Autorità di Regolazione dei Trasporti

REVISIONE DELLE 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.

Relazione illustrativa.

SOMMARIO .....

PREMESSA 4

La Verifica di impatto della regolazione e l'avvio del procedimento 5

Ulteriori approfondimenti sul contesto internazionale e nazionale 8

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. 14

Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione) *14*

Misura 2 (Definizioni) *16*

Misura 3 (Diritto alla trasparenza) *22*

Misura 4 (Diritto all'informazione) *34*

Misura 5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) *44*

Misura 6 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni) *52*

Misura 7 (Norme di accesso e assistenza) *57*

Misura 8 (Diritto all'utilizzo di abbonamenti) *63*

Misura 9 (Diritto all'indennizzo per ritardi singoli) *65*

Misura 10 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento) *68*

Misura 11 (Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi) *73*

Misura 12 (Formazione del personale in materia di disabilità) *76*

Misura 13 (Partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti) *79*

Misura 14 (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità, disposizioni transitorie e finali) *82*

Annesso 1 - Norme di accesso non discriminatorie *88*

Annesso 2 - Contenuti minimi della formazione *92*

INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

ART	*Autorità di regolazione dei trasporti*
AV	*Alta velocità*
GS	*Gestore di stazione*
GI	*Gestore dell'infrastruttura*
IF	*Impresa ferroviaria*
OSP	*Obblighi di servizio pubblico*
PMR	*Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta*
STI	*Specifiche tecniche di interoperabilità*
VIR	*Verifica di impatto della regolazione*

PREMESSA

L'articolo 37, comma 2, lettera e) 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), prevede che la stessa provveda «*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 medesimo articolo dispone, al comma 3, lettera g), che 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*»; mentre ai sensi del comma 3, lettera h), 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*».

Nel settore ferroviario, l'Autorità ha esercitato i poteri di cui al citato articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011 delineando il quadro regolatorio relativo al contenuto minimo dei diritti nel settore ferroviario sia con riferimento ai servizi connotati da oneri di servizio pubblico (OSP), sia con riguardo agli utenti abbonati dei servizi ad Alta Velocità (AV), con atti adottati nel quadro delineato dall'abrogato regolamento (CE) n. 1371/2007[1] (negli stessi espressamente richiamato[2]). Nel dettaglio:

- in relazione ai servizi AV, con delibera n. 54/2016 del12 maggio 2016[3] (misure applicabili a decorrere dal 1° gennaio 2017);
- in relazione ai servizi ferroviari OSP nazionali e locali, con delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018[4]

[1] 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 (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371), abrogato dal regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021 (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782), data ultima consultazione 30 settembre 2026.

[2] Al riguardo giova comunque ricordare che, come per prassi supranazionale, l'articolo 40 del Regolamento, nel disporre che il regolamento (CE) n. 1371/2007 è abrogato a decorrere dal 7 giugno 2023, prevede che i riferimenti a tale abrogato regolamento si intendono fatti a quello, sopravvenuto, del 2021, secondo la tavola di concordanza di cui al relativo allegato IV.

[3] Delibera 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", https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/05/DELIBERA-nr.54-AV_CHIUSURA_signed.pdf, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

[4] Delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione delle "*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*

(misure applicabili dal 25 aprile 2019[5]);

- in relazione al trattamento dei reclami nei settori ferroviario e con autobus, con delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021[6], che ha ampliato il quadro delle tutele relative al trattamento dei reclami (con misure applicabili dal 1° gennaio 2022) e abrogato la Misura 9 della delibera n. 106/2018.

Si rammenta, in proposito, che la legittimità dei provvedimenti sopra menzionati è stata confermata dal giudice amministrativo. In particolare, riguardo alla: i) delibera n. 54/2016, con la sentenza del Tar Piemonte, sezione II, n. 1181, del 9 novembre 2017, e, in sede di appello, con la sentenza del Consiglio di Stato n. VI, n. 6787 del 2 agosto 2022; ii) delibera n. 106/2018, con la sentenza del Tar Piemonte, sezione II, n. 690, del 18 giugno 2019, e, in sede di appello, con la sentenza del Consiglio di Stato n. VI, n. 7435 dell'8 novembre 2021.

La Verifica di impatto della regolazione e l'avvio del procedimento

A diversi anni dalla prima applicazione delle richiamate misure di regolazione, alcune circostanze hanno reso opportuno l'avvio di approfondimenti in ordine all'eventuale necessità di adeguamento delle stesse, tra cui (i) il consistente lasso di tempo intervenuto dal varo della disciplina di cui alle delibere n. 54/2016, e n. 106/2018, (ii) l'evoluzione sia del contesto di riferimento (si pensi, ad esempio, all'ingresso nel mercato di nuove IIFF che potrebbe prefigurarsi, ovvero all'offerta di nuove tipologie di servizio, anche in una prospettiva multimodale[7] sempre più orientata alla crescente digitalizzazione dei sistemi informativi e di bigliettazione[8]), sia del panorama legislativo europeo in materia di tutela dei passeggeri dei servizi ferroviari, legata, tra l'altro, all'entrata in vigore del nuovo regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio (UE) 2021/782 del 29 aprile 2021[9] (di seguito anche: Regolamento) e alla conseguente modifica del decreto legislativo del 17 aprile 2014, n. 70[10], che definisce il sistema di *enforcement* delle disposizioni ivi contenute. Rilevano, altresì, la

confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie", versione consolidata disponibile online: https://www.autorita-trasporti.it/misura-di-regolazione/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-de/ data ultima consultazione 30 settembre 2026.

[5] Salvo l'applicabilità, per i gestori dei servizi e di stazione operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, i quali sono tenuti ad ottemperare alle misure dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o qualora si realizzi, ove prevista, una revisione.

[6] Delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, 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*",https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-28-2021/ (data ultima consultazione 30 settembre 2026).

[7] Sul tema cfr. E. Petrozziello, *The 'Multimodal Digital Mobility Services Initiative' – From the Train to the Platform,* in: Network Industries Quarterly, vol. 26, n. 4, 2026, pp. 6 ss.

[8] Sul tema cfr. J. Montero, *Regulating Railway Ticket Distribution: What is at Stake?*, *ibid.,* pp. 3 ss.; F. Catania, *Beyond the Tracks: Digital Ticketing, Fair Competition, and the Future of European Rail*, *ibid.,* pp. 11 ss.

[9] Il quale ha rafforzato il quadro normativo riferibile alla tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario previsto dall'abrogato regolamento (CE) n. 1371/2007.

[10] Decreto legislativo 17 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*), come modificato dal d.l. 13 giugno 2023, n. 69, conv. mod. l. 10 agosto 2023, n. 103. Nello specifico, l'art. 24-*bis* del d.l. 69/2023 ha introdotto una serie di modifiche al d. lgs. 70/2014, finalizzate, tra l'altro, ad attuare gli artt. 31 e 35 del Regolamento, concernenti la designazione dell'organismo nazionale; con l'occasione sono stati, tra l'altro, innalzati gli importi delle sanzioni e si è

proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali[11] e la proposta di regolamento relativo all'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (cd. regolamento omnibus)[12].

A livello nazionale si segnalano, tra l'altro:

- l'articolo 7 del decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222, recante "*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*", in base al 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*»;
- il decreto legislativo 20 maggio 2022, n. 22, di 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 e l'adozione, da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale (Agid), delle Linee Guida di cui all'articolo 21 (Conformità dei servizi), comma 2, del medesimo d.lgs. 82/2022, che definiscono le regole tecniche e operative che i soggetti pubblici e privati devono seguire per garantire che i propri servizi digitali, siti *web* e applicazioni mobili siano accessibili a tutte le persone, incluse quelle con disabilità[13].

L'avvio di una fase di approfondimento e analisi sotto i profili dell'adeguatezza e attualità della regolazione vigente è stato, inoltre, dettato dall'esame delle istanze (segnalazioni e reclami) pervenute in materia da utenti singoli o tramite le loro associazioni rappresentative in merito ai servizi di trasporto e alle infrastrutture ferroviarie[14], dalle inadempienze rilevate nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle

semplificato l'impianto normativo. Le modifiche introdotte dall'art. 24-*bis* cit. si applicano alle violazioni del Regolamento a decorrere dall'11 agosto 2023. Inoltre, è confermato il ruolo dell'Autorità quale organismo nazionale responsabile dell'applicazione.

[11] Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali, COM(2023) 752 final, Bruxelles, 29 novembre 2023 e relativi annessi; online: EUR-Lex - 52023PC0752 - EN - EUR-Lex, il cui iter normativo è disponibile alla pagina *web*: https://law-tracker.europa.eu/procedure/2023_436?lang=it .

[12] Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione COM(2023)753 final, Bruxelles, 29 novembre 2023. L'atto si trova nella fase conclusiva di revisione linguistica; completata questa fase, l'atto verrà pubblicato nella Gazzetta Ufficiale UE.

[13] Il d.lgs. 82/2022 prescrive all'AGID, nell'ambito del procedimento di adozione delle Linee guida, di acquisire un parere obbligatorio dall'Autorità. Il parere è stato reso dal Consiglio dell'Autorità in data 25 settembre 2025 (Parere n. 25/2025).

[14] Tra cui la nota prot. ART 115982/2024 del 13 novembre 2024, con la quale l'Associazione di consumatori Altroconsumo ha formulato, tra l'altro, alcune considerazioni relative al servizio ferroviario e ai diritti conferiti ai passeggeri in caso di cancellazioni e ritardi e la nota prot. ART 50913/2025, del 28 maggio 2025, con la quale alcune associazioni dei consumatori hanno rimarcato, tra le altre cose, l'esigenza di "*un'attenzione speciale e interventi adeguati per il trasporto ferroviario, sia a livello di garanzia e sicurezza per i viaggiatori* (…) *anche per tutelare le esigenze lavorative, scolastiche o turistiche di tutta la cittadinanza*".

imprese ferroviarie e dei gestori di stazione[15], nonché dalle istanze di conciliazione pervenute al Servizio Conciliazioni ART.

Al fine di svolgere gli opportuni approfondimenti, nell'anno 2024 è stato sottoposto agli operatori economici di settore (imprese ferroviarie, gestori di stazione) un questionario volto ad acquisire elementi utili all'analisi delle modalità di attuazione delle misure di cui alla delibera n. 106/2018. Sulla scorta delle preliminari risultanze emerse, prima di procedere ad un intervento di revisione delle misure di regolazione in parola, l'Autorità ha ritenuto, con delibera dell'Autorità n. 131/2025 del 31 luglio 2025, di avviare una Verifica di impatto della regolazione (VIR)[16].

In data 29 dicembre 2025[17] è stata sottoposta al Consiglio dell'Autorità la relazione finale di VIR, nella quale sono stati illustrati i principali aspetti delle ricordate misure presi in esame, nonché gli obiettivi delle stesse e, sulla base dei principali esiti delle analisi svolte, sono stati rilevati possibili miglioramenti, in merito, tra l'altro, all'efficacia e all'efficienza dell'intervento di regolazione, anche tenuto conto di profili di attualità delle misure - da sviluppare nell'ambito di apposita istruttoria conseguente all'avvio di un procedimento di revisione del contenuto regolatorio delle delibere citate - e, in maniera più ampia, di ridefinizione del contenuto minimo dei diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture.

Per una descrizione dettagliata delle risultanze della suddetta VIR, si rimanda allo Schema di AIR, correlato allo schema di atto di regolazione posto in consultazione.

Ritenuto necessario, sulla base di tali esiti, e tenuto conto, in particolare, delle esigenze di un complessivo rafforzamento del diritto all'informazione e della trasparenza nella gestione dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture, nonché della tutela degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e dei titolari di abbonamento in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni, apportare alcune modifiche e aggiornamenti alle misure di regolazione approvate in materia, l'Autorità, con delibera n. 42/2026 del 2 aprile 2026, 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.

---

[15] I procedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità, ad oggi, hanno riguardato le violazioni delle misure approvate con delibera n. 106/2018. Ad esempio, alcuni provvedimenti sanzionatori hanno contestato: (i) la mancata informazione circa la possibilità di presentare le richieste indennizzo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti, con rilascio di apposita ricevuta, nonché di utilizzare, oltre all'italiano, anche la lingua inglese (Misure 8.1 e 8.4); (ii) le condotte concernenti la mancata o non corretta pubblicizzazione sul sito *web* della IF interessata dei dati relativi ai ritardi e alle soppressioni di propri servizi, nonché delle puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi e alle modalità per la relativa erogazione (Misura 7.4); (iii) la mancata previsione in favore degli utenti PMR dell'indennizzo dovuto ai sensi della Misura 5.2, ovvero del rimborso e dell'indennizzo previsti alla Misure 5.3.

[16] In applicazione di quanto previsto all'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione (approvato con delibera n. 54/2021 del 22 aprile 2021, di seguito anche "Regolamento AIR-VIR"), il quale dispone che: "*La VIR, salvo che risulti incompatibile con esigenze di urgenza, si applica in ogni caso in considerazione di interventi regolatori volti ad introdurre innovazioni di portata generale in ambiti già oggetto di regolazione dell'Autorità*".

[17] Punto 2 dell'O.d.G.; in seduta il Consiglio ha preso "*atto della Verifica di impatto della regolazione predisposta dagli Uffici, da prendere in considerazione quale base per i prossimi interventi di regolazione*".

Ulteriori approfondimenti sul contesto internazionale e nazionale

Deve anzitutto essere segnalato che, successivamente alla conclusione della verifica di impatto della regolazione, il 13 maggio 2026 la Commissione europea ha adottato un pacchetto di iniziative legislative[18] volto a rafforzare l'integrazione e l'accessibilità del trasporto ferroviario e multimodale nell'UE, attraverso tre proposte complementari concernenti la prenotazione multimodale, la bigliettazione ferroviaria e la tutela dei passeggeri titolari di "*single tickets*" per viaggi ferroviari multi-operatore. Contestualmente, la Commissione ha pubblicato un elenco di domande e risposte per illustrare le principali finalità e implicazioni delle proposte.

La proposta di regolamento sulla prenotazione multimodale (COM(2026) 231) mira a creare un quadro armonizzato per i servizi digitali di mobilità multimodale (MDMS), al fine di consentire agli utenti di ricercare, confrontare, combinare e acquistare servizi di trasporto offerti da operatori diversi e in differenti modalità di trasporto. La proposta introduce, tra l'altro, obblighi di neutralità nella presentazione delle offerte, criteri di *ranking* trasparenti, divieti di *self-preferencing* e obblighi di condivisione di dati e informazioni commerciali, nonché specifiche regole per gli operatori con "*significant market presence*".

La proposta di regolamento sul *rail ticketing* (COM(2026) 232) interviene invece specificamente nel mercato della distribuzione dei biglietti ferroviari, individuato dalla Commissione quale elemento strutturalmente debole del Single European Railway Area (SERA). Nel constatare il rischio che operatori *incumbent*, spesso titolari anche delle principali piattaforme di vendita *online*, possano limitare la visibilità dei concorrenti e ostacolare l'accesso ai dati e ai canali distributivi, la proposta introduce obblighi di condivisione dei prodotti ferroviari con le piattaforme di *ticketing* indipendenti, nonché, per le imprese ferroviarie con quota di mercato pari o superiore al 50% del mercato nazionale, obblighi di aprire le proprie piattaforme di vendita ai servizi di altri operatori ferroviari che ne facciano richiesta. La proposta stabilisce inoltre condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie per gli accordi commerciali tra imprese ferroviarie e piattaforme di *ticketing*, anche al fine di favorire l'ingresso di nuovi operatori e migliorare la trasparenza del mercato.

La proposta di modifica del regolamento (UE) 2021/782 sui diritti dei passeggeri ferroviari (COM(2026) 233) introduce, infine, una tutela rafforzata per i passeggeri che acquistano, tramite un'unica transazione, viaggi ferroviari multi-operatore coperti da un biglietto unico ("*single ticket*"). Nell'intento di colmare le attuali lacune derivanti dal fatto che molti itinerari acquistati tramite un'unica piattaforma non costituiscono formalmente "*through-tickets*" (biglietti cumulativi) ai sensi della normativa vigente, con conseguente

[18] I documenti di riferimento, in lingua inglese, sono disponibili ai seguenti indirizzi: https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/one-journey-one-ticket-full-rights-commission-simplifies-europe-wide-travel-booking-and-train-travel-2026-05-13_en; https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_26_1057; https://transport.ec.europa.eu/document/download/17596ca2-fad5-467e-b71a-c490baf0bcd1_en?filename=Proposal_on_multimodal_booking.pdf; https://transport.ec.europa.eu/document/download/a3284ec0-f1ad-4ee4-a558-5d4c17948046_en?filename=Proposal_on_rail_ticketing.pdf; https://transport.ec.europa.eu/document/download/fc019827-59c9-400f-a530-4d7d21957a7d_en?filename=Proposal_on_the_protection_of_passengers_with_single_tickets.pdf, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

esclusione di diritti in caso di perdita di coincidenze, il testo introduce quindi una nuova definizione di "*single ticket*" e riconosce ai passeggeri diritti uniformi in materia di assistenza, riprotezione, rimborso e compensazione in caso di ritardi o cancellazioni che comportino tale perdita. La proposta vieta inoltre la segmentazione artificiale di itinerari vendibili come biglietto unico e chiarisce i casi in cui la responsabilità delle imprese ferroviarie può essere esclusa, ad esempio qualora il venditore non rispetti i tempi minimi di coincidenza applicabili.

Il pacchetto della Commissione, che intende rafforzare il quadro europeo in materia di distribuzione digitale dei servizi di trasporto e tutela dei passeggeri ferroviari, attribuisce inoltre specifici compiti di supervisione, *enforcement* e gestione delle controversie alle autorità nazionali competenti, inclusi i *National Enforcement Bodies* (NEB) previsti dalla normativa europea sui diritti dei passeggeri.

Infine, sul piano dell'interoperabilità dei dati rileva il regolamento di esecuzione (UE) 2026/253 della Commissione, del 6 febbraio 2026, relativo alla specifica tecnica di interoperabilità per il sottosistema "applicazioni telematiche" (STI TEL), che abroga i regolamenti (UE) n. 454/2011 (STI TAP) e (UE) n. 1305/2014 (STI TAF). Per i servizi passeggeri, il regolamento STI TEL definisce i dati che le imprese ferroviarie, i gestori di stazione e dell'infrastruttura, i distributori e i rivenditori sono tenuti a condividere ai fini della bigliettazione e delle informazioni di viaggio, ivi compresi quelli relativi all'accessibilità del materiale rotabile e delle stazioni, all'assistenza alle PMR, ai tempi di coincidenza e alle informazioni in stazione e a bordo, qualificandoli come formato adatto e mezzo tecnico adeguato per l'adempimento degli obblighi di cui agli articoli 9 e 10 del regolamento (UE) 2021/782. L'attuazione è scandita da traguardi differenziati per funzione, fissati nell'appendice G dell'allegato, compresi tra il 14 dicembre 2025 e il 9 dicembre 2029[19].

Nella materia di interesse, gli Uffici hanno inoltre svolto ulteriori approfondimenti, beneficiando anche dell'analisi di alcune esperienze di altri Paesi europei.

In particolare, tali approfondimenti hanno consentito di rilevare, tra l'altro, che in ambito europeo diverse imprese ferroviarie prevedono, nelle proprie condizioni di trasporto, disposizioni migliorative rispetto a quanto statuito dal Regolamento (in specie per quanto concerne i servizi di media-lunga percorrenza IC e AV)[20].

[19] Le Misure poste in consultazione oggetto della presente relazione non introducono requisiti tecnici ulteriori rispetto a quelli armonizzati e si coordinano con la disciplina europea nei termini illustrati nel prosieguo.

