatica del sistema Europa complessivo e dei singoli Paesi a eventi di cybersecurity, in quanto l’Autorità è soggetto essenziale ai sensi dell’art. 6 comma 1 lettera e). <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Dare attuazione alle linee di intervento previste dal programma approvato dall’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, finalizzate all’identificazione delle aree di rischio e all’implementazione delle misure di sicurezza necessarie.	ICT	RUA	-----
	Adozione di una tecnologia di Intelligenza Artificiale (IA) generativa a supporto delle attività ordinarie svolte dal personale dell’Autorità.	Adottare (Copilot) uno strumento di IA generativa a supporto delle attività ordinarie svolte dal personale, accompagnandone l’introduzione con un percorso di formazione dedicato.	ICT, RUA	TUTTI GLI UFFICI	-----
	Creazione di uno standard comune, nel rispetto delle dovute specificità regolatorie, per la predisposizione di pareri analitici, chiari ed efficaci, nei diversi settori economici di competenza dell’Autorità.	Rafforzamento e consolidamento delle check-list ad uso interno degli Uffici per la scrittura dei pareri, in conformità alla regolazione e alle norme vigenti.	AFP, ARA, GIUR, RED, SMR		TUTTI I SETTORI
	Attuazione delle misure previste dal Piano della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell’Autorità per il triennio 2026-2028 e dal correlato Programma della Trasparenza. Prosecuzione dell’attività di graduale semplificazione delle misure e implementazione del relativo sistema di monitoraggio. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Verifica dell’attuazione delle misure previste dal PTPCT 2026 – 2028 per l’anno 2026.	RPCT	TUTTI GLI UFFICI	-----

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SETTORI DI TRASPORTO
QUALITÀ DELLA REGOLAZIONE, PROPORZIONALITÀ DELLE MISURE E ANALISI DI IMPATTO	Assicurare la partecipazione attiva e informata dell’Autorità alle fasi di finalizzazione e prima implementazione del regolamento concernente l’allocazione della capacità di infrastruttura ferroviaria, in particolare per quanto attiene ai profili inerenti alla nuova <i>governance</i> del settore e le implicazioni per la regolazione dell’Autorità. In tale contesto, altresì analisi delle funzioni, dei poteri e delle competenze del regolatore ferroviario all’esito della finalizzazione del regolamento concernente l’allocazione della capacità di infrastruttura ferroviaria e nel quadro delle norme istitutive dell’Autorità.	Partecipare attivamente sin dall’avvio, all’inizio del 2026, delle attività prodromiche al funzionamento del nuovo ENRRB, in particolare per quanto attiene alla predisposizione delle norme di funzionamento e di procedura. Assicurare un’adeguata disseminazione agli Uffici dei contenuti della riforma, anche attraverso iniziative di formazione dedicate.	AERI	GIUR, AFP	FERROVIARIO
	Assicurare, in tutte le sedi ove richiesto, il contributo dell’Autorità alla definizione dei contenuti dei regolamenti MDMS, in materia di piattaforme tecnologiche per la mobilità, e SDBTR, in materia di bigliettazione digitale ferroviaria.	Co-conduzione (con il regolatore portoghese AMT), dei lavori task-force “multimodalità” di IRG-Rail e contatti con la Rappresentanza permanente d’Italia presso la UE (Italrap) e con la Commissione europea.	AERI	SMR, GIUR	FERROVIARIO CON ALTRE MODALITA’ DI TRASPORTO (TERRESTRE, MARITTIMO E AEREO)
	Revisione del quadro regolatorio di riferimento per l’allocazione della capacità di infrastrutture ferroviarie in condizioni di congestione/saturazione, nella prospettiva di assicurare una transizione graduale verso il quadro regolatorio armonizzato a livello UE che verrà introdotto a seguito dell’emanazione del Regolamento UE sulla capacità ferroviaria e troverà applicazione a partire dal 2030, nonché valutazione degli elementi da segnalare al Governo e al Parlamento per assicurare la massima efficacia e l’ottimizzazione dell’utilizzo dell’infrastruttura ferroviaria nazionale attraverso le necessarie sinergie tra il quadro regolatorio e le attività di competenza dell’Autorità e il quadro normativo – regolamentare e le attività di competenza delle altre istituzioni. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Revisione della Delibera n. 70/2014, per la parte afferente all’allocazione di capacità infrastrutturale, in coerenza e continuità regolatoria con le delibere nn. 95/2023 e 116/2025.	AFP	SMR, GIUR	FERROVIARIO
