

Direzione Generale

Via Innsbruck, 65 – 38121 Trento

Egregio Signore

dott. Ernesto Pizzichetta

Dirigente Responsabile

Ufficio Vigilanza e sanzioni

Autorità di Regolazione dei Trasporti

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Data e numero di protocollo inclusi nella signature
di protocollo (parte alta del presente documento).

Oggetto: Delibera ART n. 76/2026 · Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trentino Trasporti S.p.a. · Trasmissione Proposta di impegni.

Si fa seguito alla notificazione della delibera in oggetto, Vostro Protocollo n. 0036874/2026 del 26/05/2026, e all'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e Sanzioni svoltasi il 22 giugno u.s., per trasmettere in allegato alla presente la proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio in oggetto, ai sensi dell'art. 8, c. 3 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.

Con riferimento alle azioni, sia già svolte che programmate, finalizzate a ottemperare alle disposizioni dell'All. A della delibera 28/2021, oggetto del procedimento di cui alla delibera 76/2026, si coglie l'occasione per rappresentare quanto segue.

Misura 3.1, lettera b.1) - È già stato assicurato l'accesso alla sezione del sito dedicata ai reclami da apposito link collocato nel *footer* della home page del sito web societario.

È stata altresì assicurata, in corrispondenza con l'invio da parte del cliente di una e-mail all'indirizzo segnalazioni@trentinotrasporti.it o del modulo reclami, la generazione di una risposta automatica plurilingue attestante la ricevuta con data e ora, con assegnazione di un codice univoco di identificazione del reclamo.

Misura 3.3, lettere a), b), c), f.1) e g) - Nella sezione del sito web dedicata ai reclami, raggiungibile dall'home page tramite apposito link denominato "*Reclami*", si informano gli utenti dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, della disponibilità del

modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2, dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo, in particolare della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. In relazione alle informazioni concernenti l'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1, si rimanda a quanto riportato sotto e all'allegata Proposta di impegni per l'esposizione delle relative modalità ipotizzate.

Misura 3.4, lettere a), b) e c) – Oltre che nel sito *web*, nella sezione dedicata accessibile dall'*home page* tramite apposito *link* denominato “*Reclami*”, 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.

Misura 6.1 – Con riferimento al tema dell'indennizzo automatico, si riporta di seguito l'informazione che verrà pubblicata con le modalità e nei tempi esposti nell'allegata Proposta di impegni.

Per i reclami presentati a Trentino trasporti, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto oggetto del reclamo in misura pari a:

- 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 è commisurata al prezzo della tariffa ordinaria riferita alla tratta percorsa nel viaggio oggetto del reclamo, in misura pari a:

- c) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;*
- d) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.*

Qualora il valore degli importi di cui alle lettere c) e d) così determinato risultasse inferiore a 4,00 euro, verrà comunque garantito un indennizzo di valore pari a tale soglia.

Per gli indennizzi automatici relativi agli abbonamenti sono previste le seguenti limitazioni:

- l'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto per abbonamenti con valore facciale inferiore a 30 euro;*
- per abbonamenti con validità mensile o inferiore al mese e valore facciale pari o superiore a 30 euro, l'indennizzo previsto viene riconosciuto una sola volta nell'arco della validità del titolo;*



- per abbonamenti con validità superiore al mese e valore facciale pari o superiore a 30 euro viene riconosciuto al massimo un indennizzo per ogni mese di validità dell'abbonamento.
- In ogni caso l'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:
- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 € (ad eccezione del caso di abbonamento);
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e i contenuti minimi necessari previsti;
- è già stato corrisposto al passeggero un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata in relazione ad un reclamo avente ad oggetto lo stesso viaggio.

Con l'auspicio di aver dato adeguato adempimento alle ottemperanze richiamate nella delibera in oggetto, si resta a disposizione per eventuali approfondimenti e si porgono distinti saluti.



Trentino trasporti S.p.A.
Via Innsbruck 65 – 38121 Trento - tel. 0461 031000 - Fax 0461 031207
www.trentinotrasporti.it - info@trentinotrasporti.it - pec@pec.trentinotrasporti.it
Capitale Sociale € 31.629.297 C.F. - P. IVA –
Registro Imprese di Trento N° 01807370224
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte
della Provincia Autonoma di Trento



Direzione Generale

Via Innsbruck, 65 – 38121 Trento

Spett.le

Autorità di regolazione dei trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015.

1. Soggetto proponente

Trentino Trasporti S.p.A.

Via Innsbruck, 65 - 38121 Trento - tel. 0461 031000 - Fax 0461 031207

info@trentinotrasporti.it

pec@pec.trentinotrasporti.it

C.F. - P. IVA - Registro Imprese di Trento N° 01807370224

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 76/2026

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

3. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

- a) La società si impegna ad 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;*
- b) I costi previsti sono pari a 100,00€ in considerazione di una stima di circa 20-25 eventi di risposta tardiva;*
- 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*

Trentino trasporti S.p.A.

Via Innsbruck 65 – 38121 Trento - tel. 0461 031000 - Fax 0461 031207

www.trentinotrasporti.it - info@trentinotrasporti.it - pec@pec.trentinotrasporti.it

Capitale Sociale € 31.629.297 C.F. - P. IVA –

Registro Imprese di Trento N° 01807370224

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte della Provincia Autonoma di Trento

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".

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

- - -

POSTA CERTIFICATA: TTSPA-03/07/2026-0011198 - Delibera ART n. 76/2026 · Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trentino Trasporti S.p.a. ·
Trasmissione Proposta di impegni.#173999423#

Mittente: pec@pec.trentinotrasporti.it
Destinatari: pec@pec.autorita-trasporti.it
Inviato il: 03/07/2026 17.44.01
Posizione: .PEC istituzionale AOO Autorita di Regolazione dei Trasporti/Posta in ingresso

Si trasmette come file allegato a questa e-mail il documento e gli eventuali allegati.

Registro: TTSPA

Numero di protocollo: 11198

Data protocollazione: 03/07/2026

Segnatura: TTSPA-03/07/2026-0011198

Messaggio di posta certificata

Se avete ricevuto documenti firmati digitalmente con estensione .p7m e non riuscite a visualizzarne il contenuto utilizzate il link

https://www.servizionline.provincia.tn.it/portale/verifica_firma_digitale/1095/verifica_firma_digitale/368220

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

2026.07.03 Nota trasmissione proposta di impegni.pdf ()

2026.07.03 Proposta di impegni.pdf ()