[20] Così, ad esempio, la SNCF (Francia) prevede, per il TGV nazionale e l'IC, una compensazione del 25% per i ritardi compresi tra i 30 e i 119 minuti, del 50% per i ritardi compresi tra i 120-179 minuti e del 75% per i ritardi superiori alle 3 ore. Anche la società RENFE (Spagna) prevede, per i servizi AV (AVE, Avlo, Alvia, Euromed) e IC, indennizzi migliorativi rispetto a quanto sancito dal regolamento, offrendo la possibilità di scegliere: (i) il rimborso in contanti o con carta, riconoscendo il 50% dell'importo del prezzo del biglietto se il ritardo è di 60 minuti o più, e il 100% se supera i 90 minuti; (ii) il rimborso in punti, pari al 200% dell'importo da corrispondere; (iii) voucher, per un rimborso del 150% in euro dell'importo da risarcire. L'impresa BRB (Germania) offre condizioni di indennizzo migliorative sia con riguardo alla percentuale di rimborso, sia con riferimento al ritardo rilevante: 25 % per i ritardi superiori a 15 minuti, 50% per i ritardi superiori ai 30 minuti, 100% per ritardi superiori a 60 minuti.
Un ulteriore ed interessante esempio di incremento dei livelli di tutela è rappresentato dall'operatore olandese NS, il quale prevede un minimo indennizzabile di 2,30 € (anziché 4 € previsti dal Regolamento), con percentuali di indennizzo nettamente superiori rispetto a quelle minime previste nel regolamento per tutti i tipi di biglietti (singoli, abbonamenti, regionali e AV). Infine, secondo quanto riportato dalla *Swedish Consumer Agency* (NEB svedese) in risposta ad un quesito aperto ai NEB europei presentato dagli uffici dell'Autorità tramite la piattaforma *Extranet Wiki*, in Svezia esiste una

Al riguardo, con riferimento agli indennizzi riconosciuti ai titolari di abbonamenti in Austria, la Rabeerbahn[21] e la ÖBB Personenverkehr AG[22] prevedono degli indennizzi specifici per abbonamenti settimanali, mensili, stagionali ecc., mentre l'impresa tedesca BRB prevede un indennizzo forfettario per ritardi da 15 minuti, fino ad un valore massimo pari al 25% del prezzo dell'abbonamento.

Inoltre, la disciplina tedesca di cui al paragrafo 11 della cd. *Eisenbahnverkehrs-Verordnung* (EVO) implementa quanto previsto dall'art. 18 par. 3 del Regolamento, rubricato "*Rimborso e itinerari alternativi*", riguardo al diritto del passeggero di concludere il contratto con altri fornitori di servizi di trasporto in grado di consentirgli di raggiungere la destinazione finale, con previsioni migliorative per gli utenti.

Con riguardo alla tematica della **bigliettazione**, risulta di interesse quanto riportato nel documento di orientamento pubblicato dall'*Office of Rail and Road* (ORR) britannico[23], nel quale vengono definite delle linee guida per la vendita dei titoli di viaggio nel settore ferroviario, ponendo l'accento sulla trasparenza dei prezzi e sull'obbligo per i rivenditori di fornire informazioni chiare, accurate e aggiornate tempestivamente. Il documento analizza, inoltre, l'importanza di dichiarare esplicitamente la disponibilità dei biglietti sui diversi canali di vendita e di garantire una comunicazione trasparente su eventuali commissioni e diritti di rimborso, al fine di assicurare la massima tutela del consumatore e favorire scelte d'acquisto consapevoli in un mercato digitale in continua evoluzione.

In merito all'evoluzione del quadro normativo sull'accessibilità nel trasporto ferroviario, è stato analizzato il modello britannico dell'*Accessible Travel Policy* (ATP)[24], strumento che centralizza in un unico documento vincolante – approvato dal regolatore e, nel caso di specie, condizione per il rilascio della licenza operativa – tutti i requisiti di accessibilità a carico di ciascun operatore: assistenza prenotata e non, informazioni sull'accessibilità di stazioni e treni, biglietteria, trasporto sostitutivo, ausili per la mobilità, gestione delle interruzioni, indennizzo per assistenza mancata, formazione del personale, *governance* interna[25].

legislazione che, nel settore ferroviario, prevede, tra l'altro, specifici diritti di natura risarcitoria in favore dei passeggeri e amplia le tutele indennitarie offerte in caso di ritardo, riconoscendo: il 50% del prezzo del biglietto, se il ritardo è superiore a 20 minuti, il 75%, se il ritardo è superiore a 40 minuti, o il 100%, se il ritardo è superiore a 60 minuti [*Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter*, *online*: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers_sfs-2015-953/, data ultima consultazione 30 settembre 2026].

[21] Fonte: https://www.raaberbahn.at/fileadmin/user_upload/Fahrgastrechte_Raaberbahn_ab_15.01.2025.pdf (data consultazione 2 ottobre 2026).

[22] Fonte: https://www.oebb.at/static/tarife/en/guide_for_travelling_with_oebb_in_austria/Resources/pdf/2777453707_en.pdf , p. 29 ss. (data consultazione 2 ottobre 2026).

[23] *Guidance on rail retailing,* ORR, *online*: https://www.orr.gov.uk/guidance-rail-retailing, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

[24] Consultation on Accessible Travel Policy (ATP) Guidance redress requirements: Decision document (HTML), ORR, https://www.orr.gov.uk/consultation-accessible-travel-policy-atp-guidance-redress-requirements-decision-document-html, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

[25] Si veda il *Benchmarking operators' performance in rail passenger assistance*: 2025 report | ORR, *online*: https://www.orr.gov.uk/benchmarking-operators-performance-rail-passenger-assistance-2025-report, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

Con particolare riguardo ai possibili interventi in materia di **tutela delle PMR**, è stato inoltre analizzato un recente intervento di ORR[26], che si sofferma, tra l'altro, sulle modalità e sulle specifiche della formazione erogata al personale. In particolare, tra gli elementi di eventuale spunto relativi alla formazione emergono, da un lato, la previsione di un aggiornamento periodico, da effettuarsi, secondo l'ATP, dall'operatore interessato, di cui si dirà in seguito, entro due anni dalla formazione iniziale e con cadenza biennale; dall'altro, la necessità di disporre di sistemi di registrazione idonei a ricostruire l'effettiva copertura formativa. Il rapporto segnala, inoltre, che l'ORR ha introdotto per tutti gli operatori una rendicontazione trimestrale sul numero di addetti che non hanno ricevuto la formazione richiesta. Inoltre, la guida ATP (alla sezione A8) prevede che l'operatore debba fornire un indennizzo appropriato, valutato caso per caso, quando l'assistenza prenotata non venga erogata.

Un ulteriore elemento di interesse riguarda il sistema di monitoraggio degli ascensori nelle stazioni. Sempre l'ORR ha definito un quadro di rendicontazione[27] in base al quale Network Rail trasmette, con cadenza semestrale, dati relativi, tra l'altro, al numero e alla frequenza dei guasti, al tempo medio di riparazione, agli impianti interessati da guasti ricorrenti, alle indisponibilità superiori a sette giorni, nonché al numero degli intrappolamenti e ai relativi tempi di intervento. I dati sono distinti, a seconda dell'indicatore, per area territoriale, tipologia di gestione della stazione e causa del guasto e sono successivamente pubblicati dall'ORR con un'analisi dell'andamento nel tempo. Tale esperienza costituisce un utile riferimento ai fini dell'eventuale individuazione, anche nel contesto nazionale, di indicatori omogenei attraverso i quali acquisire una conoscenza più puntuale dell'affidabilità degli impianti e del relativo impatto sull'effettiva accessibilità delle stazioni.

Tra i contributi esaminati assume rilievo anche il recente rapporto dell'*International Transport Forum Delivering Accessibility that Works*[28], che evidenzia la necessità di considerare l'accessibilità non soltanto in termini di conformità ai requisiti tecnici, ma anche avuto riguardo alla effettiva fruibilità nelle condizioni ordinarie di viaggio. In tale prospettiva, assumono rilievo il monitoraggio delle condizioni di accessibilità, la disponibilità di informazioni aggiornate sulle eventuali interruzioni della catena accessibile, nonché sulle soluzioni alternative disponibili, e più in generale, l'obiettivo di favorire, ove possibile, forme di viaggio spontaneo e indipendente per le PMR, riducendo la necessità di ricorrere preventivamente all'assistenza, ferma restando la disponibilità della stessa per chi ne abbia necessità.

[26] *Northern Trains Limited: Investigation report*, ORR, *online*: https://www.orr.gov.uk/sites/default/files/2026-03/orr-northern-trains-limited-investigation-report-march-2026.pdf , data ultima consultazione 30 settembre 2026.
[27] Office of Rail and Road, Passenger Lifts at Stations: Performance and Information, 15 marzo 2024, in particolare parr. 1.13 e 2.1-2.27. link: https://www.orr.gov.uk/sites/default/files/2024-03/passenger-lifts-at-stations-report-march-2024.pdf?utm, data ultima consultazione 30 settembre 2026. Il Network Rail è il GI britannico.
[28] International Transport Forum, Delivering Accessibility that Works, OECD Publishing, Paris, 2026, in particolare pp. 12-14 e 20-21, con riguardo all'integrazione dell'accessibilità nelle attività ordinarie di manutenzione e monitoraggio, all'informazione in tempo reale sulle condizioni di accessibilità e alle soluzioni alternative in caso di indisponibilità, nonché alla promozione di forme di viaggio spontaneo e indipendente per le persone con disabilità. Link al documento: https://www.itf-oecd.org/delivering-accessibility?utm, data ultima consultazione 30 settembre 2026.

Con specifico riguardo alla dimensione informativa, analoghe indicazioni emergono dallo studio *Mapping Accessible Transport for Persons with Reduced Mobility*[29], realizzato per la Commissione europea, DG MOVE, volto a valutare l'adeguatezza dei sistemi digitali di informazione di viaggio rispetto alle esigenze delle PMR. L'analisi di 125 sistemi digitali nei diversi Stati membri ha evidenziato una persistente carenza di informazioni specifiche sull'accessibilità e criticità relative alla disponibilità, qualità, standardizzazione e aggiornamento dei relativi dati. Lo studio richiama, pertanto, l'esigenza di individuare requisiti minimi delle informazioni destinate alle PMR, assicurare l'affidabilità delle informazioni sull'effettiva accessibilità del viaggio e prevedere adeguati meccanismi di monitoraggio.

Le indicazioni di cui sopra si inseriscono, più in generale, nel percorso delineato dalla Strategia dell'Unione europea per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030[30]. Già nel 2021 la Commissione individuava l'accessibilità dei trasporti, delle infrastrutture e delle informazioni quale prerequisito per la piena partecipazione delle persone con disabilità e prevedeva, con specifico riferimento al settore ferroviario, la ricognizione delle parti accessibili delle stazioni e delle relative barriere. Nel 2026, con il rafforzamento della Strategia fino al 2030[31], la Commissione ha ribadito la centralità dell'informazione accessibile in tempo reale e, con riferimento al trasporto ferroviario, ha indicato tra gli obiettivi quello di "migliorare il passaggio tra treno e banchina" e di "facilitare l'ingresso a bordo senza assistenza".

Sul tema della digitalizzazione e in particolare della **pubblicazione e dell'utilizzo dei dati** sulla mobilità e sull'offerta di trasporto collettivo, infine, viene in rilievo quanto riportato nel rapporto pubblicato dall'Autorità di regolazione dei trasporti francese[32] (pur tenuto conto delle specifiche competenze in tema di dati alla stessa attribuite dal legislatore francese), nel quale vengono analizzati la disponibilità di dati sui servizi ferroviari nel contesto francese, la qualità e i formati degli stessi e le modalità di controllo, nonché le principali modalità di utilizzo e di diffusione, da valorizzare anche in una prospettiva strategica di promozione delle modalità di trasporto alternative all'auto privata e di decarbonizzazione dei trasporti.

Infine, con il proposito di approfondire lo *status quo*, relativamente ai **diritti degli utenti PMR**, in data 7 e 8 maggio 2026, nell'ambito di specifici incontri tecnici[33], le imprese ferroviarie ed i gestori di infrastruttura e di stazione, ciascuno per la propria competenza, hanno illustrato lo stato di attuazione delle specifiche tutele dedicate alle PMR, poi dettagliate nell'ambito delle risposte pervenute a specifiche richieste di informazioni[34]. Più specificamente, sono stati approfonditi gli aspetti relativi: i) al livello di applicazione delle

[29] European Commission, DG MOVE, Mapping Accessible Transport for Persons with Reduced Mobility, Executive Summary, Publications Office of the European Union, 2020. Documento disponibile per la consultazione sul portale ufficiale delle pubblicazioni dell'Unione europea: *Mapping Accessible Transport for Persons with Reduced Mobility*.

[30] Commissione europea, Un'Unione dell'uguaglianza: strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030, COM(2021) 101 final, 3 marzo 2021. Documento disponibile per la consultazione su EUR-Lex: Strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030, PDF in italiano.

[31] Commissione europea, Rafforzare la strategia per i diritti delle persone con disabilità fino al 2030, COM(2026) 541 final, 6 maggio 2026. Documento disponibile per la consultazione su EUR-Lex: Rafforzare la strategia per i diritti delle persone con disabilità fino al 2030.

[32] *Publication et utilisation des données de mobilité: 4ème rapport annuel de l'Autorité de régulation des transports*, Autorité de régulation des transports (ART) (febbraio 2026): https://autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2026/02/publication-et-utilisation-des-donnees-de-mobilite-2025-4eme-rapport.pdf

[33] Convocati con note prott. 26457 e 26458/2026 del 13 aprile 2026 con cui sono state contestualmente formulate richieste di informazioni.

norme di accesso non discriminatorie e al grado di coordinamento esistente tra imprese ferroviarie e gestori di stazione; ii) alle modalità con cui sono rese le informazioni sull'accessibilità dell'itinerario di viaggio e sulla prenotazione dell'assistenza; iii) ai programmi di formazione del personale in materia di disabilità e assistenza; iv) al grado di effettiva accessibilità e alle misure adottate dalle imprese ferroviarie e dai gestori di stazione per garantire che le condizioni di accessibilità dichiarate corrispondano a un livello di fruibilità effettiva del servizio da parte degli utenti PMR; v) al numero dei reclami trattati negli ultimi due anni, con evidenza di quelli relativi alle PMR suddivisi per argomento ed esito; vi) alle misure adottate e programmate ai fini dell'attuazione del d.lgs. 82/2022 (di recepimento del già citato *Accessibility Act*).

Gli esiti dell'analisi sulle risposte ricevute[35] hanno condotto all'individuazione di alcuni ambiti di intervento, per il rafforzamento delle tutele concernenti l'accessibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi da parte degli utenti PMR, riguardanti, in particolare, l'agevole reperibilità delle informazioni relative alle norme di accesso non discriminatorie; la completezza informativa in ordine all'accessibilità dell'intero itinerario di viaggio della PMR; la possibilità di prenotazione dell'assistenza contestualmente all'acquisto del biglietto; la piena attuazione delle misure adottate dalle imprese ferroviarie e dai gestori di stazione per garantire che le condizioni di accessibilità dichiarate corrispondano a un livello di fruibilità effettiva del servizio da parte degli utenti PMR; il rafforzamento degli interventi volti ad attuare il d.lgs. 82/2022, al fine di garantire l'accessibilità con riferimento al sito *web*, all'App, ai canali di vendita, ai terminali *self-service*, nonché alle informazioni digitali sul viaggio.

***

Alla luce di quanto illustrato, nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con delibera n. 42/2026, 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, si illustra, nella presente relazione, lo schema di atto di regolazione 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*", predisposto in considerazione degli esiti della richiamata attività di analisi svolta dagli uffici.

[35] Arenaways prot. ART n. 37636/2026 del 29 maggio 2026; ARST prot. ART n. 38192/2026 del 3 giugno 2026; ASTRAL prot. ART n. 47017/2026 dell'8 luglio 2026; Cotral prot. ART n. 37913/2026 del 1° giugno 2026; Ente Autonomo Volturno prot. ART n. 38313/2026 del 3 giugno 2026; Ferrovie Appulo Lucane prot. ART n. 50004/2026 del 20 luglio 2026; Ferrovie del Gargano prot. ART n. 37920/2026 del 1° giugno 2026; Ferrovienord prot. ART n. 37404/2026 del 28 maggio 2026; FSE prot. ART n. 37690/2026 del 29 maggio 2026; FUC contributo pervenuto con mail del 25 maggio 2026; Grandi Stazioni Rail prot. ART n. 38307/2026 del 3 giugno 2026; Infrastrutture Venete prot. ART n. 40421/2026 del 12 giugno 2026; La Ferroviaria Italiana prot. ART n. 38966/2026 del 5 giugno 2026; NTV - Nuovo trasporto viaggiatori prot. ART n. 37412/2026 del 28 maggio 2026; RFI prot. ART n. 38622/2026 del 4 giugno 2026; SAD prot. ART n. 37410/2026 del 28 maggio 2026; Trenitalia prot. ART n. 38441/2026 del 4 giugno 2026; Trenitalia TPER prot. ART n. 38490/2026 del 4 giugno 2026; Trenord prot. ART n. 37383/2026 e 37387/2026 del 28 maggio 2026; Trentino Trasporti prot. ART n. 41114/2026 del 16 giugno 2026 e 61385/2026 del 28 agosto 2026; TUA prot. ART n. 48738/2026 del 15 luglio 2026; Trasporto Ferroviario Toscano prot. ART n. 39765/2026 del 10 giugno 2026.

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.

Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, dei gestori delle relative stazioni, dei gestori di infrastruttura, nonché nei confronti dei gestori di piattaforma digitale.

2. Il presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico o a mercato, nonché – limitatamente alla parte di servizio svolta in territorio italiano – ai servizi ferroviari internazionali. Restano esclusi i servizi ferroviari offerti a fini esclusivamente storici o turistici nonché le linee ferroviarie ad uso turistico di cui alla legge 9 agosto 2017, n. 128, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo e con il Ministro dell'economia e delle finanze.

3. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi in conformità alle condizioni minime di qualità definite dall'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) e/o nelle proprie condizioni generali di trasporto.

4. Sono fatti salvi, in ogni caso, i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021 e la disciplina nazionale applicativa.

La Misura 1 definisce l'oggetto e l'ambito di applicazione del provvedimento regolatorio, il quale, in coerenza con le funzioni assegnate all'Autorità dall'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011, definisce il contenuto minimo dei diritti riconosciuti agli utenti dei servizi ferroviari nei confronti dei gestori dei servizi e delle stazioni.

Giova evidenziare sin da subito che la formulazione delle Misure, discostandosi da quella delle misure approvate con la delibera n. 106/2018, tiene conto dell'esigenza, emersa dall'esperienza applicativa, di non riportare diritti già previsti dal Regolamento, al fine di evitare, tenuto conto del diverso regime sanzionatorio applicabile[36], possibili sovrapposizioni e dubbi al riguardo. Per alcuni tra tali diritti vengono tuttavia specificate le modalità di esercizio, con particolare riguardo, ad esempio, alle modalità di diffusione, anche

[36] Alle violazioni del Regolamento si applica il regime sanzionatorio previsto dal d.lgs. 70/2014, come successivamente modificato, mentre per le violazioni della regolazione dell'Autorità, si applicano le sanzioni previste dall'articolo 37, comma 3, lettera i).

mediante comunicazioni personalizzate, delle informazioni sui ritardi e sulle soppressioni, ai criteri di determinazione del ritardo rilevante ai fini dell'indennizzo, nonché ai contenuti minimi delle norme di accesso non discriminatorie per le PMR e alle modalità della loro pubblicazione in un'apposita sezione dei siti *web* dei gestori.