	Sviluppo e adattamento delle misure regolatorie dell’Autorità in materia di canoni di accesso e utilizzo dell’infrastruttura ferroviaria rispetto all’ipotesi di creazione di un nuovo soggetto gestore delle sole infrastrutture ferroviarie della rete a servizio elevato (LSE), anche alla luce del mutamento del quadro regolatorio europeo e nazionale di riferimento e delle esperienze di riferimento a livello internazionale e nazionale.	Realizzazione di una analisi di benchmarking intra-settoriale a livello internazionale (i.e. casi francese, spagnolo, tedesco, giapponese, etc.) e inter-settoriale a livello nazionale (in altri settori regolati dall’Autorità e in altri servizi a rete confrontabili) e di prime ipotesi di revisione del modello di regolazione.	AFP, RED	AERI, GIUR	FERROVIARIO
	Ottimizzazione della fase discendente della regolazione ferroviaria definita dalla Delibera n. 116/2025, con particolare riferimento alla definizione dei modelli di esercizio, degli indicatori e degli obiettivi prestazionali della gestione infrastrutturale ferroviaria ivi previsti, nella prospettiva di assicurare una transizione graduale verso il quadro regolatorio armonizzato a livello UE per il monitoraggio della performance dei GI, che verrà introdotto a seguito dell’emanazione del Regolamento UE sulla capacità ferroviaria.	Adozione di procedure operative degli Uffici competenti per verificare l’attuazione delle misure dell’Allegato A alla Delibera n. 116/2025 nonché per le correlate attività di monitoraggio e vigilanza.	AFP, VIS	SMR, RED, GIUR	FERROVIARIO

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINV OLT I	SETTORI DI TRASPORTO
QUALITÀ DELLA REGOLAZIONE, PROPORZIONALITÀ DELLE MISURE E ANALISI DI IMPATTO	Ottimizzazione della fase discendente della regolazione portuale definita dalla Delibera n. 242/2025, con particolare riferimento al rispetto dei principi di equità, trasparenza e non discriminazione dell’accesso alle infrastrutture portuali, nonché alla correlata reportistica da indirizzare all’Autorità, tramite proposizione di apposite procedure operative.	Adozione di procedure operative degli Uffici competenti per verificare l’attuazione delle misure dell’Allegato A alla Delibera n. 242/2025 relative alle concessioni portuali nonché per le correlate attività di monitoraggio e vigilanza.	AFP, VIS	RED	PORTUALE
	Revisione della regolazione in materia portuale. Completamento dei criteri e principi in relazione: (i) alla durata dei rapporti concessori ex art. 18, l. 84/1994 e ex art. 36 Cod. Nav. di competenza dell’Autorità; (ii) al tasso di utile ragionevole da applicarsi nelle diverse fattispecie.	Analisi dei rapporti concessori sotto il profilo della durata e della redditività in relazione a vari fattori di possibile incidenza (investimenti, localizzazione, dimensione, tipologia di attività del concessionario, integrazione verticale, etc.) sulla base dei dati già a disposizione degli Uffici, eventualmente da integrare in base ad una specifica richiesta dati da indirizzare ai concessionari, al fine di individuare metodologie e criteri regolatori per la definizione della durata e dell’utile ragionevole da applicarsi ai rapporti concessori portuali, entro il primo semestre 2026.	ECN, AFP	RED, ICT, GIUR	PORTUALE
	Ottimizzazione della fase discendente della regolazione autostradale definita dalle Delibere n. 240 e 241/2025, con particolare riferimento al rispetto dei principi di equità, trasparenza e non discriminazione dell’accesso alle infrastrutture autostradali, nonché alla correlata reportistica da indirizzare all’Autorità, tramite proposizione di apposite procedure operative.	Adozione di procedure operative degli Uffici per verificare l’attuazione delle misure dell’Allegato A alla Delibera n. 241/2025, relative alle concessioni autostradali nonché per le correlate attività di monitoraggio e vigilanza.	ARA, VIS	RED, GIUR	AUTOSTRADALE
