

Delibera n. 148/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 76/2026 nei confronti di Trentino Trasporti S.p.A. per l'inottemperanza alle Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 27 luglio 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; 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 accertare 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 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"*;
- 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 (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) [...], 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 “Reclami”;

- *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 centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;*

- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo 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”;*

VISTA	la delibera n. 76/2026, del 26 maggio 2026 (notificata con nota prot. ART n. 36874/2026 di pari data), con la quale è stato disposto l’avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trentino Trasporti S.p.A. (di seguito anche: Società) concernente l’inottemperanza, nel termine previsto dalla misura 8.1 dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.1, lettera b.1), alla misura 3.3, lettere a), b), c), f.1) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c);
VISTA	la nota acquisita con prot. ART n. 41056/2026, del 16 giugno 2026, con la quale ha chiesto di essere audita innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
VISTA	la nota prot. ART n. 41156/2026 del 16 giugno 2026, con la quale Trentino Trasporti S.p.A. è stata convocata in audizione;
VISTO	il verbale dell’audizione di Trentino Trasporti S.p.A., tenutasi in data 22 giugno 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 47023/2026, dell’8 luglio 2026, nel corso della quale la Società ha tra l’altro rappresentato che <i>“intende presentare impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate con la delibera 76/2026”;</i>
VISTA	la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 46277/2026, del 6 luglio 2026, 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	i rilievi svolti sul sito <i>web</i> della Società, acquisiti agli atti con nota prot. ART n. 46965/2026, dell’8 luglio 2026, allo scopo di verificare la cessazione della violazione delle disposizioni di cui alla misura 3.1, lettera b.1), alla misura 3.3, lettere a), b), c), f.1) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c), dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021;

CONSIDERATO

che, con la summenzionata proposta di impegni, Trentino Trasporti S.p.A. oltre a rappresentare le azioni svolte e programmate allo scopo di ottemperare alle misure violate, garantendo, in modo conforme a quanto previsto dalla misura 3.1, la piena disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo nonché fornendo agli utenti le informazioni di cui alla misura 3.3, con le modalità indicate dalla successiva misura 3.4, si è impegnata, in sintesi, a porre in essere la seguente azione:

"[...] integrare gli indennizzi previsti dalla Misura 6.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, riconoscendo nel caso di abbonamento, che l'entità di tale indennizzo è commisurata al prezzo della tariffa ordinaria riferita alla tratta percorsa nel viaggio oggetto del reclamo. Inoltre, qualora il valore degli importi, così determinato, risultasse inferiore a 4,00 euro, verrà comunque garantito un indennizzo di valore pari a tale soglia";

SENTITO

il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

RITENUTO

che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, delle quali si è contestata l'inosservanza, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, in quanto:

- la Società, oltre a porre in essere alcune azioni, finalizzate a ottemperare alle disposizioni dell'Allegato "A" alla delibera 28/2021, oggetto del procedimento di cui alla delibera 76/2026, come risulta dai rilievi acquisiti agli atti con nota prot. ART n. 46965/2026 dell'8 luglio 2026, ha programmato, altresì, che:

"[...] le informazioni di cui alla Misura 3.3 verranno fornite anche all'interno delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi, in rispettive sezioni dedicate denominate "Reclami". Tale integrazione dei due documenti sarà perfezionata entro sessanta giorni dalla delibera di approvazione della proposta di impegni e chiusura del procedimento sanzionatorio";

- la Società, con l'attuazione di quanto disposto nella medesima proposta di impegni, ha previsto, tra l'altro, a favore dei passeggeri quanto segue:

"a) [...] integrare gli indennizzi previsti dalla Misura 6.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, riconoscendo nel caso di abbonamento, che l'entità di tale indennizzo è commisurata al prezzo della tariffa ordinaria riferita alla tratta percorsa nel viaggio oggetto del reclamo. Inoltre, qualora il valore degli importi, così determinato, risultasse inferiore a 4,00 euro, verrà comunque garantito un indennizzo di valore pari a tale soglia [...] c) Entro trenta giorni dalla data di delibera di accoglimento della presente proposta di impegni e di chiusura del procedimento sanzionatorio, la Società provvederà alla pubblicazione, nella

sezione del sito web dedicata ai reclami, delle informazioni relative alle modalità di indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1, dando loro immediata applicazione. Entro sessanta giorni dalla data di delibera di accoglimento della presente proposta di impegni e di chiusura del procedimento sanzionatorio, le informazioni relative alle modalità di indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1, verranno fornite anche all'interno delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi, in rispettive sezioni dedicate denominate "Reclami";

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Trentino Trasporti S.p.A. concernente gli impegni sopra indicati, contenuti nella succitata nota prot. ART n. 46277/2026, e per disporre la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del medesimo regolamento;

CONSIDERATO

che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza, nel termine previsto dalla misura 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.1, lettera b.1), alla misura 3.3, lettere a), b), c), f.1) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c);

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Trentino Trasporti S.p.A. acquisita agli atti con prot. ART n. 46277/2026, allegata alla presente delibera di cui costituisce parte integrante e sostanziale, in relazione all'inottemperanza, nel termine previsto dalla misura 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.1, lettera b.1), misura 3.3, lettere a), b), c), f.1), e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c), contestata con la delibera n. 76/2026;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 46277/2026), sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto 2. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di

decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;

4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it;
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 5, Trentino Trasporti S.p.A. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trentino Trasporti S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 27 luglio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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