Le disposizioni si applicano ai servizi ferroviari nazionali, regionali, locali e, per la parte svolta sulle reti appena citate, internazionali, sia soggetti a obblighi di servizio pubblico sia a mercato, nonché ai servizi di informazione e biglietteria offerti dalle piattaforme digitali e ai servizi di stazione.

Restano ferme eventuali condizioni di maggior favore previste dalle Carte dei servizi o dalle condizioni generali di trasporto (**Misura 1.3**), senza che la loro eventuale cancellazione possa essere in alcun modo ricondotta all'applicazione delle misure in esame.

Le previsioni contenute nell'atto di regolazione non replicano, né sostituiscono, ma si affiancano, ove possibile e non in contrasto, ai diritti e agli obblighi sanciti dal regolamento (UE) 2021/782 – che sono, pertanto, espressamente fatti salvi dalla **Misura 1.4** – in parte, rafforzando i livelli di tutela (in particolare con riguardo, tra l'altro, alle PMR), in parte, come accennato, completando o precisando alcune modalità di esercizio dei diritti già riconosciuti a livello europeo.

In linea con il quadro nazionale ed europeo, sono invece esclusi dall'ambito di applicazione delle misure poste in consultazione i servizi ferroviari offerti, anche occasionalmente, a fini esclusivamente storici o turistici – i quali generalmente non rispondono alle normali esigenze di trasporto – nonché le linee ferroviarie ad uso turistico di cui alla legge 9 agosto 2017, n. 128 (*Disposizioni per l'istituzione di ferrovie turistiche mediante il reimpiego di linee in disuso o in corso di dismissione situate in aree di particolare pregio naturalistico o archeologico*)[37], attualmente elencate all'allegato 1 del decreto interministeriale n. 146 del 17 maggio 2022, cui si applicano norme speciali[38].

[37] Da individuarsi con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo e con il Ministro dell'economia e delle finanze.
[38] Si veda la pagina dedicata dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali: Ferrovie Turistiche - Portale ANSFISA, data ultima consultazione 1° ottobre 2026.

Misura 2 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento s'intende per:

   a) **autoservizi integrativi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari da un provvisorio e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato;

   b) **autoservizi sostitutivi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;

   c) **Carta dei servizi**: il documento, adottato e aggiornato dal gestore del servizio, di stazione o di infrastruttura competente in conformità alla normativa applicabile e alle presenti Misure, con il quale sono resi noti agli utenti le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi di competenza, i relativi standard e indicatori di qualità, nonché gli impegni assunti dal gestore e le forme di tutela riconosciute agli utenti;

   d) **effettiva accessibilità**: effettiva disponibilità di un percorso di ingresso/uscita, transito in stazione e salita sul treno/discesa privo di barriere, dal perimetro di stazione fino al posizionamento a bordo e viceversa, realizzabile in autonomia, con assistenza, o mediante una combinazione delle due modalità;

   e) **gestore del servizio**: l'impresa ferroviaria – ivi inclusa quella che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi internazionali:

      e.1) titolare di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;

      e.2) operante esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;

   f) **gestore di stazione**: il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria e che può essere il gestore dell'infrastruttura;

   g) **gestore di infrastruttura**: qualsiasi organismo o impresa responsabili dell'esercizio, della manutenzione e del rinnovo dell'infrastruttura ferroviaria di una rete nonché della partecipazione al suo sviluppo come stabilito dallo Stato nell'ambito della sua politica generale sullo sviluppo e sul finanziamento dell'infrastruttura;

   h) **gestore di piattaforma digitale**: il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario resi da più vettori;

   i) **ritardo**: la differenza tra l'orario effettivo di arrivo dell'utente – riferibile al momento in cui le porte vengono aperte alla banchina di destinazione, ed è consentito scendere dal treno - e l'ora di arrivo prevista alla stazione di destinazione finale come risultante dall'orario ufficiale in vigore;

   j) **stazione**: un luogo pertinente ad una ferrovia nel quale un servizio ferroviario di trasporto di passeggeri può avere inizio, effettuare una fermata o terminare;

   k) **STI PMR**: le specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014;

   l) **titolo di viaggio**: titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto pubblico ferroviario, ivi incluso il titolo che attribuisce a determinate categorie di utenti il diritto a viaggiare beneficiando di specifiche agevolazioni. In particolare, si intende per:

- **biglietto singolo**: il titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto ferroviario offerti da una determinata impresa ferroviaria su un determinato percorso o rete;

- **biglietto cumulativo**: uno o più titoli di viaggio che abilitano all'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario consecutivi operati da uno o più gestori, nell'ambito di un unico contratto di trasporto;

- **biglietto unico**: i titoli di viaggio, eventualmente cumulativi, acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi di trasporto ferroviario, offerti da una o più imprese ferroviarie, oggetto di uno o più contratti di trasporto;

- **abbonamento**: il titolo di viaggio che abilita a fruire di un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;

- **biglietto o abbonamento integrato multimodale**: il titolo di viaggio che abilita all'utilizzo di più servizi di trasporto, ferroviario e non ferroviario, oggetto di uno o più contratti di trasporto;

m) **trasporto alternativo accessibile**: servizio di trasporto, anche non ferroviario, idoneo alle esigenze della PMR e all'eventuale ausilio utilizzato, comprensivo dell'assistenza necessaria, che consente, in alternativa di raggiungere la destinazione finale prevista, ovvero la stazione accessibile più vicina, in funzione del minore incremento previsto del tempo di viaggio e senza costi aggiuntivi;

n) **utente**: l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario passeggeri e/o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, o l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio;

o) **utente con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)**: qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;

p) **utente pendolare**: l'utente che effettua con carattere ricorrente spostamenti tra il luogo di residenza o domicilio e il luogo di lavoro, studio o altra attività abituale e viceversa.

La **Misura 2** individua le definizioni necessarie a delimitare con precisione l'ambito soggettivo e oggettivo delle misure di regolazione e ad assicurarne un'applicazione uniforme. In particolare, sono definiti i principali soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi ferroviari e dei servizi connessi — «**gestore del servizio**», «**gestore di stazione**», «**gestore di infrastruttura**» e «**gestore di piattaforma digitale**» — nonché alcuni concetti rilevanti ai fini della tutela degli utenti, quali: «**Carta dei servizi**», «**autoservizi sostitutivi e integrativi**», «**effettiva accessibilità**» e «**ritardo**».

Per quanto riguarda i soggetti, le definizioni sono riprese dal decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 o dal regolamento (UE) 2021/782; la definizione di gestore di piattaforma digitale, invece, è conforme a quella di cui alla Misura 2.1 lett. c) della delibera dell'Autorità n. 28/2021, mentre la piattaforma che commercializza titoli di viaggio relativi ad una sola IF pare, allo stato attuale, riconducibile all'IF stessa.

Con riferimento alla definizione di «**gestore del servizio**» di cui alla **lett. e)**, si individua, quale soggetto tenuto all'applicazione delle misure, l'impresa ferroviaria che svolge servizi di trasporto passeggeri sul territorio italiano, compresa l'impresa che vi opera nell'ambito di servizi internazionali. La definizione ricomprende sia le imprese titolari di licenza per il trasporto passeggeri ai sensi del d.lgs. 112/2015, sia i soggetti che operano esclusivamente sulle reti isolate o funzionalmente separate di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del medesimo decreto legislativo. Tale formulazione consente di individuare in modo unitario i destinatari degli

obblighi posti a tutela degli utenti, assicurando l'applicazione omogenea della regolazione indipendentemente dalla tipologia di rete sulla quale il servizio è prestato e dalla dimensione nazionale o internazionale del collegamento.

La misura precisa, inoltre, la nozione di «**stazione**»[39] e considera «**utente**» quello potenziale ed effettivo, dal momento che gli sono riconosciuti diritti (prevalentemente informativi, ma anche, ad esempio, ad una corretta programmazione del servizio da parte dei soggetti preposti), già prima dell'acquisto del biglietto.

La definizione di «**utente con disabilità o a mobilità ridotta**» è ripresa dal regolamento (UE) 2021/782 e tiene conto dell'interazione, anche temporanea, tra condizioni individuali e barriere che possono ostacolare la piena ed effettiva fruizione del servizio trasporto in condizioni di uguaglianza con gli altri passeggeri. Tali condizioni, pertanto, possono talvolta implicare una valutazione caso per caso (si pensi a titolo di esempio, all'ipotesi di una donna in stato di gravidanza la cui mobilità nell'utilizzo del servizio di trasporto è temporaneamente ridotta). Tra le persone la cui mobilità si può intendere ridotta per ragioni di età, si ritiene rientrino anche gli infanti che necessitano di passeggini, ovetti ecc. o comunque di assistenza.

Completa il quadro la nozione di «**utente pendolare**», ovverosia il soggetto che effettua, con carattere ricorrente (indicativamente almeno una volta alla settimana) spostamenti tra il luogo di residenza o domicilio e il luogo di lavoro, studio, o altra attività abituale. Si deve ricordare che tale tipologia di utenza, specie se il motivo del viaggio è rappresentato da esigenze di lavoro o di studio, è ritenuta meritevole di particolare attenzione. Sebbene, poi, la tipologia di titolo di viaggio acquistato sia di norma l'abbonamento, tali utenti potrebbero, in relazione alla diffusione del lavoro agile, propendere per altre tipologie di offerta, quali, ad esempio, i cd. *carnet*.

Alle **Misure 2.1, lett. a) e b)** si è ritenuto opportuno inserire le definizioni di «**autoservizi integrativi**» e «**autoservizi sostitutivi**» in quanto assimilati ai servizi ferroviari che integrano o sostituiscono, con la conseguenza che i ritardi di tali servizi sono assimilabili ai ritardi dei servizi ferroviari, rientrando nel computo ai fini del calcolo dei relativi indennizzi di cui alle successive Misure 9 e 10. Ciò allo scopo di assicurare l'uniformità di trattamento e l'omogeneità di applicazione della regolazione.

Con riguardo alla definizione di «**effettiva accessibilità**», di cui alla **Misura 2.1, lett. d)**, si reputa opportuno precisare che essa è da intendersi concernente l'assenza di tutte le barriere: fisiche, sensoriali, digitali, e comunicative. L'effettiva accessibilità è in autonomia, qualora la PMR sia posta in condizione di poter autonomamente gestire l'intero percorso di ingresso e uscita dalla stazione e dal treno, anche in caso di coincidenze durante il viaggio, o condizionata, nel caso in cui l'effettuazione di tale percorso richieda il ricorso ad ausili specifici o a forme di assistenza per il superamento di ostacoli o limitazioni presenti, ovvero può richiedere una combinazione delle due modalità.

Tale definizione trae origine da quanto previsto dall'art. 1 comma 2 del d.lgs. 222/2023[40] secondo cui *"per accessibilità deve intendersi l'accesso e la fruibilità, su base di eguaglianza con gli altri, dell'ambiente fisico, dei servizi pubblici, compresi i servizi elettronici e di emergenza, dell'informazione e della comunicazione, ivi inclusi i sistemi informatici e le tecnologie di informazione in caratteri Braille e in formati facilmente leggibili*

[39] Cfr. articolo 3, punto 22), del regolamento (UE) 2021/782.
[40] "*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".*

e comprensibili, anche mediante l'adozione di misure specifiche per le varie disabilità ovvero di meccanismi di assistenza o predisposizione di accomodamenti ragionevoli" [41].

Applicata nell'ambito di cui alla presente proposta, l'effettiva accessibilità del viaggio dipende principalmente da due fattori: (i) dalla tipologia di disabilità — nelle dimensioni motoria, sensoriale, cognitiva e relazionale —, nonché (ii) dall'interazione con il contesto, insieme alla sequenzialità delle varie fasi che compongono la catena di viaggio.

Con specifico riferimento alle tipologie di disabilità di cui al punto (i), si rileva che, nel contesto del trasporto aereo, nel Documento n. 30, parte I, sezione 5, e relativi allegati, della Conferenza Europea dell'Aviazione Civile (ECAC)[42], nella terza edizione del febbraio 2026, ai par. 5.3.1, 5.7 e 5.8, sono indicati gli standard, basati principalmente sui codici richiamati dalla IATA Resolution 700[43], utilizzati per definire i differenti tipi di disabilità e le relative necessità. Tali codici IATA/ECAC possono dunque fungere da adeguato riferimento anche nel settore ferroviario ai fini dell'attuazione delle Misure in parola:

- BLND, Passeggeri ipovedenti o ciechi
- WCHR, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- WCHS, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo
- WCHC, Passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale
- DEAF, Passeggeri con disabilità uditiva
- DPNA, Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali.

Con riguardo al punto (ii), giova rilevare che l'effettiva accessibilità dovrebbe essere progettata traguardando il viaggio del passeggero nel suo insieme, piuttosto che come mera somma di interventi isolati. In tale prospettiva, in ambito ferroviario essa richiede che siano effettivamente accessibili e fruibili la stazione, il materiale rotabile, e tutte le informazioni necessarie a programmare e a gestire il viaggio (la cui accessibilità è definita in conformità alla Direttiva (UE) 2019/882, cd. *European Accessibility Act*[44], e alla normativa nazionale di recepimento), poiché laddove anche uno solo di tali segmenti presenti una barriera o

[41] L'impostazione risulta coerente anche con l'articolo 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

[42] ECAC – *Policy Statement in the field of Civil Aviation Facilitation*, Doc n. 30 (Part I) Sect. 5, 11th Edition/December 2009 (consultabile al sito www.ecac-ceac.org, data ultima consultazione 30 settembre 2026).

[43] ITA Resolution 700 on acceptance and carriage of incapacitated passengers, ed. N.22, giugno 2002, *online*: https://www.bing.com/ck/a?!&&p=29d09000a58c390cc2746d274b2f1ea5ec4806311bf61143d10a137762791c50JmltdHM9MTc5MDcyNjQwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=26ddde54-f994-6a92-3bb8-c982f81d6b2a&psq=iata+resolution+700+pdf&u=a1aHR0cHM6Ly9lYWdvc2gub3JnL2VhZ29zaC1maWxlcy9hcnRpY2xlc19wcmVzZW50YXRpb25zX2luZm9zL3NhcnMvaWF0YV93aG8vaWF0YV9yZXNvXzcwMF9lLnBkZg, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.

[44] Direttiva (UE) 2019/882del parlamento europeo e del consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi**,** GU L 151 del 7.6.2019, pp. 70–115, recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 recante "*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".*

l'impossibilità di fruire del servizio di assistenza l'intero percorso/servizio potrebbe risultare, in concreto, non accessibile.

In tale prospettiva è stata altresì introdotta la definizione di «**trasporto alternativo accessibile**» (**lett. m**), che richiama il servizio di trasporto passeggeri, anche non ferroviario, idoneo alle esigenze della PMR, all'eventuale ausilio utilizzato e comprensivo dell'eventuale assistenza necessaria al passeggero. In particolare, il trasporto alternativo deve consentire all'utente di raggiungere la destinazione finale prevista, ovvero la stazione accessibile più vicina, in funzione del minore incremento previsto del tempo di viaggio nel rispetto del principio di effettiva accessibilità e senza costi aggiuntivi.

Con particolare riguardo alla definizione di «**ritardo**», di cui alla **lett. j)**, per esigenze di maggior precisione ed onnicomprensività si è ritenuto opportuno elaborare una definizione che riprenda, condensandole, quelle di «ritardo» ("*la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto alla stazione di destinazione finale*") e di «arrivo» ("*il momento in cui le porte vengono aperte alla banchina di destinazione, ed è consentito scendere dal treno*") contemplate dal Regolamento. Ciò in modo da addivenire alla formulazione di una definizione che potesse risultare particolarmente utile e dirimente ai fini del perseguimento degli obiettivi della regolazione, nonché della corretta interpretazione ed applicazione delle previsioni che a tale definizione fanno riferimento (o che la assumono quale presupposto).

La **lett. m)** individua le principali tipologie di «**titolo di viaggio**» rilevanti ai fini dell'applicazione uniforme delle misure e della corretta individuazione dei diritti riconosciuti agli utenti. Dopo aver fornito una definizione di carattere generale, si individuano, nel dettaglio, le specifiche sottocategorie e tipologie di titoli di viaggio. Nello specifico, la classificazione distingue il biglietto singolo, il biglietto cumulativo, il biglietto unico[45], l'abbonamento e il biglietto o abbonamento integrato multimodale, tenendo conto del numero di viaggi consentiti, dei servizi e dei gestori coinvolti, dell'eventuale pluralità di contratti di trasporto e dell'integrazione tra diverse modalità di trasporto. La definizione assume, pertanto, una funzione trasversale, in quanto consente di riferire con precisione gli obblighi informativi, le condizioni di utilizzo e modifica, nonché i diritti al rimborso e all'indennizzo previsti dalle successive misure alle differenti configurazioni dell'offerta commerciale.

Al fine di evitare incertezze applicative e di assicurare anche ai relativi titolari la conoscibilità delle condizioni di utilizzo e dei diritti connessi ai singoli viaggi fruiti, devono ritenersi inclusi nell'ambito della nozione generale di titolo di viaggio singolo anche i cd. *carnet***,** intesi come titoli che attribuiscono il diritto a effettuare, entro un determinato periodo di validità e secondo le condizioni stabilite dal gestore, un numero predeterminato di viaggi su uno specifico percorso o rete. Il carnet comprende una pluralità di viaggi, ma si distingue dall'abbonamento, poiché non consente un numero illimitato di viaggi nel periodo di validità. Tuttavia, ai fini della determinazione degli indennizzi da ritardo, ogni viaggio effettuato mediante carnet è equiparabile a un viaggio effettuato con biglietto singolo.

[45] La cui definizione è ripresa dalla citata proposta COM(2026)233 (*Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EU) 2021/782 as regards the protection of passengers with single tickets*): "*'single ticket' means valid evidence, regardless of its form, of a throughticket or of the conclusion of two or more transport contracts for a journey purchased in a single commercial transaction from a railway undertaking, ticket vendor or tour operator*".

Si precisa, inoltre, che con riferimento alla modalità di viaggio cd. "*ticketless*", vale a dire nella quale il titolo di viaggio è acquistato e gestito digitalmente, ai fini della determinazione dei diritti in termini di trasparenza, informazione e indennizzo da ritardo, assumomo rilievo la tipologia di titolo di viaggio effettivamente acquistata e il corrispettivo effettivamente pagato dall'utente, indipendentemente dal canale e dalla modalità di acquisto utilizzati. Tali precisazioni si intendono altresì estese ai sistemi cd. *Tap&Go,* nei quali la carta di pagamento o il dispositivo associato al pagamento costituiscono direttamente il supporto utilizzato per l'accesso al servizio e per la verifica del titolo di viaggio.

Si evidenzia infine che non si applicano rimborsi e indennizzi calcolati in base al prezzo del biglietto qualora l'utente viaggi gratuitamente.