	Revisione della metodologia per la determinazione degli ambiti ottimali di gestione delle tratte autostradali e degli obiettivi di efficienza di cui alla Delibera n. 70/2016.	Adozione di un provvedimento di revisione metodologica.	RED	ARA	AUTOSTRADALE
	Sviluppo e adattamento delle misure regolatorie dell’Autorità in materia aeroportuale, finalizzato alla implementazione di quanto previsto dall’art. 1, comma 8 della legge n. 190/2025 in materia di differenziazione dei modelli di regolazione in funzione dei volumi di traffico degli aeroporti e alla regolazione economica dell’accesso alle infrastrutture aeroportuali centralizzate di cui all’Allegato B del d.lgs. 18/1999, tenendo conto delle esperienze di riferimento a livello internazionale e nazionale (in altri settori regolati e per altre infrastrutture confrontabili), oltre che alla valorizzazione dei ritorni di esperienza maturati nella fase discendente della regolazione aeroportuale definita dalla Delibera n. 38/2023. (In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).	Revisione/integrazione della Delibera n. 38/2023, per la parte afferente: i) alla definizione della regolazione degli aeroporti in funzione dei rispettivi volumi di traffico, ii) alla regolazione economica dell’accesso alle infrastrutture aeroportuali centralizzate di cui all’Allegato B del d.lgs. 18/1999.	ARA	RED, GIUR	AEROPORTUALE
	Ottimizzazione della fase discendente della regolazione aeroportuale definita dalla Delibera n. 38/2023, con particolare riferimento alla razionalizzazione degli schemi e delle linee guida di contabilità regolatoria. (In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).	Monitoraggio dell’applicazione degli schemi e delle linee guida di contabilità regolatoria con prime ipotesi di revisione, anche tenendo conto delle <i>best practices</i> adottate in altri settori regolati dall’Autorità e in altri servizi a rete confrontabili	RED	ARA	AEROPORTUALE
	Revisione e uniformazione, per i diversi settori regolati, della metodologia per il calcolo del WACC, tenendo conto delle specificità dei servizi di trasporto rispetto alle infrastrutture di trasporto.	Adozione di un atto di regolazione da sottoporre a consultazione per la determinazione del WACC nei servizi di trasporto.	RED	SMR, ECN	TPL SU STRADA, FERROVIARIO, MARITTIMO, AEROPORTUALE
	Sviluppo di algoritmi e procedure, con l’ausilio dell’Intelligenza artificiale (IA), per l’analisi dei PEF e, ove applicabile, della loro coerenza con i consuntivi di contabilità regolatoria nei settori autostradale, portuale e TPL, ai fini del rilascio dei pareri previsti nella regolazione di competenza dell’Autorità.	Applicazione di una procedura di analisi dei PEF congiunta con l’analisi dei dati di monitoraggio, assistita da IA nei settori autostradale e TPL, in termini di prima sperimentazione.	RED, ICT	SMR, ARA, AFP	AUTOSTRADALE, TPL
	Applicazione della regolazione dell’Autorità di cui, in particolare, alle Delibere nn. 70/2015, 48/2017, 16/2018 e 154/2019 alla procedura di affidamento con gara dei servizi ferroviari passeggeri a Media-Lunga Percorrenza (MLP) avviata dal MIT. (In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).	Svolgimento delle attività funzionali al rilascio del parere sui lotti di gara (RdL) ai sensi della Delibera n. 48/2017 e delle osservazioni sulla documentazione di Affidamento (RdA), inclusi gli schemi di PEF ai sensi della delibera ART 154/2019	SMR	AFP, RED, CMD	FERROVIARIO (SERVIZI PASSEGGERI)

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SETTORI DI TRASPORTO
QUALITÀ DELLA REGOLAZIONE, PROPORZIONALITÀ DELLE MISURE E ANALISI DI IMPATTO	Revisione della Delibera n. 120/2018 in materia di servizi di trasporto ferroviario regionale, alla luce dell’evoluzione normativa e dell’esperienza maturata nella sua applicazione, ampliandone l’ambito applicativo a tutti i segmenti dei servizi ferroviari in regime di obbligo di servizio pubblico, garantendo trasparenza, coerenza regolatoria e sostenibilità economica del sistema. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Adozione di un atto di regolazione, da porre in consultazione, di revisione della Delibera n. 120/2018.	SMR	RED, ECN	FERROVIARIO (SERVIZI PASSEGGERI)
