

Delibera n. 42/2026

Revisione delle misure di regolazione concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture.

L'Autorità, nella sua riunione del 2 aprile 2026

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 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»;*
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l'Autorità *«disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica. Per le predette controversie, individuate con i provvedimenti dell'Autorità di cui al primo periodo, non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione»;*

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, che ha abrogato, a decorrere dal 7 giugno 2023, 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. 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 14 aprile 2014, n. 70 (*“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 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** il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 (*“Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi”*);
- VISTO** il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, e segnatamente
- l’articolo 7 (Competenze delle autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete), il quale prevede, tra l’altro, che: *«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 l’articolo 25 (Carta dei servizi e obblighi di trasparenza del gestore), il quale prevede che: *«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»*;
- VISTO** l’articolo 7 del decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222 (*“Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l’inclusione e l’accessibilità, in attuazione dell’articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227”*), ai sensi del quale, tra l’altro: *«i concessionari di pubblici servizi sono tenuti ad indicare nella carta dei servizi i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte»*;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 54/2016 del 12 maggio 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. 28/2021 del 25 febbraio 2021, di approvazione delle *“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”;*
- VISTO** il regolamento di disciplina dell’Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione (di seguito: regolamento AIR-VIR), approvato con delibera dell’Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 131/2025 del 31 luglio 2025, con la quale è stata avviata la verifica di impatto della regolazione introdotta con le indicate delibere n. 54/2016 e n. 106/2018, come modificata con la delibera n. 28/2021;
- PRESO ATTO** degli esiti della verifica di impatto della regolazione (di seguito: VIR) conseguentemente effettuata dai competenti Uffici dell’Autorità ai sensi del regolamento AIR-VIR;
- CONSIDERATO** che la VIR ha consentito, tra l’altro, di rilevare gli effetti prodotti dalla vigente regolazione, nonché di valutarne il grado di attualità ed efficacia rispetto al contesto normativo e di mercato, alla luce in particolare delle attività di monitoraggio, vigilanza ed approfondimento svolte dai competenti Uffici dell’Autorità;
- RITENUTO** necessario, sulla base di tali esiti, e tenuto conto, in particolare, delle esigenze di un complessivo rafforzamento del diritto all’informazione e della trasparenza nella gestione dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture, nonché della tutela degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e dei titolari di abbonamento in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni, apportare alcune modifiche e aggiornamenti alle misure di regolazione approvate in materia dall’Autorità, segnatamente con le richiamate delibere n. 54/2016 e n. 106/2018;
- RITENUTO** pertanto necessario avviare un procedimento per la revisione delle misure di regolazione concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014;

RILEVATO che l'indicato procedimento, in applicazione del regolamento AIR-VIR, è sottoposto all'analisi di impatto della regolazione;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni illustrate in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento volto alla revisione delle misure di regolazione concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, ed in particolare delle misure approvate con le delibere dell'Autorità n. 54/2016 del 12 maggio 2016 e n. 106/2018 del 25 ottobre 2018;
2. responsabile del procedimento di cui al punto 1 è la dott.ssa Katia Gallo; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 01119212558;
3. al procedimento di cui al punto 1 si applica l'analisi di impatto della regolazione di cui alla delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021, individuandosi quale responsabile la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 01119212521;
4. il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 31 dicembre 2026.

Torino, 2 aprile 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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