Misura 3 (Diritto alla trasparenza)

1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 - dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché dai gestori di piattaforma digitale, ciascuno per quanto di propria competenza, concernenti almeno:

   a) i contenuti delle Carte dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, e delle condizioni generali di trasporto o di utilizzo della piattaforma, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del titolo di viaggio e/o all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo, esplicitando se le condizioni di rimborso o indennizzo previste sono più favorevoli rispetto al minimo previsto dalla normativa applicabile;

   b) i diritti attribuiti dalle presenti Misure e gli strumenti di tutela attivabili, anche mediante un rimando alle pagine dedicate alla tutela degli utenti del sito web istituzionale dell'Autorità;;

   c) l'indicazione del numero e del valore complessivo degli indennizzi e dei rimborsi erogati, suddivisi per tipologia;

   d) fermo restando, ove applicabile, quanto previsto alla Misura 7, dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018, per ogni treno, l'indicazione del numero di soppressioni, totali e parziali, registrate, nonché del ritardo medio complessivo maturato alla stazione di destino;

   e) una descrizione sintetica del piano di intervento di cui all'articolo 36, comma 1, del d.lgs. 112/2015, e dei piani di emergenza adottati e trasmessi al gestore dell'infrastruttura, per fornire assistenza ai passeggeri, di cui all'articolo 36, comma 3-*bis*, del d.lgs. 112/2015;

   f) l'indicazione delle forme di partecipazione degli utenti e delle loro associazioni rappresentative alla programmazione e valutazione del servizio realizzate o l'indicazione esplicita della mancata realizzazione;

   g) i contenuti delle norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità, riportando almeno gli elementi di cui all'Annesso 1;

   h) i seguenti indicatori relativi al servizio di assistenza alle PMR:

      h.1) il numero dei servizi richiesti, erogati, non regolarmente erogati e annullati dall'utente, distinti per tipologia di assistenza richiesta;

      h.2) per i canali telefonici dedicati, la percentuale, rispetto al totale delle chiamate ricevute, delle chiamate gestite, abbandonate senza risposta e interrotte automaticamente, specificando dopo quanto tempo avviene l'interruzione automatica, nonché i tempi medi di attesa per la risposta suddivisi per fascia oraria.

   i) una sintesi delle attività di formazione svolte in materia di disabilità, specificando le categorie di personale coinvolte, la periodicità degli aggiornamenti, e le modalità di coinvolgimento delle persone con disabilità e organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità con riferimento almeno:

      i.1) alle attività formative rivolte al personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni fornendo assistenza diretta alle PMR;

i.2) alle attività formative volte a sensibilizzare tutto il restante personale in merito alle esigenze delle PMR.

j) le modalità di calcolo del ritardo di cui alla Misura 9, nonché degli indennizzi di cui alla Misura 10.

2. I gestori di stazione e di infrastruttura, per quanto di rispettiva competenza, rendono inoltre all'utenza - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni circa:

a) le principali categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare, determinate sulla base del monitoraggio svolto nell'anno civile precedente;

b) nella scheda stazione di cui al punto 1 dell'Annesso 1, con riferimento almeno ad ascensori, scale mobili, dispositivi di ausilio per l'incarrozzamento delle PMR, sistemi di informazione sonora e visiva, e servizi igienici, e per ciascuna dotazione, differenziando per le principali tipologie di eventi che hanno determinato l'indisponibilità di tali dotazioni:

b.1) i tempi medi di ripristino registrati;

b.2) la percentuale di ore di mancato funzionamento rispetto alle ore di disponibilità programmata;

b.3) il registro delle indisponibilità, contenente numero e durata degli eventi di indisponibilità.

c) il livello complessivo di effettiva accessibilità delle stazioni, indicando almeno:

c.1) l'elenco delle stazioni gestite conformi alle STI PMR, e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite;

c.2) l'elenco delle stazioni gestite accessibili dalle PMR in autonomia e di quelle accessibili con assistenza, con riferimento a ciascuna tipologia di disabilità, e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite;

c.3) una sintesi dei contenuti del piano pluriennale di miglioramento dell'accessibilità delle stazioni, con indicazione degli interventi programmati, in corso e conclusi, e del relativo stato di avanzamento;

d) l'elenco delle stazioni in cui sono presenti dispositivi e attrezzature destinati a fronteggiare le emergenze sanitarie, con specifica indicazione della disponibilità di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), della relativa ubicazione, nonché delle modalità per richiederne l'utilizzo in caso di necessità.

3. I gestori dei servizi rendono inoltre agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni circa:

a) il contenuto sintetico dei piani concernenti l'incremento ed il miglioramento del trasporto di biciclette, mezzi elettrici e altre soluzioni volte a incoraggiare l'intermodalità, o l'indicazione esplicita dell'assenza di tali piani;

b) con solo riferimento ai servizi a mercato, i prezzi medi praticati in fascia orario di punta, relativamente ai biglietti singoli, per tratta, classe di viaggio e condizioni tariffarie, rilevati a cadenza trimestrale;

c) i criteri di organizzazione dell'eventuale offerta commerciale di abbonamenti, con specifica

evidenza delle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento rilevate nell'anno precedente, ed un resoconto, per ciascuna tipologia di abbonamento, sul rapporto tra il numero, ove disponibile, di presenze registrate a bordo di passeggeri titolari di abbonamento e il numero di posti resi disponibili per gli abbonati;

d) il livello complessivo di effettiva accessibilità del materiale rotabile impiegato, indicando almeno:

d.1) la percentuale di materiale rotabile conforme alle STI PMR rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato;

d.2) la percentuale di materiale rotabile con pianale ribassato rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato;

d.3) il numero degli eventi registrati, in cui una corsa indicata come fruibile da PMR è stata resa con materiale non idoneo, o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

e) la percentuale di materiale rotabile dotato di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE).

Nell'ambito della tutela dei diritti degli utenti del settore ferroviario – anche a fronte della sempre maggiore apertura al mercato, dell'ingresso di nuovi operatori, nonché della progressiva evoluzione del settore verso una prospettiva multimodale e integrata – gli aspetti legati all'accessibilità ed alla completezza informativa assumono sempre maggiore rilievo.

D'altronde, la trasparenza costituisce un elemento di cruciale importanza anche al fine di assicurare l'effettività della tutela dei diritti degli utenti e colmare l'asimmetria informativa tra il professionista di settore, che è soggetto qualificato nella materia di riferimento, e l'utente, consentendogli di conoscere preventivamente le condizioni del servizio e i livelli di *performance* raggiunti dal gestore, nonché comprendere i rimedi disponibili in caso di disservizio. La trasparenza informativa assume, altresì, una funzione pro-concorrenziale, in quanto favorisce la comparabilità delle prestazioni e delle condizioni di offerta tra operatori, contribuendo ad accrescere l'efficienza del mercato e la contendibilità dei servizi.

In tale prospettiva, la **Misura 3** proposta in consultazione è finalizzata a rafforzare il diritto alla trasparenza mediante l'introduzione di un sistema organico di obblighi informativi aventi natura preventiva e generale, applicabili ai gestori dei servizi ferroviari, ai gestori di stazione, di infrastruttura e ai gestori delle piattaforme digitali, secondo le rispettive competenze.

Si ribadisce che rimangono fermi tutti gli obblighi informativi di cui al Regolamento[46], a presidio dei quali, in caso di violazione, sono poste le sanzioni di cui al d.lgs. 70/2014.

Lo scopo della Misura è quello di definire un quadro informativo unitario volto a rendere conoscibili, verificabili e confrontabili le informazioni essenziali relative ai servizi ferroviari e alle relative infrastrutture, con particolare riguardo ai diritti degli utenti, ai livelli di qualità e affidabilità del servizio, ai disservizi

[46] A titolo non esaustivo, possono essere citati, ad esempio, gli articoli 8 (*Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi*), 9 (*Informazioni di viaggio*), 30 (*Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti*), del Regolamento.

registrati, agli indennizzi riconosciuti, alle condizioni di accessibilità per le persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR), nonché alle caratteristiche dell'offerta commerciale e delle soluzioni di mobilità integrata. Ciò, al fine di consentire agli utenti di effettuare scelte consapevoli e di valutare comparativamente le diverse soluzioni di trasporto disponibili.

Gli obblighi informativi *de quibus* sono articolati secondo un criterio di attribuzione fondato sulla disponibilità del dato. In particolare, la Misura 3.1 individua obblighi di trasparenza che riguardano, a seconda delle rispettive competenze, i gestori dei servizi, i gestori delle stazioni, i gestori dell'infrastruttura e i gestori delle piattaforme digitali; la Misura 3.2 disciplina poi specifici obblighi di trasparenza gravanti sui gestori di stazione e dell'infrastruttura; la Misura 3.3 introduce ulteriori obblighi di trasparenza a carico dei gestori dei servizi ferroviari.

Un primo nucleo riguarda prettamente l'aspetto della conoscibilità, per l'utente, dei propri diritti, con l'obiettivo, tra l'altro, di rafforzare l'effettività dei meccanismi di natura risarcitoria previsti dal quadro di riferimento.

Nella specie, sotto il profilo delle **informazioni di carattere generale**, la **Misura 3.1** prevede che i soggetti menzionati rendano pubbliche informazioni concernenti: **(lett. a)** i contenuti delle Carte dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, e delle condizioni generali di trasporto o di utilizzo della piattaforma, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del titolo di viaggio e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo, esplicitando se le rispettive condizioni previste sono più favorevoli rispetto al minimo previsto dalla normativa applicabile; **(lett. b)** i diritti attribuiti dalle Misure di regolazione dell'Autorità, il regolatore di settore, al cui sito *web* istituzionale si chiede di fare rimando anche nell'ambito della Misura 5.

La medesima Misura 3.1 prevede poi, per i medesimi soggetti, un ulteriore obbligo di trasparenza relativo alla **rendicontazione delle prestazioni e dei disservizi intervenuti**, da attuare attraverso la pubblicazione, con le modalità di cui alla Misura 5.7 (annuale e per un periodo minimo di due anni), del numero e del valore complessivo degli indennizzi e dei rimborsi erogati **(lett. c)**. Ai fini della pubblicazione del numero e del valore complessivo degli importi annualmente erogati, distinti per tipologia, si propone l'utilizzo di una tassonomia uniforme degli indennizzi individuati dalla regolazione (già vigente o proposta), basata sulla natura della prestazione economica, sulla fattispecie che ne costituisce il presupposto e sulla categoria di soggetto tenuto all'erogazione.

Si rammenta che le informazioni relative alle modalità di presentazione di eventuali reclami sono già previste e dettagliate nell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 28/2021[47].

Codice	Voce di classificazione	Soggetti cui si applica	Fattispecie comprese e contenuto	Riferimento

[47] Si tratta 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".

IND-REC	Indennizzi per mancata o tardiva risposta al reclamo	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura; gestori di piattaforme digitali	Indennizzi erogati per omessa risposta al reclamo o per risposta resa oltre il termine applicabile.	Misura 6 della delibera dell'Autorità n. 28/2021
IND-PMR-ST	Indennizzi PMR per indisponibilità di infrastrutture o dotazioni di stazione	Gestori di stazione	Indennizzo dovuto all'utente PMR quando l'indisponibilità non sia ripristinata entro 30 giorni: 30% del prezzo del biglietto o della quota giornaliera dell'abbonamento se la prima stazione accessibile dista fino a 10 km; 50% se la distanza è superiore a 10 km.	Misura 6.2
RIM-PMR-ST	Rimborsi PMR per indisponibilità di infrastrutture o dotazioni di stazione	Gestori di stazione	Rimborso del biglietto non fruito oppure, se non è disponibile un trasporto alternativo accessibile, rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti autonomamente dall'utente.	Misura 6.2
IND-PMR-MR	Indennizzi PMR per materiale rotabile o autoservizio non accessibile	Gestori dei servizi	Indennizzo pari al 25% del prezzo del titolo di viaggio o della quota giornaliera dell'abbonamento quando una corsa dichiarata accessibile sia effettuata con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio non accessibile o non idoneo.	Misura 6.3, lett. b)
RIM-PMR-MR	Rimborsi PMR per materiale rotabile o autoservizio non accessibile	Gestori dei servizi	Rimborso del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento, quando scelto dall'utente in alternativa al trasporto accessibile; resta distinto l'eventuale indennizzo per ritardo.	Misura 6.3, lett. a)
IND-PMR-ASS	Indennizzi PMR per assistenza mancata, tardiva o parziale	Gestori responsabili del servizio di assistenza	Indennizzo non inferiore al 50% del prezzo del biglietto o della quota giornaliera dell'abbonamento in caso di assistenza regolarmente richiesta ma mancata, tardiva o parziale.	Misura 7.4
RIM-PMR-ASS	Rimborsi PMR conseguenti a irregolarità del servizio di assistenza	Gestori responsabili del servizio di assistenza	In caso di irregolarità del servizio di assistenza, se il viaggio non può essere effettuato o proseguito: rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti per un trasporto alternativo accessibile, ove non fornito, oppure rimborso del biglietto o della quota giornaliera dell'abbonamento, secondo la scelta dell'utente.	Misura 7.4
IND-RIT-S	Indennizzi per ritardi relativi a titoli di viaggio singoli	Gestori dei servizi	Indennizzi proporzionali al ritardo maturato sul singolo viaggio, pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo all'arrivo tra 60 e 119 minuti e al 50% per ritardo pari o superiore a 120 minuti.	Misura 9
IND-RIT-A	Indennizzi per ritardi relativi ad abbonamenti	Gestori dei servizi	Indennizzi riconosciuti ai titolari di abbonamento di soli servizi OSP in relazione ai ritardi rilevati nel periodo di riferimento con indice pari almeno al 10 %.	Misura 10
IND-CLIMA	Indennizzi per indisponibilità o	Gestori dei servizi	Indennizzo pari ad almeno il 25% del prezzo del biglietto, purché il titolo sia stato	Misura 6.4

	malfunzionamento degli impianti di climatizzazione o riscaldamento		acquistato prima della comunicazione dell'indisponibilità/malfunzionamento; esclusione se l'utente rifiuta un posto disponibile di classe o livello uguale o superiore con impianto funzionante.	
RIM-INF-ST	Rimborsi per mancata, tardiva o erronea informazione in stazione	Gestori di stazione	Rimborso del prezzo del biglietto oppure del trasporto alternativo quando la carenza informativa in stazione determini la mancata effettuazione del viaggio o la perdita di una coincidenza; comprende l'omessa informazione sonora o visiva rilevante per persone con disabilità sensoriale.	Misura 6.5
ALTRI IND CS	Altri indennizzi e rimborsi previsti dalle Carte dei servizi	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura;	-	-
ALTRI IND CGT o CU	Altri indennizzi previsti dalle Condizioni generali di trasporto o di utilizzo della piattaforma	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura; gestori di piattaforme digitali	-	-

Inoltre, debbono rendersi informazioni, per ciascun treno, almeno riferite all'anno, relative al numero di soppressioni, totali e parziali, ed al ritardo medio complessivo maturato alla stazione di destino – da determinarsi sulla base della specifica linea/relazione – **(lett. d)**. A tal fine, per ritardo medio complessivo di ciascun treno si intende lo scostamento temporale medio, espresso in minuti, rilevato alla stazione di destino, tra l'orario programmato e l'orario effettivo di arrivo del treno – sempre con riferimento al criterio dell'apertura delle porte – determinato tenendo conto dell'intera percorrenza del servizio e dunque comprensivo anche degli eventuali recuperi dei tempi di percorrenza conseguiti durante il viaggio. In tal merito, si propone come specifico spunto di consultazione l'opportunità di rendere l'informazione non per treno ma per relazione di origine e destinazione prescelta dall'utente in fase di consultazione delle soluzioni di viaggio, ovvero di acquisto del titolo, ove il "ritardo medio complessivo" costituisce un indicatore che incorpora gli eventuali recuperi dei tempi di percorrenza conseguiti unicamente nella relazione di riferimento. Per garantire maggiore confrontabilità, le imprese ferroviarie destinatarie della misura dovrebbero altresì indicare il metodo applicato per il calcolo del ritardo medio complessivo, il perimetro di rilevazione, il periodo di riferimento ed eventuali definizioni utili.

A questo proposito, deve farsi presente che la proposta non intende sostituirsi a quanto previsto dalle *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 d.l. 201/2011*, approvate con la delibera dell'8 febbraio 2018, n. 16/2018, il cui ambito di applicazione è peraltro più circoscritto rispetto alle misure poste in consultazione.

In particolare, la delibera n. 16/2018 definisce alla Misura 7 una serie di indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e di puntualità dei treni, relativi: al rapporto mensile tra treni effettuati regolarmente (inclusi

quelli adeguatamente sostituiti) e treni programmati (Regolarità (%Rt) - Misura 7.3); alla percentuale mensile di treni arrivati con ritardo massimo di 5 minuti, calcolata per linea e per mese (Puntualità regionale (%OS(0-5) – Misura 7.13); alla percentuale mensile di treni arrivati con ritardo massimo di 15 minuti (Puntualità media-lunga percorrenza (%OSML(0-15) – Misura 7.16); alla percentuale mensile di treni arrivati con ritardo massimo di 5 minuti, calcolata per linea e per mese e considerando tutte le cause di ritardo (%OSC(0-5) e %OSCML(0-15) – Misura 7.22). Gli indicatori di scostamento orario di cui alle citate Misure 7.13, 7.16 e 7.22 sono soggetti a monitoraggio e sono pubblicati dall'EA a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, mentre sulle Carte della qualità dei servizi sono pubblicate le medie annuali dei valori dei predetti indicatori e l'indicazione in percentuale del ritardo suddiviso per cause esterne, cause dovute all'impresa affidataria del servizio, cause dovute al GI e altre IF. Il valore medio annuo di questi indicatori determina l'applicazione di penali o premi in base al raggiungimento o meno dei livelli minimi fissati nei contratti di servizio.

La **lett. e)** prevede poi una descrizione sintetica dei piani del gestore dell'infrastruttura volti al ripristino della normale circolazione ferroviaria in caso di incidente, inconveniente tecnico o altro evento che provochi perturbazioni del traffico di cui all'articolo 36, comma 1, del d.lgs. 112/2015, nonché di emergenza per l'assistenza ai passeggeri delle imprese ferroviarie, di cui all'articolo 36, comma 3-*bis*, della medesima norma[48]. La previsione è da porsi in relazione ai diversi eventi perturbativi della circolazione verificatisi nel corso degli ultimi anni, e mira a rendere conoscibili, almeno a grandi linee, le procedure attuate dagli operatori per far fronte alle emergenze.

Infine, la **lett. f)** prevede informazioni specifiche in merito alle modalità con cui è stata garantita la partecipazione degli utenti e delle loro associazioni rappresentative alla programmazione e valutazione del servizio, ovvero l'indicazione esplicita della mancata realizzazione di iniziative in tal merito.

Un terzo blocco di elementi informativi riguarda l'**accessibilità e tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta**, prevedendo per i soggetti summenzionati l'obbligo di pubblicare informazioni:

- **(lett. g)** sui contenuti delle norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità, riportando almeno gli elementi di cui all'Annesso 1 – di cui si dirà *infra* – inclusa una descrizione sintetica degli accordi (cd. accordi DASBT) per la fornitura e la gestione dei dispositivi di ausilio per la salita a bordo e la fornitura di assistenza e di trasporti alternativi di cui al punto 4.4.3. del regolamento (UE) 1300/2014[49] (Regolamento STI PMR) e delle procedure operative applicabili in presenza e in assenza dei suddetti accordi;

[48] Secondo cui: "[*n*]*ell'eventualità di perturbazioni della circolazione dei treni a causa di problemi tecnici o incidenti, il gestore dell'infrastruttura adotta tutte le misure necessarie per il ripristino del normale svolgimento del servizio. A tal fine egli elabora un piano d'intervento che elenca i vari organismi da informare in caso di incidenti gravi o serie perturbazioni della circolazione dei treni. Nell'eventualità di perturbazioni con potenziale impatto sul traffico transfrontaliero, il gestore dell'infrastruttura condivide le pertinenti informazioni con gli altri gestori dell'infrastruttura la cui rete e il cui traffico possono subirne le conseguenze e coopera con gli stessi per riportare il traffico transfrontaliero alla normalità*" e "[*l*]*e imprese ferroviarie che effettuano servizi di trasporto di passeggeri predispongono piani di emergenza e li trasmettono al gestore dell'infrastruttura affinché siano adeguatamente coordinati per fornire assistenza ai passeggeri, ai sensi dell'articolo 18 del regolamento (CE) n. 1371/2007, nel caso di grave interruzione del servizio*".

[49] 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.