	Definizione di Linee guida e/o misure regolatorie per l’uso pubblico dei dati prodotti nel settore della mobilità pubblica, a partire da quelli raccolti dall’Autorità e dai Contratti di servizio, per promuovere in particolare le applicazioni MaaS e, in generale, i servizi di mobilità digitale multimodale, a seguito anche del progetto sperimentale “MaaS for Italy”, adottato nell’ambito del PNRR. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Adozione di un atto di regolazione e/o di linee guida, da porre in consultazione, in materia di dati prodotti nel settore della mobilità pubblica.	SMR	GIUR, CMD, ECN, AERI	TPL SU STRADA, FERROVIARIO, NUOVI SERVIZI DI MOBILITA’
	Con riferimento ai nuovi servizi di mobilità (servizi a chiamata e altri servizi su piattaforma, inclusi taxi e NCC), verifica dei presupposti per l’adozione di uno schema di regolazione economica anche ai sensi degli artt. 11-13 del d.lgs. 201/2022 o di iniziative rivolte al legislatore. Ricognizione dei possibili regimi di accesso dei servizi di nuova mobilità e dei presupposti per una loro qualificazione come servizi assoggettabili a OSP e alla regolazione dell’Autorità. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Avvio di un procedimento di <i>call for input</i> o di una consultazione degli <i>stakeholder</i> su un primo schema di atto regolatorio o di linee guida, al fine di acquisire gli elementi necessari alla predisposizione di uno o più provvedimenti (Linee guida o atti di regolazione). Predisposizione di un atto di segnalazione al Governo e al Parlamento in materia di TPL non di linea coordinato con l’avvio del procedimento di cui sopra. Predisposizione di un atto di segnalazione al Governo e al Parlamento in materia di TPL non di linea (taxi e ncc) al fine di circoscrivere le competenze dell’Autorità secondo principi di proporzionalità e adeguatezza: esigenza di aumento dei contingenti nei grandi comuni e in quelli a rilevante vocazione turistica; trasparenza delle tariffe e orientamento ai costi; qualità del servizio; eliminazione di ingiustificate barriere all’accesso e restrizioni operative; valorizzazione dei servizi attraverso utilizzo piattaforme.	SMR, GIUR	CMD	TPL SU STRADA, FERROVIARIO, NUOVI SERVIZI DI MOBILITA’
	Revisione della Delibera n. 48/2017 recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, alla luce dell’evoluzione del quadro normativo italiano e europeo e dell’esperienza maturata nella sua applicazione. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Avvio del procedimento relativo alla revisione della Delibera n. 48/2017, alla luce dell’evoluzione del quadro normativo italiano ed europeo e dell’esperienza maturata nella sua applicazione.	SMR	RED, ECN	TPL SU STRADA, FERROVIARIO, NUOVI SERVIZI DI MOBILITA’
	Predisposizione di analisi economico-quantitative e valutazioni di impatto con riferimento al sistema tariffario della Società Stretto di Messina, applicabile alle modalità stradale e ferroviaria.	Supporto alla redazione del parere al MIT relativamente al sistema tariffario della Società Stretto di Messina, applicabile alle modalità stradale e ferroviaria.	ECN, AFP, ARA	RED	FERROVIARIO E AUTOSTRADALE
	Analisi del grado di connettività dei territori volta ad evidenziare quelle aree insufficientemente collegate con il resto del paese e in particolare con la Capitale (in modalità ferroviaria e aerea). <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Adozione di un atto di segnalazione volto a identificare le relazioni (ferroviarie, aeree, etc.) maggiormente in sofferenza per tempi di percorrenza, frequenza dei servizi e prezzo medio del biglietto	ECN, AFP, ARA, SMR, ICT		FERROVIARIO, MARITTIMO, AEREO
	In esecuzione dell’art. 1, comma 6 della Legge 190/2025 (Legge per la concorrenza 2025), predisposizione, ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. a) e f) del d.l. 201/2011, di Linee guida nel settore dei servizi di trasporto pubblico regionale, volte a migliorare la qualità dell’affidamento, redatte nel rispetto del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007.	In ottemperanza alle scadenze previste dalla legge 190/2025: - avvio consultazione pubblica sulle linee guida; - conclusione del procedimento.	SMR, GIUR		FERROVIARIO (SERVIZI) E TPL SU STRADA

