

Delibera n. 178/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera 77/2026 nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., per inottemperanza alle Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 16 settembre 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 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 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 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";*

VISTA

la delibera n. 77/2026, del 26 maggio 2026 (notificata con nota prot. ART n. 36875/2026 di pari data), con la quale è stato disposto l'avvio di un procedimento 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, nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano 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, delle disposizioni di cui alla misura 3.3, lettere a), f.2) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c), in quanto la Società fornisce solo in parte le informazioni di cui alla misura 3.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclami*", nelle Condizioni generali di trasporto e nella Carta dei servizi;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 40230/2026, del 11 giugno 2026, con la quale la Società ha comunicato una serie di azioni poste in essere, a seguito del suddetto avvio procedimentale, rappresentando, tra l'altro, "*di aver integralmente adempiuto alle prescrizioni richiamate nella Delibera in oggetto mediante l'aggiornamento della documentazione aziendale e delle relative sezioni informative del sito istituzionale*";

VISTA

la nota prot. ART n. 40466/2026 del 12 giugno 2026, con la quale Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. è stata convocata in audizione;

VISTO

il verbale dell'audizione di Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., tenutasi in data 19 giugno 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 42331, del 22 giugno 2026, nel corso della quale la Società ha, tra l'altro, rappresentato di "*rinvia[re] alla formale presentazione della proposta di impegni che sarà trasmessa entro i termini previsti dal regolamento adottato dall'Autorità*";

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 43456/2026, del 26 giugno 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;

VISTA

la delibera n. 139/2026, del 23 luglio 2026, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 51285/2026, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa, come

contenuta nella sopracitata nota prot. ART n. 43456/2026, *“appare 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 [...], poiché la Società, con l’attuazione di quanto previsto nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata (come, peraltro, risulta dai rilievi e dalle acquisizioni svolte sul sito web della Società cfr. prot. ART n. 62150/2026), ha previsto di porre in essere, tra l’altro, a favore dei passeggeri, di:*

- i. *“a. [...] ampliare l’accessibilità al sito aumentando il numero di lingue con cui il sito potrà essere navigato. Quest’ultimo, quindi, potrà essere accessibile a più lingue tramite uno switcher posizionato nell’intestazione della pagina web con un flag e menu a discesa con il quale l’utente potrà scegliere l’idioma a lui più congeniale. Ciò permetterà di avere l’intera pagina web tradotta nella lingua scelta dall’utente stesso. b. I costi previsti per tale intervento possono essere quantificati in euro € 2.500,00 oltre IVA. c. L’intervento sarà attuato entro e non oltre 4 mesi dall’approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro e non oltre il 31.12.2026”;*
- ii. *“a. [...] ridurre i tempi oltre i quali scatta l’indennizzo automatico e [...] aumentare la percentuale dell’indennizzo dovuto ai sensi della misura 6.1. In particolare, si propone di riformulare il testo del primo capoverso della misura 6.1 della Delibera 28/2021 oggi riportato nel sito e nella Carta dei Servizi nel modo seguente:
<<Per 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) 30% nel caso di risposta fornita tra il sessantesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
b) 60% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo>> [...].
b. Per quanto riguarda i costi, si prevede ad oggi solo il costo di modifica della pagina WEB pari al costo di una giornata lavorativa di un addetto quantificata in € 200,00 comprensiva di oneri aziendali. Mentre non sono concretamente definibili gli eventuali costi per indennizzo. c. L’intervento sarà attuato entro e non oltre 2 mesi dall’approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro e non oltre il 31.12.2026”;*
- iii. *“a. [...] ampliare l’accessibilità al sito alle persone portatrici di disabilità tramite innanzitutto la presenza di informazioni chiare e accessibili su come il servizio garantisca l’inclusività. Questo sarà possibile con l’attivazione di un audit da parte di società specializzata sul sito istituzionale finalizzato all’individuazione dei problemi di accessibilità. Questo permetterà di soddisfare gli standard delle linee guida internazionali in materia (WCAG). Oltre a ciò si attiverà un widget di accessibilità che permetta agli utenti di personalizzare la navigazione e superare barriere digitali, migliorante l’esperienza per persone con disabilità visive,*

motorie, cognitive o uditive. b. Per quanto riguarda i costi questi possono essere quantificati in euro € 2.750,00 oltre IVA per l'audit ed € 490,00 oltre IVA annuali per la licenza del widget, nonché € 1.500,00 oltre IVA per l'adeguamento del template della pagina WEB. c. L'intervento sarà attuato entro e non oltre 4 mesi dall'approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro e non oltre il 31.12.2026";

PRESO ATTO	che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 139/2026, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;
VISTI	i rilievi effettuati sul sito <i>web</i> di Trasporto Ferroviario Toscano, acquisiti agli atti con prot. ART n. 62150/2026 del 31 agosto 2026, nonché la Carta dei servizi e le Condizioni di viaggio, acquisite agli atti con lo stesso prot. ART n. 62150/2026;
VISTA	la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
RITENUTO	che gli impegni sopra indicati, dichiarati ammissibili con la delibera n. 139/2026, del 23 luglio 2026, siano effettivamente idonei a garantire il più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3.3, lettere a), f.2) e g), 3.4, lettere a), b) e c) e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, delle quali si è contestata l'inosservanza;
RITENUTO	di approvare rendendoli obbligatori per Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti;
DATO ATTO	che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione della contestazione di cui alla delibera n. 77/2026 di avvio del presente procedimento, relativa all'inottemperanza, nel termine previsto 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);

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni di cui alla nota acquista agli atti con prot. ART n. 43456/2026 del 26 giugno 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 3.3, lettere a), f.2) e g), e alla misura 3.4, lettere a), b) e c), contestata con la delibera n. 77/2026;
2. è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 43456/2026), sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, resa obbligatoria ai sensi del medesimo punto 1;

3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 77/2026 nei confronti di Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza nel termine previsto 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);
4. Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., trasmette all'Autorità, entro il termine del 29 gennaio 2027, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione;
5. qualora Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, e potrà adottare, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario.

Torino, 16 settembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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