- **(lett. h)** sugli indicatori relativi al servizio di assistenza alle PMR, i quali devono distinguere i servizi richiesti, erogati, non regolarmente erogati – che includono i casi di mancata assistenza, ovvero di assistenza tardiva o parziale come previsto alla Misura 7.4 – e annullati dall'utente. Tali informazioni debbono riguardare ciascuna tipologia di assistenza (a titolo di esempio: servizio di accompagnamento a braccio; servizio di assistenza mediante dispositivi dedicati alla salita e discesa dal treno);
- inoltre, con specifico riferimento al **canale telefonico** per la richiesta di assistenza, debbono essere pubblicati i dati relativi alla percentuale delle chiamate gestite, abbandonate senza risposta e interrotte automaticamente, specificando dopo quanto tempo avviene l'interruzione automatica (da esprimersi in secondi), nonché i tempi medi di attesa per la risposta suddivisi per fascia oraria (diurna (6:00-12:00); pomeridiana (12:00-18:00); serale (18:00-24:00)). Il tempo di attesa telefonica può essere inteso quale "*il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore"* ed "*è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso*", analogamente a quanto previsto all'art. 27 dell'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA del 21 luglio 2016, 413/2016/R/[50].

Un ulteriore aspetto collegato alla tutela delle PMR muove attorno alle attività di formazione svolte in materia di disabilità, disciplinate alla successiva **Misura 12 ed all'Allegato 2.** L'articolo 26 par. 1 del Regolamento prevede invero che "*le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provvedono affinché tutto il personale, anche neoassunto, che fornisce, nel quadro delle proprie normali mansioni, assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta riceva formazioni in materia di disabilità così da essere in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Esse inoltre forniscono a tutto il personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni a diretto contatto con il pubblico formazione e corsi di aggiornamento periodici per sensibilizzare in merito alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta"*. Pertanto, con riferimento a tali attività formative, è richiesto che i gestori dei servizi e delle stazioni specifichino: le categorie di personale coinvolte nelle suddette attività (separando il personale che presta assistenza diretta dal restante personale), la periodicità degli aggiornamenti, e le modalità di coinvolgimento delle persone con disabilità e organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità **(lett. i)**.

Con la **lett. j)** si introduce un'informazione specifica rispetto alle modalità di calcolo del ritardo ai fini del calcolo degli indennizzi per ritardi singoli di cui alla successiva Misura 9 e degli indennizzi di cui alla Misura 10**.**

La **Misura 3.2** prevede poi obblighi di trasparenza specifici in capo ai **gestori di stazione e di infrastruttura**; tali elementi consentono, in ottica di trasparenza, stante l'importanza delle infrastrutture gestite, così come

[50] Online: Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0 - Arera (data ultima consultazione 23 settembre 2026).

della realizzazione degli interventi di manutenzione e sviluppo, un monitoraggio, fruibile agli utenti, delle prestazioni rese.

Più precisamente, è richiesto di fornire informazioni circa le principali categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare, determinate sulla base del monitoraggio svolto nell'anno civile precedente **(lett. a)**. In proposito, giova sin d'ora precisare che se è pur vero che alcune turbative possono essere generate anche dalle IF con riguardo alla gestione del materiale rotabile, del personale o delle operazioni commerciali e di manovra (es. attesa del personale di bordo o degli agenti di condotta, guasti tecnici ecc.), la responsabilità e/o la natura di causa di forza maggiore in questa sede non rileva. Al più, il gestore dell'infrastruttura potrà specificare categorie che, per la loro natura, risultano attribuibili esclusivamente al gestore del servizio. Ai fini della ricognizione delle principali categorie di interesse si richiama, a titolo esemplificativo, l'elenco contenuto nell'Allegato A della Procedura Operativa Direzionale dell'impresa RFI per l'annualità 2026-2027 (attualmente in consultazione) relativa all'attribuzione delle cause di ritardo (da intendersi quali motivo di scostamento orario o di soppressione), alla determinazione della puntualità e al *performance regime*[51] – ove sono richiamate nel dettaglio le principali cause di ritardo imputabili al GI e all'IF in relazione, tra l'altro, alla circolazione, agli impianti, ai lavori all'infrastruttura, ai veicoli ferroviari e a cause esterne.

Un'ulteriore tipologia di informazioni che i GI e i GS debbono rendere nell'ambito della scheda stazione di cui al punto 1 dell'Annesso 1, almeno con riferimento ad ascensori, scale mobili, dispositivi di ausilio per l'incarrozzamento delle PMR, sistemi di informazione sonora e visiva, e servizi igienici, differenziate per ciascuna dotazione, si riferisce alle principali tipologie di eventi (quali ad es. guasti, manutenzione, atti vandalici) che hanno determinato l'indisponibilità di tali dotazioni con relativo registro e durata, nonché ai tempi medi di ripristino registrati e alla percentuale di ore di mancato funzionamento rispetto alle ore di disponibilità programmata **(lett. b).**

Con riguardo alle informazioni circa il livello complessivo di **effettiva accessibilità delle stazioni,** tale concetto, da ricollegarsi alla definizione di cui alla lett. d) della precedente Misura 2, viene calato nell'ambito delle informazioni che permettono di garantire alla PMR il diritto al trasporto in autonomia, con assistenza, o tramite una combinazione delle due modalità. Si tratta di informazioni relative al livello di effettiva accessibilità della stazione da parte delle persone con disabilità nelle dimensioni motoria, sensoriale, cognitiva e relazionale, da rappresentarsi in termini sia di conformità tecnica alle STI PMR sia di fruibilità effettiva, suddivisa per tipologia di disabilità. Quanto declinato risulta in linea con il recente rapporto ERA 2026[52], per cui l'accessibilità delle stazioni deve essere articolata secondo diversi livelli di conformità e di effettiva fruibilità dell'infrastruttura. In dettaglio, nel rapporto sono individuati indicatori che distinguono:

[51] Allegato A della Procedura Operativa Direzionale dell'impresa RFI per l'annualità 2026-2027 (attualmente in consultazione) relativa all'attribuzione delle cause di ritardo, alla determinazione della puntualità e al performance regime, online: PACR - 2026 2027 - In consultazione.pdf, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.
[52] European Union Agency for Railways, Lussemburgo 2026, online: Report on Railway Safety and Interoperability in the EU - 2026, data ultima consultazione: 2 ottobre 2026.

stazioni pienamente conformi al regolamento STI PMR, stazioni parzialmente conformi, e stazioni considerate accessibili sulla base della normativa nazionale[53].

A tal fine, fatto salvo quanto prescritto per le reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, per le quali trova applicazione il d.P.R. 24 luglio 1996, n. 503[54], sono richiesti i seguenti dati, periodicamente aggiornati: **(lett. c.1)** l'elenco delle stazioni gestite conformi al regolamento STI PMR (specificando le stazioni parzialmente conformi), e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite; **(lett. c.2)** con riferimento a ciascuna tipologia di disabilità[55], l'elenco delle stazioni gestite accessibili dalle PMR in autonomia e di quelle accessibili con assistenza, e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite; **(lett. c.3)** una sintesi, aggiornata annualmente, dei contenuti del piano pluriennale di miglioramento dell'accessibilità delle stazioni, con indicazione degli interventi programmati, in corso e conclusi, e del relativo stato di avanzamento[56].

Infine, si richiede un elenco delle stazioni in cui sono presenti dispositivi e attrezzature per fronteggiare eventuali emergenze sanitarie, con particolare riguardo ai defibrillatori, cd. DAE (**lett. d**). La normativa di riferimento è la legge n. 116/2021[57], nonché il successivo DPCM del 23 ottobre 2024[58], contente il programma pluriennale volto a favorire la progressiva diffusione e utilizzazione dei DAE[59].

---

[53] La distinzione in questione è significativa perché la qualificazione di una stazione come "accessibile" non sembra implicare necessariamente il rispetto dell'intero complesso dei requisiti previsti dal regolamento STI PRM. La presenza di singole caratteristiche favorevoli all'accessibilità, come l'assenza di gradini lungo il percorso di accesso ai marciapiedi, costituisce infatti un elemento rilevante, ma non sufficiente a dimostrare la piena conformità agli standard europei.
L'approccio adottato dall'ERA supera, pertanto, una rappresentazione meramente binaria dell'accessibilità delle stazioni e propone una descrizione graduata delle condizioni di effettiva fruibilità dell'infrastruttura. *Ibid,* p. 82 ss.

[54] Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 di approvazione del *"Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici".*

[55] Con specifico riferimento alle tipologie di disabilità rispetto alla quale debbono declinarsi le informazioni sull'accessibilità nelle presenti Misure si rimanda a quanto richiamato alla Misura 2, in merito alla definizione di "effettiva accessibilità".

[56] Tale ultima informazione trova fondamento nell'articolo 3 del decreto direttoriale MIT del 2 marzo 2026, n. 12, il quale, ai sensi dell'articolo 2, si applica ai principali interventi correlati al miglioramento dell'accessibilità delle stazioni per le PMR, inseriti nel Programma di manutenzione straordinaria delle stazioni di cui all'articolo 5 del Contratto di Programma – parte Servizi (CdP-S). Si consideri nel dettaglio l'articolo 3, comma 1, lettere a), b), c) e g), del citato decreto direttoriale MIT, che disciplina, rispettivamente, l'elaborazione, da parte di RFI, del piano pluriennale di lavori per il miglioramento dell'accessibilità, l'analisi del livello di accessibilità delle stazioni, la comunicazione annuale dello stato di avanzamento del piano con indicazioni quantitative sul miglioramento conseguito e la trasmissione al MIT degli esiti delle verifiche effettuate dagli organismi incaricati. Per la parte residuale degli interventi non ricompresi nel predetto Programma, dunque per gli altri Gestori, è richiesta la predisposizione di un documento equivalente, contenente una sintesi aggiornata annualmente degli interventi programmati, in corso e conclusi e del relativo stato di avanzamento.

[57] Legge 4 agosto 2021, n. 116 recante "*Disposizioni in materia di utilizzo dei defibrillatori semiautomatici e automatici*".

[58] DPCM 23 ottobre 2024,recante "Disposizioni in materia di utilizzo dei defibrillatori semiautomatici e automatici", pubblicato nella G.U. n. 285 del 5 dicembre 2024.

[59] Nel favorire la progressiva diffusione e l'utilizzazione dei DAE, infatti, la legge annovera espressamente le stazioni ferroviarie tra i luoghi interessati (cfr. articolo 1, comma 1, lettera b). Prevede inoltre che i dispositivi siano collocati, ove possibile, in luoghi accessibili 24 ore su 24 e segnalati da apposita cartellonistica (cfr. articolo 2, comma 2).
Giova altresì ricordare che l'articolo 3 della citata legge n. 116/2021 ha modificato la legge 3 aprile 2001, n. 120. Per effetto di tale modifica, in assenza di personale sanitario o di personale non sanitario formato, l'uso del DAE è consentito, in caso di sospetto arresto cardiaco, anche a chi non sia in possesso dei relativi requisiti. In tale contesto la

Una previsione analoga è prevista con riguardo al materiale rotabile alla **lett. e)** della **Misura 3.3**, la quale contempla obblighi informativi specifici per i gestori dei servizi.

Alla **lett. a)** viene ampliata la trasparenza sull'intermodalità, in quanto si propone che i gestori pubblichino una sintesi dei piani per incrementare e migliorare il trasporto di biciclette[60], mezzi elettrici e altre soluzioni intermodali, oppure ne dichiarino espressamente l'assenza.

Inoltre, per i soli servizi a mercato, sono introdotte informazioni sui prezzi medi relativamente ai biglietti singoli messi in vendita, da rilevarsi trimestralmente per singola tratta relativamente alla fascia oraria di punta, alla classe di viaggio e alle condizioni tariffarie **(lett. b)**. Risulta, infatti, che di norma il prezzo del biglietto sia influenzato dalla maggiore o minore flessibilità delle condizioni (ed esempio, data dalla possibilità o meno di cambiare data del viaggio). La metodologia di calcolo del prezzo medio applicata dovrebbe risultare possibilmente omogenea, precisando le componenti di prezzo incluse e, ove pertinente, dovrebbe essere altresì specificato se – e, nel caso, con quali modalità – nel suddetto calcolo del prezzo medio sono incluse eventuali promozioni. Tale proposta, che non si ritiene comporti la divulgazione di informazioni commercialmente sensibili, dal momento che non si richiede che il prezzo medio sia calcolato sul numero di biglietti venduti, è formulata sulla base delle evidenze acquisite nell'attività istituzionale di valutazione delle segnalazioni e, segnatamente, quelle ricevute dalle associazioni dei consumatori in determinati periodi dell'anno, relativamente a rincari su determinate tratte[61].

Con riferimento agli abbonamenti, sia per i servizi OSP che a mercato, sono poi previste informazioni sui criteri di organizzazione dell'offerta, principalmente in base alle esigenze di trasporto rilevate e, per ciascuna tipologia di abbonamento, sul rapporto (da esprimersi in percentuale) tra posti disponibili e presenze storiche degli abbonati (ove registrate) nel corrispondente periodo dell'anno precedente **(lett. c).**

Quanto al materiale rotabile, la **lett. d)** dispone che devono essere indicati: (i) la percentuale di mezzi conformi al Regolamento STI PMR (ove applicabile) rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato (lett. d.1), la percentuale di materiale rotabile con pianale ribassato rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato (lett. d.2), nonché gli eventi nei quali una corsa dichiarata fruibile dalle PMR sia stata effettuata con materiale non idoneo – da intendersi come tale anche quello dotato di dispositivi di ausilio per la salita a bordo treno delle PMR non funzionanti, o con autoservizio sostitutivo non accessibile (lett. d.3). Tali informazioni consentono, tra l'altro, di confrontare l'offerta dichiarata con quella effettivamente resa.

conoscenza preventiva, da parte degli utenti, della presenza e dell'esatta ubicazione dei dispositivi assume rilievo determinante. Lo stesso vale per le modalità per richiederne l'utilizzo, ove i dispositivi non siano collocati in postazioni ad accesso pubblico.

[60] Si fa riferimento alle disposizioni di cui all'articolo 6, par. 4 e 5, del Regolamento. Si precisa, a tal proposito, che i suddetti piani sono adottati previa consultazione e possono anche determinare il numero di spazi dedicati.

[61] Si cita, a titolo di esempio, la segnalazione della Codacons pervenuta con nota prot. ART 120762/2024 del 25 novembre 2024.

Infine, la **lett. e)** richiede ai gestori dei servizi di indicare la percentuale di materiale rotabile dotato di DAE, così da consentire all'utenza di conoscere e confrontare il livello di dotazione delle flotte impiegate. Come la Misura 3.2, lett. d), la previsione ha natura esclusivamente informativa.

Misura 4 (Diritto all'informazione)

1. Gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere, fra l'altro, ad informazioni, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai gestori dei servizi, concernenti i canali di vendita dei titoli di viaggio, con indicazione almeno:
   a) delle stazioni dotate di biglietteria o emettitrici *self-service,* specificando il numero delle emettitrici *self-service* accessibili agli utenti PMR, e le modalità di pagamento accettate;
   b) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o almeno un'emettitrice *self-service* utilizzabile con tutte le modalità di pagamento e accessibile agli utenti PMR, della distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini;
   c) ove nella stazione di partenza o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità fisica di vendita dei biglietti, delle condizioni per il rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di sovrapprezzi comunque denominati;
   d) della disponibilità di canali di vendita telefonici e/o telematici, con dettaglio delle piattaforme digitali e dei siti *web*/applicazioni mobili, anche di altre imprese ferroviarie, sui quali è possibile procedere all'acquisto.
2. I gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti, a partire dall'avvio e per tutta la durata dell'offerta, forniscono agli utenti informazioni, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica. Tali informazioni comprendono almeno:
   a) le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o monodirezionale;
   b) per i treni con obbligo di prenotazione del posto:
      b.1) per ciascun treno in fascia oraria di punta, il numero di posti messi a disposizione per la prenotazione, nonché eventualmente garantiti per gli utenti titolari di abbonamento;
      b.2) le modalità e le tempistiche con le quali è possibile procedere alle prenotazioni e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita od onerosa delle stesse;
   c) le eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;
   d) le specifiche modalità di esercizio del diritto di rimborso e di indennizzo previsti dalla normativa applicabile, o dalle condizioni generali di trasporto.
3. In relazione al percorso di interesse dell'utente, e comunque prima dell'acquisto del titolo di viaggio, i gestori dei servizi ed i gestori di piattaforma digitale, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:
   a) le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto, specificando almeno per ciascuna tipologia:
      a.1) i gestori dei servizi coinvolti;
      a.2) le modalità e condizioni di utilizzo, nonché le condizioni per l'eventuale modifica o rimborso prima del viaggio per esigenze dell'utente;
      a.3) tutti i diritti correlati attribuiti dalla normativa applicabile;

a.4) il prezzo del titolo di viaggio e quello dei servizi accessori, nonché le modalità di pagamento ammesse;

a.5) per i servizi a mercato, un'indicazione che consenta di individuare le date e le fasce orarie, precedenti e successive a quelle prescelte dall'utente, in cui il prezzo del titolo di viaggio risulta, al momento della ricerca, inferiore;

a.6) l'eventuale esistenza di sconti o agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni non discriminatorie per la relativa applicazione;

b) la disponibilità, l'ubicazione e le condizioni di utilizzo dei servizi e degli impianti a bordo treno, con specifico riguardo anche alla disponibilità e modalità di somministrazione di cibi e bevande, nonché le condizioni di trasporto dei mezzi, anche elettrici, per la micromobilità;

c) con riferimento al trasporto di biciclette, la presenza e modalità di prenotazione degli spazi dedicati, ove prevista, nonché, per i treni per i quali la prenotazione non è richiesta, il numero e l'ubicazione degli spazi destinati alle biciclette e alla ricarica dei mezzi elettrici e, ove disponibile, l'informazione aggiornata sulla relativa disponibilità;

d) le informazioni sintetiche sul livello di effettiva accessibilità del percorso ferroviario prescelto, in relazione alle diverse esigenze, sulla base delle norme di accesso di cui all'Annesso 1 e tenuto conto delle indisponibilità note al momento della ricerca o dell'acquisto;

e) i canali preposti per la richiesta di assistenza e le relative modalità, di cui alla Misura 7.2;

f) la presenza e l'ubicazione, a bordo del materiale rotabile e nelle stazioni interessate dal viaggio, di servizi e spazi dedicati ai viaggiatori con bambini;

g) la presenza e l'ubicazione, a bordo del materiale rotabile e nelle stazioni interessate dal viaggio, di servizi e spazi dedicati a cani guida e di assistenza, nonché agli animali da compagnia ammessi a bordo;

h) il tempo di percorrenza previsto, specificando se lo stesso risulti, anche temporaneamente, superiore al tempo di percorrenza ordinario del viaggio prescelto;

i) gli eventuali lavori programmati sulla rete ferroviaria che possono avere impatto sulla circolazione e sui tempi di percorrenza in termini di interruzioni, variazioni di percorso e/o di orario, soppressioni e ritardi, con indicazione della causa che li rende necessari, nonché del servizio sostitutivo eventualmente previsto;

j) la presenza e la collocazione a bordo treno dei dispositivi e delle attrezzature destinati a fronteggiare le emergenze sanitarie, con specifica indicazione della disponibilità di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), nei casi previsti dalla normativa vigente, nonché delle modalità per richiederne l'utilizzo in caso di necessità.