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SETTORI DI TRASPORTO
TUTELA DEI DIRITTI	Assicurare, in tutte le sedi ove richiesto, il contributo dell’Autorità alla finalizzazione dell’ <i>iter</i> legislativo di approvazione dei regolamenti <i>Omnibus</i> e <i>Multimodal</i> e monitorare, per quanto di competenza, l’avanzamento della revisione del regolamento concernente i diritti dei passeggeri nel trasporto aereo. Assicurare, altresì, in tutte le sedi ove richiesto, il contributo dell’Autorità alla revisione dei contenuti del regolamento concernente i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario [Regolamento (UE) 2021/782]. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Coordinamento con Italtren in vista dei lavori dei gruppi consiliari interessati e monitoraggio delle pagine internet rilevanti del Parlamento e della Commissione europea. Co-conduzione dei lavori della TF multimodalità in ambito IRG-Rail per quanto estesi alla revisione del regolamento concernente i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario nell’ambito del c.d. “pacchetto bigliettazione”.	AERI	DDU, CMD	TUTTI I SETTORI
	Consolidare la regolazione relativa al contenuto minimo dei diritti degli utenti autostradali, con particolare riguardo ai meccanismi di rimborso in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Monitoraggio della piena attuazione delle misure di regolazione di cui alla Delibera n. 132/2024, nonché della fase di prima attuazione delle Misure di regolazione adottate con la Delibera n. 211/2025, attraverso la raccolta e l’elaborazione dei dati resi dai concessionari, ed effettuazione della Verifica di impatto della regolazione, allo scopo di affinare le Misure per la successiva fase a regime.	CMD, ECN	ARA, GIUR, ICT, VIS	AUTOSTRADALE
	Adattare gli strumenti di tutela a disposizione degli utenti delle autostrade, tramite l’avvio delle procedure di conciliazione e l’elaborazione di procedure per la trattazione dei reclami di seconda istanza che pervengono all’Autorità relativamente al contenuto minimo dei diritti degli utenti autostradali, ivi incluse le specifiche per la conservazione e la messa a disposizione all’Autorità, da parte dei concessionari, dei dati e delle informazioni utili a verificare l’ottemperanza alle Misure di regolazione.	Avviare le procedure ADR, tramite le opportune implementazioni della piattaforma ConciliaWeb e avviare un procedimento per l’approvazione delle procedure relative alla trattazione dei reclami di seconda istanza per il settore autostradale.	CMD	GIUR, VIS, ICT	AUTOSTRADALE
	Rafforzare la tutela dei diritti degli utenti dei servizi e infrastrutture ferroviarie, anche con riguardo agli indennizzi per gli utenti dei servizi ferroviari open access e per gli abbonati dei servizi ferroviari OSP, nonché alle azioni volte al miglioramento delle procedure delle imprese di trasporto/gestori di stazione/gestori delle infrastrutture in caso di disservizi, al fine di garantire migliori informazioni e assistenza ai passeggeri coinvolti, previa effettuazione della Verifica di impatto della regolazione dell’ambito di intervento disciplinato dagli Atti di regolazione emanati con le Delibere nn. 54/2016 e 106/2018 per il settore interessato, per il loro eventuale aggiornamento. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Avvio dell’istruttoria e consultazione pubblica volta all’aggiornamento delle Misure di cui alle Delibere nn. 54/2016 e 106/2018.	CMD, ECN	AFP, GIUR, SMR	FERROVIARIO
