Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 213/2026

Procedimento avviato con delibera n. 42/2026. Revisione delle misure 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. Indizione di una consultazione e proroga del termine di conclusione del procedimento.

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 novembre 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:

- comma 2, lettera a), ai sensi della quale l'Autorità provvede «*a garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie* (…) *alle infrastrutture ferroviarie* (...) *nonché in relazione alla mobilità dei passeggeri e delle merci in ambito nazionale, locale e urbano anche collegata a stazioni, aeroporti e porti*»;
- 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, tra l'altro, 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*»;

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 il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 *("Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)");*

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 di 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 l'articolo 2, comma 461, 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 il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 ("*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*"), 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»;

VISTO il decreto legislativo 5 febbraio 2024, n. 20, che ha istituito l'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità con funzioni di tutela, concreta attuazione e promozione dei diritti delle persone con disabilità, in conformità al diritto internazionale, al diritto dell'Unione europea e alla normativa nazionale;

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. 16/2018 dell'8 febbraio 2018, recante "*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*";

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;

TENUTO CONTO delle recenti proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relative ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali (COM (2023) 752 final), nonché all'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM (2023) 753 final) e, da ultimo, del pacchetto di iniziative legislative volto a rafforzare l'integrazione e l'accessibilità del trasporto ferroviario e multimodale nell'UE,

composto da tre proposte complementari concernenti la prenotazione multimodale (COM (2026) 231 final), la bigliettazione ferroviaria (COM (2026) 232 final) e la tutela dei passeggeri titolari di "*single tickets*" per viaggi ferroviari multi-operatore;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 42/2026 del 2 aprile 2026, recante "*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*", con cui l'Autorità ha avviato 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 e ha individuato nel 31 dicembre 2026 il termine di conclusione del suddetto procedimento;

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 (di seguito: Regolamento sui procedimenti dell'Autorità), ed in particolare gli articoli 4 e 5;

VISTA la relazione illustrativa predisposta dai competenti uffici dell'Autorità;

RILEVATA la necessità, nell'ambito del procedimento avviato con la delibera n. 42/2026, ed in applicazione dell'articolo 5 del Regolamento sui procedimenti dell'Autorità, di sottoporre a consultazione lo schema di atto di regolazione relativo 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;

TENUTO CONTO dell'esigenza di garantire un adeguato coinvolgimento dei soggetti interessati, ivi inclusi i soggetti istituzionali, con particolare riguardo, tra l'altro, all'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità;

RITENUTO congruo individuare nel 30 dicembre 2026 il termine di scadenza per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati;

RITENUTO inoltre opportuno consentire ai partecipanti alla consultazione che ne facciano richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte nel corso di un'audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità;

RITENUTO per le richiamate motivazioni, altresì necessario prorogare il termine di conclusione del procedimento avviato con delibera n. 42/2026;

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

VISTO lo Schema di AIR redatto dal competente ufficio dell'Autorità ai sensi di tale regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di indire una consultazione sul documento recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture*", di cui all'Allegato "A", e relativi Annessi 1 e 2, alla presente delibera, della quale costituisce parte integrante e sostanziale;
2. i soggetti interessati possono formulare osservazioni ed eventuali proposte sul documento di consultazione di cui al punto 1 esclusivamente attraverso le modalità indicate nell'Allegato "B" alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, entro e non oltre il termine del 30 dicembre 2026;
3. è convocata un'audizione in data 13 gennaio 2027, alle ore 15:00, da tenersi presso la sede dell'Autorità a Torino, in via Nizza, 230, nonché mediante videoconferenza con l'utilizzo di piattaforma "Microsoft Teams", al fine di consentire, ai partecipanti alla consultazione che ne facciano richiesta, di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell'Autorità;
4. di prorogare al 31 marzo 2027 il termine di conclusione del procedimento avviato con delibera n. 42/2026;
5. il documento di consultazione e le modalità di consultazione, nonché la relazione illustrativa e lo Schema di AIR sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 novembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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