4. I gestori di infrastruttura e di stazione rendono disponibili agli utenti, prima del viaggio, ciascuno per quanto di propria competenza, - con le modalità di cui alla Misura 5 - le informazioni concernenti almeno:

a) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione della disponibilità di impianti e servizi dedicati agli utenti PMR, nonché della presenza e ubicazione in stazione di posti a sedere in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche, di servizi igienici e di spazi o servizi dedicati ai viaggiatori con bambini al seguito, quali aree giochi, *nursery* e altri spazi e servizi per la cura e l'assistenza dei minori, precisandone le modalità di fruizione;

b) i lavori programmati a partire dal mese di consultazione e per i successivi 12 mesi, che possono avere impatto sulla circolazione e sui tempi di percorrenza in termini di interruzioni, variazioni di percorso e/o di orario, soppressioni e ritardi, con indicazione della causa che li rende necessari, nonché, sulla base delle informazioni rese dai gestori dei servizi, del servizio sostitutivo eventualmente previsto;

c) le stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni in cui è disponibile un servizio di assistenza PMR e le eventuali modalità per effettuare una richiesta unica;

d) il binario effettivo di partenza del treno ed eventuali indicazioni specifiche per accedervi, nonché le eventuali variazioni in tempo utile a consentire agli utenti di giungere per la partenza del treno, avuto riguardo anche alle specifiche esigenze delle PMR;

e) i diritti riconosciuti all'utente ai sensi della Misura 6.5;

f) sulla base delle informazioni rese dai gestori dei servizi:

f.1) l'eventuale disponibilità e, se del caso, l'indicazione della carrozza nella quale sono ubicati i posti attrezzati per le PMR presenti a bordo;

f.2) almeno per i servizi con obbligo di prenotazione del posto, la composizione del treno, indicando il posizionamento delle carrozze lungo il marciapiede.

5. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso, disponibilità e fruibilità dei servizi, delle stazioni e delle infrastrutture, i gestori degli stessi, e i gestori di piattaforma, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili, e comunque in tempo utile per consentire all'utente di modificare il proprio programma di viaggio, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

a) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di autoservizio sostitutivo o integrativo, che comporti una variazione del livello di effettiva accessibilità del viaggio, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

b) l'eventuale indisponibilità di impianti o dotazioni delle stazioni tali da comportare una variazione del livello di effettiva accessibilità, con indicazione della data di inizio dell'indisponibilità e delle tempistiche previste per il relativo ripristino, nonché della stazione accessibile più vicina e delle eventuali soluzioni di viaggio alternative previste;

c) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti la non accessibilità per le biciclette e altri mezzi per la micromobilità, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

d) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso, anche per la sua composizione, da quello programmato che comporti una minor disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette o di ulteriori servizi, ovvero con una variazione della collocazione a bordo treno del posto prenotato, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio, delle modalità per ricevere assistenza e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

e) l'eventuale indisponibilità o malfunzionamento di servizi igienici, impianti di climatizzazione o di riscaldamento, nonché della connessione *wi-fi,* con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o degli indennizzi eventualmente previsti.

6. In caso di ritardi, soppressioni, o modifiche del servizio, anche dovute a scioperi, i gestori dei servizi e di stazione, nonché di piattaforma digitale, per quanto di rispettiva competenza, non appena disponibili, e

comunque in tempo utile per consentire all'utente di modificare il proprio programma di viaggio, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

a) le cause del disservizio e i relativi diritti spettanti, precisando altresì le modalità per esercitarli;

b) le indicazioni utili a fruire dell'assistenza (riprotezione, cibi e bevande, pernottamento), le modalità di accesso ai servizi sostitutivi predisposti, con specifica indicazione degli orari, delle fermate intermedie, dei tempi previsti di percorrenza e dell'esatto punto di partenza degli stessi, nonché, in caso di perdita di coincidenza, le indicazioni utili alla prosecuzione del viaggio;

c) al termine del servizio, il ritardo complessivo maturato, e l'eventuale spettanza di rimborsi o indennizzi e le relative modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 11.

7. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura che operano esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, rendono inoltre agli utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, – con le modalità di cui alla Misura 5 – almeno le seguenti informazioni:

a) orari e condizioni del viaggio di interesse dell'utente per tutte le tariffe disponibili, mettendo in evidenza le tariffe più basse;

b) condizioni di richiesta e fruizione del servizio di assistenza PMR,

c) disponibilità di impianti e servizi a bordo del treno individuato dall'utente, compresi la connessione *wi-fi* e i servizi igienici;

d) procedure per il recupero di bagagli e oggetti smarriti;

e) le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi su base permanente o temporanea, da rendersi, in ogni caso, prima della relativa attuazione;

f) a bordo del treno, questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri, prossima fermata e le principali coincidenze, anche operate da altri gestori;

g) ritardi e le soppressioni (pianificati e in tempo reale), nonché le relative cause, tempistiche di soluzione previste, e le possibilità di trasporto alternativo disponibili.

8. Le informazioni di cui al punto 3, lettere da d) a h), e al punto 4, lettera b), sono rese sulla base delle indicazioni fornite, e tempestivamente aggiornate, per quanto di rispettiva competenza, dal gestore di stazione e di infrastruttura, tramite specifici flussi informativi a tal fine predisposti.

La **Misura 4** proposta in consultazione mira a garantire un quadro informativo completo, tale da consentire agli utenti, con particolare riguardo alle PMR, di programmare adeguatamente il proprio viaggio acquisendo maggiore consapevolezza circa le opzioni e le condizioni disponibili, coniugando l'esigenza generale di esaustività, adeguatezza e piena disponibilità delle informazioni, con una maggiore razionalizzazione del set informativo messo a disposizione dell'utente.

In particolare, rispetto alla formulazione dell'analoga Misura relativa al diritto all'informazione di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018, si è in tale contesto proceduto, da un lato, ad espungere gli elementi informativi già previsti nella normativa eurounitaria di settore, andando a dettagliare, al contempo, alcune disposizioni, rafforzando in taluni casi gli obblighi informativi, anche in coerenza con il potenziamento delle tutele in termini di trasparenza di cui alla precedente Misura 3.

La **Misura 4.1** introduce una serie di informazioni da rendere disponibili agli utenti prima del viaggio, concernenti i canali e le modalità di vendita ed emissione dei titoli di viaggio, con un'indicazione specifica del numero di emettitrici *self-service* accessibili agli utenti PMR, nel rispetto dei requisiti di accessibilità previsti dal citato d.lgs. 82/2022, nonché delle condizioni per l'acquisto del biglietto a bordo treno e senza alcun sovrapprezzo, in caso di indisponibilità degli stessi in stazione o in prossimità della stessa, e della eventuale disponibilità di altri canali di vendita.

Si precisa a tal proposito che con le modalità di pagamento ci si riferisce all'utilizzo di banconote, monete e carte di credito/debito, anche in modalità *contactless* (ad es. *Tap&Go*) e che dall'attività di valutazione delle istanze degli utenti emerge l'esigenza di preservare la possibilità di pagamento in contanti.

Inoltre, quanto proposto alla **lett. c)** della Misura in parola si pone in continuità con quanto previsto dall'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e in coerenza con quanto disposto dall'art. 6 del d.lgs. n.70/2014, ove – in applicazione di quanto previsto all'articolo 11, paragrafo 4, del Regolamento[62] – al comma 2 si precisa che *"non è ritenuta prossima la modalità di vendita posta a una distanza superiore a un chilometro dalla stazione"*[63].

Con riguardo alla **lett. d)**, viene inoltre in rilievo l'iniziativa legislativa presentata dalla Commissione Europea il 13 maggio 2026 relativa al cd. *Passenger Package*[64], di cui si è riferito in premessa.

La **Misura 4.2**, in gran parte mutuata dall'Articolo 2 dell'Allegato A alla delibera n. 54/2016 – alla cui relazione istruttoria si rinvia –, indica una serie di informazioni che i gestori dei servizi ferroviari che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti devono rendere disponibili agli utenti, con riferimento a tutte le tratte ferroviarie oggetto dell'offerta di abbonamenti.

Tali informazioni includono, tra l'altro, il numero di posti messi a disposizione per ciascuna tratta, per ciascun treno e, ove pertinente, per senso di marcia, in fascia oraria di punta (individuabili negli orari tra le ore 06:00 e le ore 09:00 e le ore 17:00 e le ore 20:00, dal lunedì al venerdì), di cui alla **lett. b.1),** nonché le specifiche modalità di esercizio dei diritti di rimborso e indennizzo (**lett. d**).

La **Misura 4.3** concerne invece obblighi informativi in relazione al percorso di interesse dell'utente che i gestori dei servizi ed i gestori di piattaforma digitale debbono fornire comunque prima dell'acquisto del titolo di viaggio. Rientrano in tale ambito, fra l'altro, le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto (ossia quelle ricomprese nella definizione di "titolo di viaggio" di cui alla Misura 2, oltre altre eventuali ulteriori tipologie, ivi comprese le modalità di tipo *ticketless*) (**lett. a**). Si ritiene che l'utente debba conoscere chiaramente i gestori dei servizi coinvolti e le modalità di utilizzo, ivi incluse le condizioni per l'eventuale rinuncia al viaggio e, più in generale, i diritti spettanti (lett. a.1, 2 e 3); vengono previste altresì indicazioni sui prezzi dei cd. servizi accessori (ad esempio per la scelta del posto, il trasporto di animali da compagnia, bagagli

[62] Il quale prevede il diritto, per i passeggeri PMR, di acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, laddove non vi siano mezzi accessibili per acquistarlo prima di salire sul treno, e consente agli Stati membri di estendere tale diritto anche agli altri passeggeri, informando la Commissione.

[63] Inoltre, con riguardo ai livelli minimi di accessibilità commerciale stabiliti nelle condizioni minime di qualità di cui alla Misura 11.4, lettera d) della delibera dell'Autorità n. 16/2018 secondo cui tale nozione include: "*punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati".*

[64] Online: https://transport.ec.europa.eu/passenger-package_en, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.

ingombranti, attrezzature, biciclette o altri mezzi ecc.) (**lett. a.4**), e un'indicazione, per i soli servizi a mercato, che consenta di individuare le date e le fasce orarie, precedenti e successive a quelle prescelte dall'utente, in cui il prezzo del titolo di viaggio risulta, al momento della ricerca, inferiore (**lett. a.5**), come peraltro risulta già in uso presso alcune imprese ferroviarie e piattaforme.

Con riferimento al tema degli sconti e agevolazioni per particolari categorie di utenti (**lett. a.6**), giova evidenziare lo strumento della tessera europea della disabilità[65] (cd. *Disability card*), in merito alla quale è stato inserito uno specifico spunto di consultazione nello schema di atto di regolazione.

Ulteriori elementi riguardano la disponibilità e le condizioni di utilizzo dei servizi e degli impianti a bordo treno (tra i quali i servizi igienici, quelli di ristorazione, la connessione *wi-fi*), le condizioni di trasporto dei mezzi, anche elettrici, per la micromobilità (biciclette pieghevoli e non, anche elettriche, monopattini, anche elettrici ecc.) (**lett. b**) e gli spazi e servizi dedicati ai viaggiatori con bambini (**lett. f**). Con riguardo ai servizi di ristorazione, si evidenzia il rilievo che assume l'effettiva disponibilità di cibi e bevande da poter acquistare, specialmente in caso di lunghe percorrenze, fermi restando gli obblighi di assistenza materiale di cui all'articolo 20, par. 2, del Regolamento.

Con specifico riferimento alle biciclette (non pieghevoli), si propone di dettagliare la presenza e modalità di prenotazione degli spazi dedicati, ove prevista, ovvero, per i treni per i quali la prenotazione non è richiesta, il numero e l'ubicazione di tali spazi e di quelli per la ricarica dei mezzi elettrici nonché, ove disponibile, l'informazione aggiornata sulla relativa disponibilità (**lett. c**).

Particolare rilievo assumono le informazioni sul **livello di effettiva accessibilità** del percorso ferroviario prescelto, le quali devono essere sintetiche (anche in formato semplificato – ad es. mediante pittogrammi dedicati – purché accessibili ai sensi del d.lgs. 82/2022) e riferite alle diverse esigenze di accessibilità, formulate sulla base delle norme di accesso di cui all'Annesso 1 ed in conformità a quanto previsto dalle Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'articolo 21 del d.lgs. 82/2022[66], nonché aggiornate tenendo conto delle indisponibilità note al momento della ricerca o dell'acquisto (**lett. d**). Sono altresì indicati i canali e le modalità per richiedere assistenza ai sensi della Misura 7.2 (**lett. e).**

Si precisa a tal proposito che per "percorso di interesse" o "percorso prescelto" si intende l'itinerario di viaggio selezionato dall'utente tra la stazione di origine e quella di destinazione finale, compresi gli eventuali interscambi, in sede di consultazione dell'itinerario o di acquisto del relativo titolo di viaggio.

Devono infine essere comunicati il tempo di percorrenza previsto, con evidenza dell'eventuale scostamento, anche temporaneo, rispetto al tempo di percorrenza che, per il tragitto in questione, si può considerare ordinario **(lett. h)**, e i lavori programmati sulla rete suscettibili di produrre interruzioni, variazioni di itinerario o di orario, cancellazioni o ritardi (cd. impatto rilevante), per cui sono indicati la causa che li rende necessari

[65] Direttiva (UE) 2024/2841 che istituisce la tessera europea di disabilità e la tessera europea di parcheggio per le persone con disabilità

[66] AgID, *Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022*, nella versione 1.0 del 4 marzo 2026, online: Linee Guida sui requisiti di accessibilità dei servizi (2 ottobre 2026), ove, con specifico riferimento ai servizi di trasporto passeggeri, si prevede, alla lettera c), punto i), la fornitura di informazioni sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti e dell'ambiente costruito, nonché sull'assistenza per le persone con disabilità e, al punto ii), la fornitura di informazioni di viaggio in tempo reale e di ulteriori informazioni sui servizi, comprese quelle relative, tra l'altro, agli ascensori guasti o ai servizi temporaneamente indisponibili.

e l'eventuale servizio sostitutivo previsto (**lett. i**). In proposito, viene richiesto agli operatori di formulare proposte per indicare una soglia per l'identificazione dei casi in cui l'impatto può ritenersi rilevante.

Infine, si ritiene di fondamentale rilievo l'informazione circa la presenza e collocazione a bordo del treno dei dispositivi e attrezzature da utilizzare per le emergenze sanitarie, quali i defibrillatori (**lett. j**).

La successiva **Misura 4.4** individua, invece, le informazioni che i gestori dell'infrastruttura e delle stazioni (ivi inclusi, con solo riferimento ai servizi di cui alla presente Misura, i gestori di stazione passeggeri come definiti alla Misura 2, lett. c) della delibera dell'Autorità n. 130/2019), devono rendere disponibili prima del viaggio, ciascuno per quanto di propria competenza, comprendenti le condizioni di accesso e di fruibilità delle stazioni e dei relativi servizi, tra cui la disponibilità e l'ubicazione di posti a sedere collocati in luoghi d'attesa dedicati e protetti dalle condizioni atmosferiche (non discostandosi da quanto disposto dall'Allegato A alla delibera n. 106/2018), di servizi igienici, precisandone le modalità di fruizione (gratuita o a pagamento) nonché di infrastrutture e servizi destinati agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e ai viaggiatori con bambini, quali servizi igienici accessibili, aree gioco, *nursery* e ulteriori spazi per la cura e l'assistenza dei minori **(lett. a).**

Devono altresì essere resi noti i lavori programmati, a partire dal mese di consultazione e per i successivi 12 mesi - e pertanto considerando un aggiornamento delle informazioni a cadenza mensile - che possano incidere sulla circolazione o sui tempi di percorrenza, indicandone la causa e gli effetti attesi in termini di interruzioni, variazioni di percorso o di orario, soppressioni e ritardi; sulla base delle informazioni ricevute dai gestori dei servizi, deve altresì essere indicato l'eventuale servizio sostitutivo predisposto **(lett. b).**

Inoltre, anche in una prospettiva di continuità della catena del viaggio in ottica multimodale, devono essere individuate le stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni nelle quali sia disponibile assistenza alle PMR, unitamente alle modalità eventualmente previste per presentare un'unica richiesta di assistenza **(lett. c).** Sono inoltre rese – tramite mezzi visivi e sonori – le informazioni sul binario effettivo di partenza e le indicazioni specifiche necessarie per raggiungerlo, così come eventuali variazioni **(lett. d)**, nonché sui diritti riconosciuti in caso di tardiva, mancata o erronea informazione del gestore di stazione, di cui alla successiva Misura 6.5 **(lett. e).** Sulla base dei dati forniti dai gestori dei servizi, devono infine essere comunicati l'eventuale disponibilità di posti attrezzati per le PMR sul materiale rotabile e, ove pertinente, la carrozza nella quale essi sono ubicati, anche al fine di coordinare più efficacemente l'assistenza ed il viaggio in autonomia **(lett. f)**. Per quanto attiene al posizionamento delle carrozze lungo il marciapiede (lett. f.2),si rileva che, di norma, la segnalazione avviene, per le stazioni con maggior numero di passeggeri principalmente tramite appositi indicatori di composizione o di carrozza[67]. Nelle stazioni senza i suddetti indicatori, è tuttavia possibile suddividere il binario in settori, affinché l'informazione possa essere resa mediante annunci sonori che associano le parti o classi del convoglio ai relativi settori del binario[68].

La **Misura 4.5** disciplina, tramite un'evoluzione di quanto già previsto all'Allegato A della delibera 106/2018 limitatamente ai servizi OSP, per tutti i soggetti destinatari delle misure poste in consultazione (ivi inclusi i gestori di piattaforma) gli obblighi informativi che si attivano al verificarsi di eventi che modifichino le

[67] Si confronti a tal riguardo PIR 2027 – ed. giugno 2026, p. 232 (online: https://www.rfi.it/content/dam/rfi/offerta/offertaaccessorete/prospetto-informativo-della-rete/pir_2027/giugno-2026/PIR_2027_edizione_giugno_2026.pdf, data ultima consultazione 9 novembre 2026).
[68] Si consulti, a titolo di esempio, il Manuale Annunci Sonori RFI, Appendice – Composizione del Treno e servizi a bordo, p. 111 ss. (online: https://www.rfi.it/content/dam/rfi/stazioni/MAS.pdf, data ultima consultazione 9 novembre 2026).

condizioni di accesso, disponibilità o fruibilità dei servizi, delle stazioni o delle infrastrutture. In tali casi, è essenziale che le informazioni siano fornite non appena disponibili e, comunque, in tempo utile affinché l'utente possa riprogrammare il viaggio.

Nello specifico, qualora sia impiegato materiale rotabile diverso da quello programmato o un autoservizio sostitutivo o integrativo che determini una variazione del livello di effettiva accessibilità, devono essere illustrate le possibili soluzioni alternative e gli eventuali rimborsi **(lett. a)**. Analogo obbligo opera quando l'indisponibilità di infrastrutture o dotazioni di stazione incida sull'accessibilità, ove, oltre alla comunicazione tempestiva del guasto, devono essere altresì comunicate: la data di inizio dell'indisponibilità, le tempistiche previste per il ripristino, la stazione accessibile più vicina e le alternative di viaggio disponibili **(lett. b)**. Con specifico riguardo agli ascensori, si precisa che la disciplina di sicurezza degli impianti in servizio pubblico ne prevede l'esercizio con presenziamento ovvero con un sistema di telesorveglianza collegato a una postazione presidiata in via permanente (decreto dirigenziale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 9 marzo 2015[69], art. 2, comma 1, lett. e)); il gestore risulta pertanto posto in condizione di conoscerne il fermo con relativa immediatezza, o comunque con un tempo utile non superiore alle 12 ore.

La medesima previsione si estende all'impiego di materiale rotabile non accessibile alle biciclette o altri mezzi per la micromobilità **(lett. c)**, alla riduzione dei posti o dei servizi originariamente previsti nelle diverse classi, nelle carrozze letto e nelle cuccette **(lett. d)**, nonché alla temporanea indisponibilità o al malfunzionamento di servizi igienici, impianti di climatizzazione[70] o riscaldamento –il cui buon funzionamento presuppone una corretta regolazione della temperatura – , e della connessione *wi-fi*, ove disponibile in relazione alla categoria di treno utilizzata **(lett. e)**. Non si fa riferimento, ovviamente, a temporanea cattiva qualità della connessione come può avvenire, ad esempio, in una galleria.

