

Delibera n. 77/2026

Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.

L'Autorità, nella sua riunione del 26 maggio 2026

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 (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, a decorrere dal 7 giugno 2023, il previgente regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007, 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, lettera a), 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 25 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 che prevede: *"[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. Il gestore dà adeguata pubblicità, anche a mezzo del proprio sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, del livello effettivo di qualità dei servizi offerti, del livello annuale degli investimenti effettuati e della loro programmazione fino al termine dell'affidamento, con modalità che assicurino la comprensibilità dei relativi atti e dati”;

VISTO

l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*“Legge annuale per il mercato e la concorrenza”*), e, 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 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. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l'atto recante *“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”* e, in particolare:

- la misura 1.2, lettera b), ai sensi della quale *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri: [...] b) svolti da imprese ferroviarie operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112”;*
- la misura 2.1, lettera a.2), secondo cui *“[a]i fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 3 del 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 (di seguito: Regolamento ferroviario) e di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento autobus), nonché le seguenti definizioni: a) gestore del servizio: [...] a.2) l'impresa ferroviaria operante esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;*
- la misura 3.1, lettere a) b) e b.1) che dispone che *“[i] gestori dei servizi garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque: a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta*

nella medesima lingua”; b) più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno: b.1) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla misura 3.4, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta (...);

- [...]

- la misura 3.3, che dispone che “[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) degli elementi minimi di cui alla misura 3.2;
 - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27 del Regolamento autobus;
 - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall’articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l’adozione della stessa;
 - f) dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:
 - f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - f.2) di presentare in merito un reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
 - g) dell’indennizzo automatico previsto dalla misura 6.1.”;

- la misura 3.4, lettere a), b) e c), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla misura 3.3 sono fornite almeno: a) nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall’home page, tramite apposito link denominato “Reclami”; b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “Reclami”; c) nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l’adozione, in una sezione dedicata denominata “Reclam”;

- la misura 6.1, ai sensi della quale “[p]er i reclami presentati al gestore del servizio, l’utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l’entità di tale indennizzo, da corrispondere all’utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui alla Misura 3, lettera e), è definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi o, nel caso non ne sia prevista l’adozione, nelle condizioni generali di trasporto”;

- la misura 8.1, che statuisce che “[i] gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio

2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, le proprie carte dei servizi";

VISTI

i rilievi effettuati sul sito web di Trasporto Ferroviario Toscano (di seguito anche: la Società), acquisiti agli atti con prot. ART n. 17466/2026 del 19 marzo 2026, e la Carta dei servizi della Società, reperibile presso il menzionato sito web, acquisita agli atti con lo stesso prot. ART n 17466/2026;

VISTA

la nota prot. ART n. 17644/2026, del 20 marzo 2026, con cui, nell'ambito dell'attività di monitoraggio e vigilanza, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera d), della legge istitutiva, nonché dell'articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, a Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a. sono state richieste informazioni e documentazione, da trasmettere entro il 6 aprile 2026, e segnatamente:

- i. *"indicare l'indirizzo della sezione del sito web della stessa Società contenente le informazioni di cui alla misura 3 dell'allegato A alla delibera n. 28/2021 e documentare l'adempimento a quanto richiesto dalla misura 8.4 del suddetto allegato A;*
- ii. *indicare la precisa collocazione, sulla home page del menzionato sito, dell'apposito link denominato "Reclami", da cui sia possibile accedere alla sezione di cui al precedente punto;*
- iii. *indicare l'indirizzo della sezione del sito web della stessa Società contenente le condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, la carta dei servizi e trasmettere una copia aggiornata delle stesse";*

VISTA

la nota prot. 660/2026 del 1° aprile 2026 acquisita al prot. ART n. 20078/2026 del 1° aprile 2026 con la quale Trasporto Ferroviario Toscano ha riscontrato la suindicata nota, entro il termine assegnato;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* di Trasporto Ferroviario Toscano, acquisiti agli atti con prot. ART n. 26474/2026 del 13 aprile 2026, la Carta dei servizi, acquisita agli atti con lo stesso prot. ART n. 26474/2026 e le Condizioni di viaggio, acquisite agli atti prot. ART n. 28731/2026 del 22 aprile 2026;

VISTI

i rilievi effettuati sul portale <https://www.regione.toscana.it/-/tft>, gestito dalla Giunta della Regione Toscana, e, in particolare, il Contratto di servizio, di durata decennale dal 16.12.2023 al 15.12.2033, con cui la Regione Toscana ha affidato a Trasporto Ferroviario Toscano, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 5, paragrafo 6 e dell'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007 e successive modifiche, lo svolgimento in esclusiva dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale sulle relazioni di traffico Arezzo-Stia e Arezzo-Sinalunga, secondo il programma di esercizio di cui all'Allegato 2, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti nello stesso contratto e secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate, acquisito agli atti con prot. ART n. 26522/2026 del 13 aprile 2026;

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. Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., a seguito della stipula del Contratto di servizio, di durata decennale dal 16.12.2023 al 15.12.2033, con la Regione Toscana, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 5, paragrafo 6 e dell'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007 e successive modifiche, è affidataria dello svolgimento in esclusiva dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale sulle relazioni di traffico Arezzo-Stia e Arezzo-Sinalunga, secondo il programma di esercizio di cui all'Allegato 2, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti nello stesso contratto e secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate;
2. e, invero, a seguito dell'individuazione di due lotti per l'affidamento dei servizi ferroviari, la Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 18 del decreto legislativo 422/1997 e successive modifiche e dell'articolo 5, paragrafo 6, del Regolamento (CE) 1370/2007, ha sottoscritto con Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2015-2023, avente ad oggetto il lotto pari 0,84 mln di treni*km da svolgersi sulle linee Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga dell'infrastruttura locale di proprietà della Regione Toscana di cui alla DGR 520/2015;
3. tale contratto è stato modificato con i successivi atti integrativi sottoscritti il 23 gennaio 2019, il 16 febbraio 2021 e il 6 marzo 2023;
4. Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l'Autorità ha dettato con la delibera n. 28/2021, approvata in data 25 febbraio 2021, in quanto rientrante nel novero dei gestori dei servizi operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 che, ai sensi della misura 8.1, sono tenuti ad ottemperarvi adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, le proprie carte dei servizi;
5. dai rilievi svolti sulla home page del sito web di Trasporto Ferroviario Toscano risulta che la sezione del sito, alla quale è possibile accedere per il tramite dell'apposito link denominato "*URP-Reclami*", non contiene la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. citato prot. ART n. 26474/2026 del 13 aprile 2026), in quanto difetta, quantomeno, dell'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami e per quanto riguarda i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, della possibilità di presentare un reclamo all'ART; inoltre, la stessa sezione difetta delle informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla misura 6.1 e alle modalità per la relativa erogazione, conformemente a quanto previsto dalla misura 6.3 dell'Allegato "A" della delibera n. 28/2021;

6. dall'analisi della Carta dei Servizi della Società e dalla Condizioni di viaggio risulta, altresì, che non sia stata recepita la disciplina concernente la spettanza dell'indennizzo automatico per i titolari di abbonamento ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i termini di cui alla misura 3.3, lettera e), e, conseguentemente, i criteri di calcolo dei ritardi e le modalità di determinazione del medesimo, prescritti dalla misura 6.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano 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, entro i termini previsti dalla misura 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.3, lettere a), f.2) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c);

DATO ATTO

che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione medesima 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 Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a., 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, entro i termini previsti dalla misura 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.3, lettere a), f.2) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c);
2. per la violazione di cui al punto 1 all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a., 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 di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della 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 sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. 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 Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 26 maggio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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