Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 223/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 61/2026, nei confronti di RFI S.p.A., ai sensi dell'articolo 20 del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 25 novembre 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, 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 a), ai sensi del 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 (…)"*;
- il comma 2, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità provvede "*con particolare riferimento all'accesso all'infrastruttura ferroviaria, a svolgere tutte le funzioni di organismo di regolazione di cui all'articolo 37 del decreto legislativo 8 luglio 2003, n. 188 (…)*";
- 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 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) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento) e, in particolare, l'articolo 23 ("*Assistenza nelle stazioni*

ferroviarie e a bordo"), paragrafo 1, lettera e), ai sensi del quale alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta "*è fornita l'assistenza seguente: (…)]in caso di partenza, transito o arrivo in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria fornisce gratuitamente all'interessato l'assistenza necessaria per salire sul treno, trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per cui ha un biglietto, o scendere dal treno, purché sia in servizio personale formato. In caso di notifica preventiva a norma dell'articolo 24, lettera a), il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria provvede affinché sia fornita l'assistenza richiesta*";

VISTO il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento e, in particolare, l'articolo 20 (*"Sanzioni per violazioni degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta"),* ai sensi del quale: "*1. In caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli da 21 a 26 del regolamento, l'impresa ferroviaria, il gestore di infrastruttura, il gestore della stazione, il tour operator e il venditore di biglietti sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro. 2. Alle sanzioni di cui al comma 1 non si applica l'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689"*;

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 anche: regolamento sanzionatorio);

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera dell'Autorità n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio diritti dei passeggeri), ed in particolare l'articolo 2, comma 3, l'articolo 10, comma 3, e l'articolo 17;

VISTA la nota prot. ART 5671/2026 del 26 gennaio 2026, con la quale il signor *[…omissis…]* (di seguito, anche: segnalante) ha lamentato, in relazione al viaggio del 16 dicembre 2025 da Salerno a Reggio Calabria, con orario programmato di partenza alle ore 18:11, che, benché, in quanto persona a mobilità ridotta, avesse richiesto "*con largo anticipo l'assistenza tramite Sala Blu*", "[*g*]*iunto sul binario 4, mi è stato comunicato che non avrei potuto salire sul Frecciarossa poiché il carrello elevatore del binario non era funzionante. Ho appreso che i carrelli non possono essere spostati da un binario all'altro, che non entrano negli ascensori e che il loro spostamento richiede una ditta esterna. Mi è stato inoltre riferito che il guasto era noto da almeno dieci giorni e che gli addetti della cooperativa avevano ripetutamente segnalato la necessità di instradare il treno su un binario dotato di carrello funzionante, segnalazioni rimaste ignorate. Sono stato quindi escluso dal servizio e costretto a prendere un Frecciarossa successivo*";

VISTA la delibera n. 61/2026, del 13 maggio 2026, notificata a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito, anche: RFI o Società) con nota prot. ART n.33740/2026, di pari data, con cui è stato avviato, nei confronti di suddetta Società, un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 20 del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, per la violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, lettera e) del regolamento (UE) 2021/782, in relazione alla summenzionata segnalazione da parte del segnalante;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 48367/2026, del 14 luglio 2026, con cui RFI ha presentato proposta di impegni, allo scopo di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione ed ha contestualmente richiesto di essere convocata in audizione;

VISTA la nota prot. ART n. 49117/2026, del 16 luglio 2026, con cui RFI è stata convocata in audizione;

VISTO il verbale dell'audizione di RFI, tenutasi in data 18 settembre 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 74420/2026, del 28 settembre 2026, nel corso della quale RFI si è riservata di trasmettere un documento chiarificatore della proposta di impegni;

VISTA la nota prot. ART n. 82299/2026, del 13 ottobre 2026, con cui RFI è stata convocata in audizione per aggiornamenti sul documento chiarificatore della proposta di impegni;

VISTO il verbale dell'audizione di RFI, tenutasi in data 15 ottobre 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 85572/2026, del 19 ottobre 2026, nel corso della quale RFI ha confermato il proprio impegno a trasmettere il documento chiarificatore della proposta di impegni entro il 19 ottobre 2026;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 86016/2026, del 20 ottobre 2026, con cui RFI ha trasmesso il documento chiarificatore della proposta di impegni, contenente alcune parti da omettere, per esigenze di riservatezza, nella versione ostensibile;

VISTA la nota prot. ART n. 90431/2026, del 27 ottobre 2026, con cui RFI è stata convocata in audizione allo scopo di fornire ulteriori elementi di chiarimento;

VISTO il verbale dell'audizione di RFI, tenutasi in data 2 novembre 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 93495/2026 di pari dati, nel corso della quale RFI si è impegnata a ritrasmettere la versione ostensibile del documento con gli impegni proposti modificando le parti da omissare;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 94091/2026, del 3 novembre 2026, con cui RFI ha ritrasmesso la versione ostensibile della proposta di impegni con alcune modifiche alle parti da omissare;

VISTA la nota prot. ART n. 97881/2026, del 10 novembre 2026, con cui, ai sensi dell'articolo 13, comma 5, del regolamento sanzionatorio, è stato comunicato al segnalante che RFI ha presentato una proposta di impegni;

CONSIDERATO che, con la propria proposta di impegni, RFI, in sintesi:

- si è impegnata "*a modificare le modalità di comunicazione del provvedimento al Regolatore della Circolazione (di seguito, "RdC") delle località interessate. In particolare, RFI estenderà a tutta la rete nazionale una prassi già in essere presso la struttura territoriale Circolazione e Orario Area Milano, la quale a conclusione di un periodo di sperimentazione ha dato risultati positivi. Tale prassi è basata sull'utilizzo della funzione "comunicazioni" della Piattaforma Integrata Circolazione (di seguito, "PIC") per la notifica dei provvedimenti ai RdC. Il RdC conferma a sistema sia il ricevimento sia l'ottemperanza al provvedimento e il DCCM visualizza le conferme, disponendo così di un flusso informativo formalizzato, tracciato e verificabile che gli consente di controllare che il RdC metta in atto quanto necessario per dare seguito al provvedimento*.[…] *Considerando l'impatto economico derivante dall'attuazione dell'impegno, il relativo onere, riferito al primo quinquennio di applicazione, è stimabile in circa 175.000 euro*" con tempi di attuazione "*entro sei mesi dalla delibera di approvazione degli impegni*";
- riguardo all'impegno 1.2, RFI premette che "*Con l'entrata in vigore della procedura operativa c.d. a regime, tutte le comunicazioni sui degradi di accessibilità, in programmazione e in gestione operativa, relative ai degradi di accessibilità dei materiali rotabili e degli ascensori e delle rampe di stazione avverranno tramite il colloquio tra i sistemi di RFI e le interfacce delle IF. Per quanto qui d'interesse e, dunque, relativamente alla fase della gestione operativa, l'informazione relativa ai degradi di accessibilità sarà altresì disponibile, in tempo reale, non solo direttamente a sistema ma anche sui cruscotti dei diversi operatori di RFI coinvolti nella regolazione della circolazione (DCCM, RdC, RIC, DCIF), anche sottoforma di alert visivo. Ciò consente la massima contrazione delle tempistiche di comunicazione e permette agli operatori coinvolti nella gestione della circolazione di intervenire prontamente con l'adozione del provvedimento maggiormente idoneo alla risoluzione degli effetti del degrado, diminuendo il rischio di disagi nei confronti dell'utenza. L'informazione, presente e dunque veicolata tramite i sistemi, consente, altresì, alle IF di fornire informazioni tempestive verso gli utenti"*. RFI si impegna dunque a *"integrare in tale quadro anche le informazioni relative all'indisponibilità dei carrelli elevatori, oggi gestite tramite flussi extra-sistema, ridisegnando il relativo applicativo di gestione all'interno del sistema ReteBlu e riducendo gli step necessari alla comunicazione e alla trasmissione delle informazioni. Le evolutive relative ai degradi di accessibilità dell'infrastruttura (ascensori e*

rampe) e del materiale rotabile, come sopra descritto, sono già state realizzate ed in attesa di collaudo per l'implementazione in PIC. Occorre tuttavia considerare che PIC è un sistema destinato alla progressiva dismissione a partire dal 2027, con migrazione verso il nuovo software denominato Traffic Planning & Traffic Management (di seguito TPTM), finalizzato a garantire una gestione più integrata, flessibile e tempestiva della circolazione e degli asset infrastrutturali, abilitando un percorso di trasformazione digitale degli strumenti che supportano i processi di progettazione dell'offerta di capacità ferroviaria (Planning) e di monitoraggio e supervisione della circolazione dei treni (Management) […]*I costi stimati* […]*, comprensivi dell'implementazione del nuovo sistema gestionale dei carrelli elevatori all'interno di ReteBlu, della creazione dei flussi di trasporto dati verso TPTM e delle relative evolutive, ammontano a circa € 1.000.000,00*" con tempi di attuazione "*A partire dal mese di dicembre 2029 in conseguenza del rilascio in esercizio del sistema TPTM, salvo criticità straordinarie sopravvenute* ";

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, formulati con la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 48367/2026, del 14 luglio 2026, come da ultimo chiariti con nota prot. ART n. 86016/2026, del 20 ottobre 2026, appaia potenzialmente idonea ad assicurare l'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni di cui si è contestata l'inosservanza, in quanto: con il primo impegno si rafforza la tracciabilità dei flussi in modo che il coordinatore movimento supervisioni l'operato del regolatore della circolazione, mettendo in atto quanto necessario per dare seguito al provvedimento e che tale procedura sarà attuata sull'intera rete; tramite il secondo impegno invece RFI - evidenziando che con l'entrata in vigore della procedura operativa cosiddetta a regime, tutte le comunicazioni sui degradi di accessibilità, in programmazione e in gestione operativa, relative ai degradi di accessibilità dei materiali rotabili e degli ascensori e delle rampe di stazione, avverranno tramite il colloquio tra i sistemi di RFI e le interfacce delle IF – si impegna a integrare, in tale quadro, anche le informazioni relative all'indisponibilità dei carrelli elevatori, oggi gestite tramite flussi extra-sistema, ridisegnando il relativo applicativo di gestione all'interno del sistema "ReteBlu" e riducendo gli step necessari alla comunicazione e alla trasmissione delle informazioni;

RITENUTO che, altresì, appare opportuno acquisire il contributo partecipativo dei terzi interessati mediante la sottoposizione della proposta di impegni sopra

menzionata alle loro eventuali osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del regolamento sanzionatorio;

RITENUTO che sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di RFI, concernente gli impegni sopra indicati, e per disporne la pubblicazione sul sito *web* istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17;

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 violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, lettera e) del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

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 Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. con la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 48367/2026, del 14 luglio 2026, come da ultimo chiarita con nota prot. ART n. 86016/2026, del 20 ottobre 2026, in relazione alla violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, lettera e) del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, contestata, ai sensi del decreto legislativo 70/2014, con la delibera n. 61/2026, di avvio del presente procedimento;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni dichiarata ammissibile ai sensi del punto 1, nella versione con *omissis* contenuta nella nota acquisita agli atti con prot. ART n. 94091/2026, del 3 novembre 2026, allegata alla presente delibera di cui costituisce parte integrante ed essenziale, 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, RFI 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, ad R.F.I. S.p.A., ed è comunicata al segnalante, nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 25 novembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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