La **Misura 4.6**, in continuità rispetto alle previsioni della Misura 3.4 della delibera n. 106/2018, costituisce una specificazione del diritto all'assistenza di cui all'articolo 20 (*Assistenza*) del Regolamento, nonché delle informazioni prima e durante il viaggio di cui all'Allegato II del medesimo ("*Perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale)*"), e riguarda alcune informazioni di dettaglio da rendere in presenza di ritardi, soppressioni o ulteriori modifiche del servizio, quali, a titolo di esempio, le partenze anticipate, che i gestori dei servizi, di stazione e di piattaforma digitale rendono, secondo le rispettive competenze in tempo utile per consentire all'utente di modificare il proprio programma di viaggio. Nella specie, l'utente deve essere informato, contestualmente al verificarsi della perturbazione, dei diritti spettanti in caso di ritardi e soppressioni e delle modalità per esercitarli **(lett. a)**; ricevere le indicazioni per accedere all'assistenza, incluse la riprotezione, la somministrazione di cibi e bevande e il pernottamento, nonché ai servizi sostitutivi predisposti **(lett. b)**. Per questi ultimi sono specificati gli orari, i tempi di percorrenza previsti e l'esatto punto di partenza. Al termine del servizio devono poi essere comunicati il ritardo complessivamente maturato e l'eventuale spettanza di rimborsi o indennizzi, unitamente alle modalità di richiesta ed erogazione previste dalla Misura 11 **(lett. c)**.

La **Misura 4.7** individua un ulteriore nucleo informativo per i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura che operano esclusivamente sulle reti individuate dall'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015,

[69] *"Disposizioni relative all'esercizio degli ascensori in servizio pubblico destinati al trasporto di persone"*, consultabile alla pagina: https://www.mit.gov.it/normativa/decreto-dirigenziale-protocollo-101-del-09032015 .
[70] Anche per questo specifico profilo emerge, dall'analisi delle istanze degli utenti, una nuova e particolare sensibilità, presumibilmente correlata anche alle elevate temperature estive manifestatesi negli ultimi anni.

ai quali – non disponendo di licenza in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio – non si applica il regolamento (UE) 2021/782 ed il relativo regime sanzionatorio (applicabile invece alle altre IF). La disposizione assicura dunque l'estensione anche agli utenti di tali servizi di un insieme minimo e omogeneo di informazioni, calibrato sulle caratteristiche delle reti interessate e che ricomprende: gli orari e le condizioni del viaggio per tutte le tariffe disponibili, dando evidenza a quelle più basse **(lett. a)**; nonché le condizioni per richiedere e fruire dell'assistenza PMR **(lett. b)**. Sono altresì rese informazioni sulla disponibilità degli impianti e dei servizi a bordo, compresi la connessione *wi-fi* e i servizi igienici **(lett. c)**; e sulle procedure per il recupero di bagagli e oggetti smarriti **(lett. d)**; le decisioni di sopprimere determinati servizi, su base permanente o temporanea, **(lett. e)**, le quali devono essere rese note prima della relativa attuazione. A bordo del treno devono essere fornite informazioni concernenti la sicurezza tecnica e dei passeggeri, la prossima fermata e le principali coincidenze, anche ove operate da una diversa IF **(lett. f)**. Completano il quadro le informazioni sui ritardi e sulle cancellazioni, pianificati o in tempo reale, sulle relative cause, sulle tempistiche previste di soluzione e sulle possibilità di trasporto alternativo (**lett. g)**. Si ritiene che tali disposizioni, pur costituendo una semplificazione, per tali soggetti, rispetto al set informativo disciplinato dall'Allegato A alla delibera n. 106/2018, assicurino in ogni caso un'adeguata e proporzionata tutela.

Infine, la **Misura 4.8** fissa un presupposto organizzativo-informativo necessario per l'attuazione di alcuni specifici obblighi previsti dalla medesima misura, a fronte del fatto che il soggetto su cui ricade l'onere informativo verso l'utente non coincide necessariamente con il soggetto che genera o detiene l'informazione e che, pertanto, l'effettività del diritto all'informazione dipende dalla cooperazione tra i vari soggetti interessati lungo la catena del servizio. Nella specie, le informazioni relative all'accessibilità del percorso, ai canali di assistenza, ai servizi dedicati ai viaggiatori con bambini, ai cani guida e di assistenza e agli animali da compagnia, ai tempi di percorrenza, nonché ai lavori programmati, devono essere rese sulla base delle indicazioni fornite e tempestivamente aggiornate, secondo le rispettive competenze, dai gestori di stazione e di infrastruttura. A tal fine devono dunque essere predisposti specifici flussi informativi interni tra i vari soggetti interessati, idonei ad assicurare continuità, tempestività, completezza e coerenza dei dati trasmessi. Tali flussi costituiscono, invero, il presupposto per evitare informazioni difformi tra canali e per assicurare che le variazioni rilevanti siano portate a conoscenza dell'utente con sufficiente tempestività e accuratezza.

Giova in proposito evidenziare che gli obblighi informativi di cui alla misura in esame proposta in consultazione si collocano in un quadro complementare rispetto al regolamento di esecuzione (UE) 2026/253 (STI TEL)[71], che disciplina la condivisione interoperabile dei dati necessari alla bigliettazione e alle informazioni di viaggio ai passeggeri[72] secondo le tempistiche ivi scandite. Coerentemente, i flussi informativi di cui alla Misura 4.8 si inseriscono nello schema delineato dal regolamento STI TEL, in base al quale il gestore

[71] Regolamento di esecuzione (UE) 2026/253 della Commissione, del 6 febbraio 2026, relativo a una specifica tecnica per il sottosistema "applicazioni telematiche" del sistema ferroviario dell'Unione europea per l'interoperabilità della condivisione dei dati nel trasporto ferroviario («STI TEL») e che abroga i regolamenti (UE) n. 454/2011 («STI TAP») e (UE) n. 1305/2014 ("STI TAF"), GU L, 2026/253, 10.2.2026.

[72] Nella specie, mentre la STI TEL definisce quali dati gli operatori sono tenuti a scambiarsi e con quali specifiche, le misure proposte individuano il contenuto minimo delle informazioni che spettano all'utente. Diversi obblighi trovano quindi nei dati armonizzati dalla STI TEL il proprio supporto tecnico. In tal senso, si pensi ai canali di vendita *online* (allegato, punto 4.2.1, paragrafo 2, lettera u), rilevanti per la Misura 4.1, lett. d); alle informazioni sull'accessibilità del materiale rotabile e delle stazioni, sulle modalità di richiesta dell'assistenza e sulle condizioni di trasporto delle biciclette (punti 4.4.3 e 4.4.5), rilevanti per la Misura 4.3; nonché alle informazioni in stazione su binario, posizione delle carrozze, ritardi, cambi di binario e cancellazioni (punto 4.7.1), rilevanti per le Misure 4.4, 4.5 e 4.6.

dell'infrastruttura fornisce al gestore di stazione le informazioni sulla circolazione e quest'ultimo le integra e le rende disponibili agli altri soggetti (punti 4.7.1.1 e 4.7.1.4).

Misura 5 (Modalità con cui sono rese le informazioni)

1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti gratuitamente in forma chiara, completa, aggiornata e pienamente accessibile, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del *web* e uno digitale, ottimizzato per la fruizione da dispositivi mobili.

2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati, dai gestori dei servizi e di stazione, di infrastruttura e di piattaforma digitale, per quanto di rispettiva competenza, sulla *home page* del sito *web* e sulla schermata iniziale dell'*app* nativa, ove disponibile, e delle emettitrici *self-service*, tramite affissioni o schermi, presso i quadri orari e le biglietterie, nonché a bordo dei treni, dove sono comunicati anche tramite annunci sonori; i gestori dei servizi rendono altresì conoscibili detti canali tramite i rivenditori di biglietti che concludono contratti di trasporto per conto dei medesimi gestori.

3. Fermo restando quanto previsto al punto 1, le informazioni di cui:

   a) alle Misure 3.1 lettere dalla a) alla f) e lettera j); 3.2 lettera a) e d); 3.3. lettere dalla a) alla c) e lettera e) sono comunque fornite dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura in una sezione dedicata, denominata "*Informazioni generali sul servizio/infrastruttura*", del sito web e, ove disponibile, dell'*app* nativa, raggiungibile con apposito collegamento posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa. In tale sezione è riportato, altresì, il rimando al sito *web* dell'Autorità

   b) alle Misure 3.1 lettera g), h) e i); 3.2 lettere b) e c); 3.3. lettera d), 4.1, 4.3, lettera a.6), con riguardo ad eventuali agevolazioni per le PMR; ed e), 4.4, lettere a) e c), 4.5, lettere a) e b), sono comunque fornite dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché dai gestori di piattaforma digitale in una sezione dedicata, denominata "*Accessibilità PMR*", del sito *web* e, ove disponibile, dell'*app* nativa, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa;

   c) alla Misura 4.1, lettere da b) a d) sono comunque rese in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice *self-service*, tramite apposite affissioni o schermi digitali, nonché a mezzo di *QR code;*

   d) alla Misura 4.3 sono rese tramite tutti i canali di vendita. Le informazioni di cui alla Misura 4.3, lettera a.1), a.2) e a.3) sono riportate altresì sul titolo di viaggio telematico e, ove possibile, cartaceo; in alternativa, sul titolo di viaggio cartaceo sono riportati i canali per ottenere tali informazioni

4. Le informazioni di cui alle Misure 4.4 lettere b) e d), 4.5 e 4.6 sono comunque fornite agli utenti con aggiornamenti tempestivi e continuativi, tramite appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, qualora in fase di acquisto del titolo di viaggio o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite con specifico riferimento al percorso dell'utente, utilizzando tali recapiti. In particolare, le informazioni di cui alla Misura 4.5, lettere a) e b), riferite al percorso dell'utente, sono comunque fornite – ove possibile in tempo reale – dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché di piattaforma digitale almeno agli utenti PMR che fruiscono del servizio di assistenza o hanno notificato l'effettuazione di un viaggio in autonomia.

5. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché di piattaforma digitale collaborano tra loro per

garantire all'utenza le informazioni di cui alle presenti misure in maniera tempestiva, completa, aggiornata e puntuale. A tale fine, tali soggetti rendono disponibili tra loro ed ai gestori di piattaforme digitali, ciascuno per quanto di propria competenza, le informazioni pertinenti all'attuazione delle presenti Misure in formato omogeno, aperto ed interoperabile.

6. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura informano l'Autorità, tramite specifica relazione, da trasmettere entro il 31 marzo di ciascun anno, con riferimento all'anno precedente, degli esiti delle attività di collaborazione di cui al punto 5.

7. Le informazioni di cui alla Misura 3.1, lettere c), d), f), h) e i), Misura 3.2, lettere b) e c.3), Misura 3.3, lettere c) e d.3), sono pubblicate a consuntivo dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, ciascuno per quanto di propria competenza, nelle rispettive sezioni dedicate di cui alla Misura 5.3 con cadenza annuale entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento e, ai fini della comparazione temporale, per un periodo minimo di 2 anni. Le Carte dei servizi restano pubblicate per almeno 3 anni.

La Misura 5 posta in consultazione disciplina le modalità, anche temporali, attraverso le quali devono essere rese agli utenti le informazioni previste dalle Misure 3 e 4, perseguendo l'obiettivo di garantire che il diritto alla trasparenza e il diritto all'informazione trovino effettiva e concreta attuazione.

L'effettività degli obblighi informativi non dipende, invero, esclusivamente dalla completezza dei contenuti informativi messi a disposizione dell'utenza, ma anche dai mezzi e dalle tempistiche con cui tali informazioni vengono diffuse, aggiornate e rese accessibili. In tale prospettiva, la misura interviene al fine di assicurare che le informazioni concernenti i diritti degli utenti, le caratteristiche dei servizi, le condizioni di accessibilità, i disservizi e i relativi rimedi siano facilmente reperibili, comprensibili e accessibili per tutti gli utenti, possibilmente nel momento in cui si rende utile disporne. Pertanto, nell'ottica della piena realizzazione del diritto all'informazione, si prevede, in generale, che ciò deve avvenire in forma chiara, completa, aggiornata (anche in più lingue, ferme restando le disposizioni in tema di bilinguismo) e in maniera da risultare agevolmente accessibili a tutti gli utenti, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità (**Misura 5.1**)[73].

Tenendo conto che la consultazione delle informazioni avviene prevalentemente tramite telefono cellulare, mentre ci si trova in viaggio o in stazione, pur rilevandosi che le principali IF dispongono di applicazioni mobili cd. native[74], si precisa che almeno un canale digitale deve essere progettato e ottimizzato per la fruizione tramite dispositivi mobili, oltre che rispondente ai requisiti di accessibilità di cui al d.lgs. 82/2022.

[73] Per quanto riguarda l'adeguata fruibilità in relazione alle diverse disabilità vengono in rilievo i diritti sanciti dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("*Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità, agli strumenti informatici*"), che mira a tutelare e garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza di cui all'articolo 3 della Costituzione. Si rammenta, inoltre, 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*", con riguardo, tra l'altro, ai terminali *self-service* di pagamento.

[74] Per app nativa si intende un'applicazione software specificamente sviluppata per sistemi operativi mobili, installabile sul dispositivo e normalmente distribuita attraverso gli store ufficiali.

Nel caso di utilizzo del sito *web*, le informazioni devono inoltre essere facilmente reperibili, tramite apposito link chiaramente individuabile nella *home page*, o nella schermata iniziale dell'eventuale app nativa – se del caso all'interno di una sezione la cui denominazione dovrà essere uniforme – affinché l'utente possa accedervi con facilità.

Benché quelli digitali rappresentino oggi i principali canali a disposizione, l'informazione deve essere accessibile anche agli utenti eventualmente non utilizzatori di internet: a tal fine si ritiene opportuno che i gestori dei servizi, di infrastruttura e di stazione, mettano a disposizione almeno due canali gratuiti di diffusione delle informazioni, di cui uno a disposizione degli utenti non utilizzatori del *web* (ad esempio, numeri verdi dedicati)[75].

La **Misura 5.2** specifica le modalità attraverso le quali gli utenti devono essere **informati circa l'esistenza dei canali informativi disponibili**. A tal fine è previsto che i gestori dei servizi, delle stazioni, delle infrastrutture e delle piattaforme digitali, per quanto di rispettiva competenza, rendano conoscibili tali canali attraverso una pluralità di punti di contatto con l'utenza, comprendenti le *home page* dei rispettivi siti *web* e le eventuali *app* native, le emettitrici *self-service*, nonché tramite affissioni o schermi in stazione, presso i quadri orari e le biglietterie (per i GS), e – tramite annunci sonori – a bordo dei treni (per le sole IF). Particolare rilievo assume poi la previsione concernente i rivenditori (si fa qui riferimento a piccoli commercianti, quali, ad esempio, edicole o bar nei pressi della stazione) di titoli di viaggio che operano per conto delle imprese ferroviarie, tramite i quali i gestori dei servizi sono tenuti a rendere conoscibili i medesimi canali informativi. Tale previsione è finalizzata a garantire uniformità informativa indipendentemente dal canale utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio ed a evitare che il livello di tutela dell'utente vari in funzione delle modalità distributive adottate dal gestore.

La **Misura 5.3** introduce specifici **obblighi di organizzazione e sistematizzazione delle informazioni sui canali digitali,** anche al fine di evitare la frammentazione dei contenuti e favorire una più agevole reperibilità delle informazioni rilevanti per l'utenza. Più precisamente, la **lett. a)** comporta la predisposizione di una specifica sezione, da parte dei gestori dei servizi e delle stazioni e delle infrastrutture denominata "*Informazioni generali sul servizio/infrastruttura*", accessibile direttamente dalla *home page* del sito *web* e dalla schermata iniziale dell'eventuale applicazione mobile nativa e dedicata alle informazioni per la trasparenza aventi carattere generale – Misure 3.1 lett. dalla a) alla f); 3.2 lett. a); 3.3. lett. dalla a) alla c) – concernenti i diritti degli utenti, le condizioni di trasporto, gli indennizzi, la qualità del servizio e l'offerta commerciale. Nella medesima sezione è inoltre previsto un collegamento al sito *web* dell'Autorità, al fine di favorire la conoscenza del quadro regolatorio di riferimento e delle competenze attribuitele.

Si propone, poi, la predisposizione di una specifica sezione del sito *web* e dell'eventuale applicazione mobile nativa dei gestori di servizi, delle stazioni e delle infrastrutture, nonché dei gestori di piattaforma, dedicata all'accessibilità, denominata "*Accessibilità PMR*" **(lett. b)**, nella quale devono essere raccolte tutte le informazioni concernenti le condizioni di accesso e fruizione dei servizi da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta di cui alle Misure 3.1 lett. g), h) e i); 3.2 lett. b) e c); 3.3. lett. d), 4.1, 4.3, lett. a.6), con riguardo ad eventuali agevolazioni per le PMR; ed e), 4.4, lett. a) e c), 4.5, lett. a) e b). Nulla vieta di utilizzare pittogrammi universalmente noti, unitamente al titolo di tale sezione[76]. La scelta di prevedere una sezione

[75] Come già previsto, per i servizi OSP, dalla Misura 4.1 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018.
[76] Si pensi all'iniziativa "*one click away*".

autonoma risponde all'esigenza, emersa anche nel corso della VIR e degli approfondimenti svolti dagli Uffici, di rendere immediatamente individuabili le informazioni rilevanti per tale categoria di utenti, evitando che esse risultino disperse all'interno di documentazione eterogenea o di difficile consultazione.

La **lett. c)** disciplina le modalità di diffusione delle informazioni nelle stazioni prive di biglietteria o di emettitrice *self-service,* precisando che in tali contesti, specie ove caratterizzati da una minore presenza di personale e servizi di assistenza (si pensi alle stazioni impresenziate), le informazioni essenziali relative ai canali di vendita, alle modalità di acquisto e alle condizioni di rilascio dei titoli di viaggio a bordo di cui alla Misura 4.1, lett. da b) a d) siano comunque rese disponibili tramite affissioni, schermi digitali e codici QR. Da ultimo, la **lett. d)** indica che le informazioni di cui alla Misura 4.3 relative alle tipologie di titoli di viaggio, alle condizioni di utilizzo, ai diritti attribuiti agli utenti e alle condizioni di rimborso e modifica debbono essere rese disponibili attraverso tutti i canali di vendita, in modo che l'utente possa acquisire le informazioni necessarie prima della conclusione del contratto di trasporto, indipendentemente dal canale utilizzato per l'acquisto. È altresì previsto che le informazioni essenziali di cui alla Misura 4.3, lett. a.1), a.2) e a.3), concernenti i gestori coinvolti, le condizioni di utilizzo del titolo e i diritti riconosciuti all'utente siano riportate direttamente sul titolo di viaggio telematico e, ove tecnicamente possibile, anche su quello cartaceo. Qualora ciò non sia possibile, devono essere indicati i canali attraverso i quali tali informazioni possono essere agevolmente reperite.