	Promuovere la conoscenza dei diritti degli utenti, con particolare riguardo agli strumenti di tutela messi a disposizione dell’Autorità e intensificare l’attività di comunicazione volta al miglioramento della salvaguardia dei diritti dei passeggeri a mobilità ridotta. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Sviluppare un’iniziativa di comunicazione (convegno e/o un video istituzionale) per meglio rappresentare all’utenza l’evoluzione della tutela dei loro diritti nelle diverse modalità di trasporto, nonché le varie modalità e gli strumenti a loro disposizione (ivi inclusa l’ADR). Istituire altresì un tavolo di lavoro permanente con le associazioni dei consumatori e degli utenti con disabilità sulle tematiche relative ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.	CMD, DDU CMD	GAB, Portavoce, RUA GAB, Portavoce, DDU, AFP, ARA, SMR	TUTTI I SETTORI
	Intensificare le azioni volte al miglioramento della salvaguardia dei diritti dei passeggeri a mobilità ridotta (PMR). <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Nella prospettiva di promuovere la fruibilità dei servizi e delle infrastrutture per i passeggeri PMR, monitoraggio delle prassi relative all’assistenza, applicate dalle autostazioni designate e dai vettori autobus a media/lunga percorrenza, ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) n. 181/2011, e adozione di eventuali iniziative per il relativo miglioramento.	CMD, DDU	SMR	TUTTI I SETTORI

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI PROGRAMMATICI BIENNALI – 2026/2027	OBIETTIVI OPERATIVI ANNUALI - 2026	UFFICI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SETTORI DI TRASPORTO
TUTELA DEI DIRITTI	Definire il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture al settore del TPL garantendo la proporzionalità dell'intervento, tenuto conto delle peculiarità del settore.	Realizzazione di un'indagine conoscitiva relativa alle principali esigenze di tutela, mediante <i>survey</i> presso le Associazioni dell'utenza.	CMD	ICT, SMR	TPL
	Attuare l'esternalizzazione della gestione operativa delle procedure ADR e miglioramento, in termini di efficacia ed efficienza, dei processi di monitoraggio dell'attività svolta, compresa l'eventuale revisione della Disciplina ADR dopo il primo biennio di applicazione. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Aggiornare la Convenzione quadro con Unioncamere in vista della fase a regime, e promuovere una maggior partecipazione degli operatori economici alle procedure (anche alla luce delle previsioni della Direttiva ADR UE 2025/2647).	CMD	CBA, ICT	TUTTI I SETTORI
	Sperimentazione dell'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale (IA) a supporto della trattazione dei reclami di seconda istanza.	Migliorare la qualità informativa dei reclami acquisiti dall'Autorità, intervenendo sul processo di presentazione da parte dell'utente attraverso strumenti di supporto alla compilazione, al fine di ridurre le successive attività istruttorie di verifica e integrazione documentale a carico degli Uffici.	DDU, ICT		FERROVIARIO, MARITTIMO E AUTOBUS
	Sperimentazione della Intelligenza Artificiale (IA) generativa per la costruzione di una chatbot intelligente in sostituzione di smARTbot.	Sperimentare l'utilizzo dell'IA generativa (Copilot) per la realizzazione di una chatbot intelligente a supporto dell'utenza, in sostituzione dell'attuale smARTbot, al fine di migliorare la qualità delle risposte fornite e l'efficacia dell'interazione con gli utenti.	ICT	DDU, CMD, CBA, Servizio comunicazione	TUTTI I SETTORI
TRASPARENZA, VIGILANZA E MONITORAGGIO DELL'OSSERVANZA DELLE MISURE REGOLATORIE ADOTTATE	Individuazione degli ambiti soggetti alla regolazione economica meritevoli di attività ispettiva, tra cui in particolare gli ambiti di contabilità regolatoria e di monitoraggio degli investimenti con conseguente definizione e attuazione dei correlativi interventi ispettivi anche di concerto con la Guardia di Finanza, a presidio delle misure regolatorie adottate dall'Autorità. <i>(In continuità con gli Obiettivi 2025 – 2026).</i>	Aggiornamento del Regolamento sulle attività ispettive. Definizione delle procedure relative all'aggiornamento annuale del piano ispettivo.	VIS	GIUR	TUTTI I SETTORI
	Procedimentalizzazione dell'attività di riscossione coattiva delle sanzioni pecuniarie non pagate riferite ai procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.	Definizione della procedura di riscossione coattiva delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'Autorità.	VIS	CBA, GIUR, ITC	TUTTI I SETTORI