La **Misura 5.4** disciplina poi le modalità di diffusione delle **informazioni relative a variazioni delle condizioni di viaggio, perturbazioni della circolazione e disservizi di cui alle Misure 4.5 e 4.6**, le quali devono essere rese, con aggiornamenti tempestivi e continuativi, mediante annunci sonori e visivi nelle stazioni e, ove pertinente, a bordo dei treni, al fine di assicurare la massima tempestività e diffusione delle comunicazioni. In continuità con la Misura 4 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, qualora in fase di acquisto del titolo di viaggio o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite con specifico riferimento al percorso dell'utente, utilizzando tali recapiti. Le informazioni di cui alla Misura 4.5, lett. a) e b), sempre riferite al percorso dell'utente, sono loro fornite – ove possibile in tempo reale – mediante comunicazioni personalizzate a coloro che hanno richiesto assistenza o preventivamente notificato l'effettuazione del viaggio in autonomia. Tale ultima disposizione promuove l'effettiva accessibilità alle PMR prevedendo che le informazioni concernenti variazioni del livello di accessibilità del viaggio per gli utenti che notificano la loro presenza o hanno richiesto l'assistenza. Le previsioni in parola recepiscono il principio secondo cui l'accessibilità deve essere garantita lungo l'intera catena del viaggio e che eventuali variazioni devono essere comunicate tempestivamente affinché l'utente possa adottare decisioni consapevoli o beneficiare delle soluzioni alternative predisposte.

Infine, poiché l'effettività del sistema informativo delineato dalle misure proposte in consultazione presuppone la **circolazione tempestiva e standardizzata delle informazioni tra tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio ferroviario**, allo scopo di garantire l'uniformità del linguaggio informativo e l'interoperabilità tra gli strumenti adoperati per rendere disponibili le informazioni, la **Misura 5.5** promuove l'attivazione di forme di collaborazione tra i gestori dei servizi, gestori di stazione, gestori dell'infrastruttura e gestori delle piattaforme digitali. A tal fine, la disposizione prevede che i dati necessari all'attuazione delle misure siano messi reciprocamente a disposizione dai richiamati soggetti in formati omogenei, aperti e

interoperabili. Tale previsione appare coerente con i principi di interoperabilità, riutilizzo dei dati e neutralità tecnologica che caratterizzano il quadro normativo nazionale ed europeo in materia di digitalizzazione dei servizi e mobilità, anche nella prospettiva della proposta regolamentazione in materia di bigliettazione elettronica.

Inoltre, il regolamento di esecuzione (UE) 2026/253 (STI TEL)[77] già disciplina la condivisione e l'accesso ai dati relativi ai servizi ferroviari (articoli 4 e 6), individuando, nell'allegato, specifici obblighi informativi riguardanti gli orari e i tempi minimi di coincidenza, anche adeguati alle PMR (punto 4.2 e articolo 15), le condizioni di trasporto, i diritti dei passeggeri, le procedure di reclamo e rimborso, l'accessibilità e l'assistenza (punto 4.4), nonché le informazioni di viaggio in stazione e a bordo, comprese quelle relative a ritardi e perturbazioni del servizio (punto 4.7). Sono altresì previsti requisiti di accessibilità dei siti *web* e delle applicazioni mobili utilizzati per pubblicare le condizioni di trasporto (punto 4.4.1). Restano ferme le ulteriori informazioni sull'accessibilità previste dalle Misure 3 e 4, nonché i termini di attuazione stabiliti dall'articolo 16 e dall'appendice G dell'allegato.

Affinché le summenzionate attività di coordinamento siano effettive, la **Misura 5.6** dispone che i gestori dei servizi, delle stazioni e delle infrastrutture riferiscano in merito l'Autorità ogni anno, tramite specifica **relazione, entro il 31 marzo,** con riguardo alle misure adottate nel corso dell'anno precedente.

La **Misura 5.7** stabilisce infine che le informazioni relative agli obblighi di trasparenza di cui alla Misura 3.1, lettere c), d), f), h) e i), Misura 3.2, lettere b) e c.3), Misura 3.3, lettere c) e d.2) – con riguardo agli indennizzi erogati, la regolarità del servizio; la partecipazione degli utenti; l'accessibilità e l'assistenza alle PMR, nonché alle caratteristiche economiche e organizzative dell'offerta ferroviaria – **siano pubblicate a consuntivo con cadenza annuale entro il 31 marzo** dell'anno successivo a quello di riferimento (dunque sulla base dei dati raccolti nel corso dell'anno civile precedente) per un periodo minimo di 2 anni. Per le Carte dei servizi, invece, è prevista una permanenza di almeno 3 anni.

L'obbligo di pubblicare il dato per un periodo non inferiore ai due anni è volto a consentire all'utente di accedere ad informazioni complete ed individuare una tendenza biennale, rispettando, al contempo, il principio del cd. *once only* e, dunque, il minor aggravio per l'operatore.

Le tabelle che seguono riepilogano, per comodità di lettura, le informazioni che devono essere rese disponibili nelle rispettive sezioni dedicate del sito *web* e, ove disponibile, dell'applicazione mobile, secondo i rinvii operati dalla Misura 5.3, lett. a) e b), con indicazione dell'applicabilità delle disposizioni specifiche sulle modalità di pubblicazione di cui alla Misura 5.7.

Misura 5.3, lett. a) – Sezione "*Informazioni generali sul servizio/infrastruttura*"

Riferimento	Soggetto competente	Contenuto sintetico e pubblicazione *ex* Misura 5.7.

[77] La STI TEL disciplina i soli dati statici sull'accessibilità delle stazioni, raccolti nella banca dati europea ERSAD (Online: European Railway Station Accessibility Database (ERSAD) | European Union Agency for Railways, data ultima consultazione: 2 ottobre 2026) (allegato, punto 4.4.3.2) non anche le informazioni di cui alle Misure 3 e 4, (è il caso, ad esempio, delle informazioni sullo stato di funzionamento delle dotazioni di stazione rilevanti per l'accessibilità, quali ascensori e dispositivi di ausilio alla salita (Misura 4.5, lettera b), e della qualificazione dell'accessibilità di stazioni e percorsi, in autonomia o con assistenza, per tipologia di disabilità (Misure 3.2, lettera c), e 4.3, lettera d).

Misura 3.1, lett. a)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, gestori di piattaforma digitale	Contenuti delle carte dei servizi, ove previste, e delle condizioni generali di trasporto; ipotesi, modalità e tempi di rimborso e indennizzo; eventuale automaticità e condizioni più favorevoli rispetto ai minimi normativi. Le Carte dei servizi restano pubblicate per almeno 3 anni.
Misura 3.1, lett. b)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, gestori di piattaforma digitale	Illustrazione dei diritti attribuiti agli utenti dalle misure, anche mediante rimando alle pagine dedicate alla tutela degli utenti del sito web istituzionale dell'Autorità.
Misura 3.1, lett. c)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, gestori di piattaforma digitale	Numero e valore complessivo degli indennizzi e dei rimborsi, distinti per tipologia, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.1, lett. d)	Gestori dei servizi,	Per ciascun treno, numero delle soppressioni totali e parziali e ritardo medio complessivo maturato alla stazione di destino, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.1, lett. e)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, ciascuno per competenza	Descrizione sintetica del piano di intervento ex art. 36, comma 1, d.lgs. 112/2015 e dei piani di emergenza per l'assistenza ai passeggeri ex art. 36, comma 3-bis.
Misura 3.1, lett. f)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura	Forme di partecipazione degli utenti e delle associazioni rappresentative alla programmazione e valutazione del servizio, oppure indicazione espressa della mancata realizzazione, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.2, lett. a)	Gestori di stazione e di infrastruttura	Principali categorie di eventi che possono generare turbative alla circolazione e, per ciascuna, tempi medi di ripristino del traffico regolare calcolati sui dati dell'anno civile precedente.
Misura 3.3, lett. a)	Gestori dei servizi	Sintesi dei piani per incrementare o migliorare il trasporto di biciclette, mezzi elettrici e altre soluzioni intermodali, oppure indicazione espressa della loro assenza.
Misura 3.3, lett. b)	Gestori dei servizi a mercato	Per i soli servizi a mercato, i prezzi medi praticati in fascia oraria di punta per tratta, classe di viaggio e condizioni tariffarie, rilevati trimestralmente.
Misura 3.3, lett. c)	Gestori dei servizi con offerta di abbonamenti	Criteri organizzativi dell'offerta di abbonamenti; esigenze di trasporto rilevate nell'anno precedente; per ciascun abbonamento, rapporto tra presenze registrate a bordo, ove disponibili, e posti destinati agli abbonati. L'informazione è da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.

Misura 5.3, lett. b) – Sezione "*Accessibilità PMR*"

Riferimento	Soggetto competente	Contenuto sintetico
Misura 3.1, lett. g)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura,	Norme di accesso non discriminatorie, comprensive almeno degli elementi dell'Annesso 1; accordi e procedure operative per dispositivi di ausilio, assistenza e trasporti alternativi previsti dalle STI PMR.
Misura 3.1, lett. h)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura,	Numero dei servizi di assistenza richiesti, erogati, non regolarmente erogati e annullati, per tipologia; per i canali telefonici: chiamate gestite, abbandonate e interrotte, tempi di interruzione automatica e tempi medi di attesa per fascia oraria, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.1, lett. i)	Gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura,	Sintesi delle attività formative, categorie di personale coinvolte, periodicità degli aggiornamenti e coinvolgimento delle persone con disabilità e delle relative organizzazioni; formazione per il personale di assistenza diretta e sensibilizzazione del restante personale, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.2, lett. b)	Gestori di stazione e di infrastruttura	Nella scheda stazione: per ascensori, scale mobili, ausili di incarrozzamento, sistemi informativi sonori e visivi e servizi igienici, tempi medi di ripristino, percentuale di ore di mancato funzionamento e registro con numero e durata delle indisponibilità, distinti per principali cause, da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.2, lett. c)	Gestori di stazione e di infrastruttura	Elenco e percentuale delle stazioni conformi alle STI PMR; stazioni accessibili in autonomia o con assistenza per tipologia di disabilità. La sintesi del piano pluriennale di miglioramento con interventi e stato di avanzamento di cui alla lett. c.3) è da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.
Misura 3.3, lett. d)	Gestori dei servizi	Percentuale di materiale rotabile conforme alle STI PMR, quella del materiale rotabile a pianale ribassato. Il dato di cui alla lett. d.3) sul numero di corse dichiarate accessibili ma effettuate con materiale o autoservizi sostitutivi/integrativi non accessibili o non idonei è da pubblicare a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con cadenza annuale e permanenza minima di due anni.

Misura 4.1	Gestori dei servizi	Stazioni dotate di biglietteria o emettitrici e numero di emettitrici accessibili alle PMR; punti vendita alternativi; rilascio del biglietto a bordo senza sovrapprezzo in assenza di canali fisici; canali telefonici e telematici disponibili.
Misura 4.3, lett. a.6)	Gestori dei servizi e gestori di piattaforma digitale	Esistenza di sconti o agevolazioni riservati alle PMR e condizioni non discriminatorie per la loro applicazione.
Misura 4.3, lett. e)	Gestori dei servizi e gestori di piattaforma digitale	Canali preposti alla richiesta del servizio di assistenza e relative modalità operative, ai sensi della Misura 7.2.
Misura 4.4, lett. a)	Gestori di infrastruttura e di stazione	Condizioni di accesso e fruibilità; posti a sedere e luoghi d'attesa protetti; infrastrutture e servizi dedicati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta e ai viaggiatori con bambini.
Misura 4.4, lett. c)	Gestori di infrastruttura e di stazione	Stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni nelle quali è disponibile l'assistenza PMR ed eventuali modalità per presentare un'unica richiesta di assistenza.
Misura 4.5, lett. a)	Gestori dei servizi, di stazione, di infrastruttura e di piattaforma digitale	Uso di materiale rotabile diverso o di autoservizi sostitutivi/integrativi che riduca l'accessibilità; soluzioni alternative e rimborsi eventualmente previsti.
Misura 4.5, lett. b)	Gestori dei servizi, di stazione, di infrastruttura e di piattaforma digitale	Indisponibilità che incida sull'accessibilità, data di inizio e tempi di ripristino; stazione accessibile più vicina ed eventuali soluzioni alternative di viaggio.

Misura 6 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

1. I gestori dei servizi e di stazione, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono la piena accessibilità e fruibilità degli stessi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle Carte dei servizi o dalle condizioni generali di trasporto, garantendo, in particolare:
    a) la conformità e la funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico, nonché nelle norme di accesso di cui all'Annesso 1;
    b) la funzionalità degli ascensori negli orari di partenza/arrivo dei treni in stazione;
    c) la funzionalità degli impianti di diffusione sia visiva che sonora delle informazioni nelle stazioni e a bordo dei treni;
    d) la funzionalità delle emettitrici *self-service*, dispositivi di pagamento e/o di validazione dei titoli di viaggio;
    e) la funzionalità degli impianti di climatizzazione e riscaldamento a bordo dei treni;
    f) La conformità, la funzionalità e l'agevole individuazione dei presidi per la gestione delle emergenze sanitarie, tra cui defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), nonché la presenza di personale formato al loro utilizzo.
2. Nel caso di indisponibilità di impianti o dotazioni delle stazioni di partenza o di arrivo, l'utente PMR possessore di un titolo di viaggio valido nel periodo di malfunzionamento o inutilizzabilità, il quale non possa, a causa di tale indisponibilità, effettuare il viaggio, ha diritto di richiedere al gestore di stazione, alternativamente:
    a) il rimborso del prezzo del biglietto non fruito;
    b) il trasporto alternativo accessibile ovvero, qualora non disponibile, il rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti per provvedervi autonomamente.

    Qualora il ripristino non avvenga entro 30 giorni dalla data di inizio dell'indisponibilità di cui alla Misura 4.5 lettera b), l'utente PMR, ha altresì diritto al versamento, da parte del gestore di stazione di un indennizzo pari al 30% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento ove la distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore, sia compresa tra 0 e 10 km, ovvero al 50% laddove tale distanza sia superiore a 10 km.
3. Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti PMR venga resa con materiale non idoneo o con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente PMR che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto:
    a) alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento, o a un trasporto alternativo accessibile, fermo restando l'indennizzo in caso di ritardo rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto;
    b) in ogni caso, al versamento, da parte del gestore del servizio, di un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento.
4. In caso di indisponibilità o malfunzionamento degli impianti di climatizzazione o di riscaldamento a bordo, l'utente già titolare, prima che tale indisponibilità sia resa nota con le modalità e tempistiche previste dalla Misura 4.5, di un biglietto, ha diritto al versamento, da parte del gestore del servizio, di un indennizzo pari

ad almeno il 25% del prezzo del biglietto. Qualora l'utente rifiuti la sistemazione in un altro posto disponibile in classe o livello di servizio uguale o superiore, dotato di impianti di climatizzazione e di riscaldamento funzionanti, perde il diritto all'indennizzo.

5. In caso di mancata, tardiva o erronea informazione resa in stazione, da parte del gestore della stessa, che comporti la mancata effettuazione del viaggio e/o la perdita di una coincidenza, l'utente ha diritto a richiedere al medesimo gestore un rimborso del prezzo del biglietto ovvero del prezzo relativo all'eventuale trasporto alternativo, oltre, in caso di ritardo, ad un indennizzo proporzionale al ritardo stesso definito dal gestore di stazione nella carta dei servizi. Tali previsioni si applicano anche a favore della persona con disabilità sensoriale in caso di mancata effettuazione del viaggio o perdita di coincidenza dovuta al fatto che l'informazione non sia stata resa, in modalità accessibile.

6. I rimborsi e gli indennizzi di cui ai punti da 2 a 5 sono erogati, al raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro, con le modalità di cui alla Misura 11.

La **Misura 6** proposta in consultazione**,** ponendosi in continuità con le previsioni già contenute nell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, ed estendendone la portata ai servizi non OSP, concerne il diritto degli utenti ad una effettiva accessibilità (considerata – come si è detto – in una prospettiva ampia, non limitata alle sole barriere fisiche, ma comprensiva anche dei fattori sensoriali, informativi e comunicativi) e fruibilità dei servizi e delle stazioni, prevedendo specifiche tutele nei casi di indisponibilità o malfunzionamento di infrastrutture, impianti, dotazioni o materiale rotabile.

Con tali premesse, la **Misura 6.1** richiede che gli impianti e le dotazioni delle stazioni e dei treni siano conformi e funzionali rispetto a quanto rappresentato agli utenti e nelle norme di accesso, individuando specificamente la funzionalità degli ascensori, dei sistemi di diffusione sonora e visiva delle informazioni, delle emettitrici *self-service*, dei dispositivi di pagamento e/o validazione (ad es. anche *Tap&Go*) dei titoli di viaggio e degli impianti di climatizzazione e riscaldamento.

La previsione è volta ad assicurare la continuità delle condizioni di accessibilità durante l'esercizio del servizio ferroviario. A tal fine, assume particolare rilievo la funzionalità delle dotazioni negli orari in cui esse sono necessarie alla fruizione del viaggio e, per gli ascensori, in corrispondenza degli orari di partenza e di arrivo dei treni. Tale previsione riguarda la generalità degli utenti, sebbene assuma particolare rilievo per le PMR, per le quali l'indisponibilità di una dotazione essenziale può interrompere la catena di accessibilità e compromettere la possibilità stessa di fruire del viaggio[78].

In questo senso, il Regolamento STI PMR reca specifiche norme di esercizio volte ad assicurare l'accessibilità alle PMR sia dell'infrastruttura passeggeri durante le ore di esercizio, sia del materiale rotabile per il trasporto di passeggeri durante il suo funzionamento, prevedendo, rispettivamente, ai punti 4.4.1 e 4.4.2.1 dell'allegato, l'adozione di appositi regolamenti scritti da parte dei soggetti competenti. Con particolare riferimento alle persone con disabilità sensoriali, prevede inoltre norme di esercizio volte ad assicurare la

[78] Particolare rilievo assume la funzionalità degli ascensori, la cui indisponibilità può interrompere la continuità del viaggio accessibile. Sul punto, l'International Transport Forum richiama la necessità che l'accessibilità sia assicurata nella pratica anche attraverso adeguate attività di manutenzione e monitoraggio: International Transport Forum – OECD, *Delivering Accessibility that Works – Summary and Conclusions*, 18 giugno 2026, "Policy Insights", sull'incidenza dei guasti agli ascensori sulla continuità del viaggio accessibile e sulla necessità di manutenzione e monitoraggio delle dotazioni. *Online*: https://www.itf-oecd.org/delivering-accessibility, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.

coerenza tra le informazioni visive e sonore essenziali rese in stazione[79]. Infine, la previsione relativa alla funzionalità delle emettitrici *self-service* e delle validatrici si pone in continuità con la regolazione dell'Autorità in materia di accessibilità commerciale e condizioni minime di qualità del servizio[80].

La previsione di cui alla lett. f) riguarda, infine, la conformità e funzionalità, nonché l'agevole individuazione dei presidi atti a fronteggiare le emergenze sanitarie, tra cui i DAE, unitamente alla garanzia della presenza, a bordo treno o nelle stazioni, di personale adeguatamente formato al loro utilizzo[81].

La **Misura 6.2** disciplina le conseguenze dell'indisponibilità di infrastrutture o dotazioni della stazione di partenza o di arrivo che impedisca alla PMR di effettuare il viaggio, al fine di preservare, per quanto possibile, la continuità della prestazione di un viaggio accessibile.

Nella specie, qualora tale indisponibilità impedisca alla PMR in possesso di un titolo di viaggio valido nel relativo periodo di effettuare il medesimo viaggio, la misura riconosce, alternativamente, il diritto al rimborso del prezzo del titolo non fruito ovvero al trasporto alternativo accessibile e, ove quest'ultimo non sia disponibile, al rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti dall'utente per provvedervi autonomamente.

La prima soluzione consiste nell'organizzazione di un trasporto alternativo accessibile, se del caso anche verso la stazione accessibile più vicina alla destinazione finale, in modo da consentire alla PMR, per quanto possibile, di completare il viaggio programmato, con tempistiche simili a quelle previste per il viaggio originario. Qualora tale soluzione non risulti disponibile, la PMR può provvedere autonomamente al trasporto alternativo e ottenere il rimborso dei costi sostenuti, purché adeguati, documentati e ragionevolmente connessi alla necessità di completare il viaggio.

Tale impostazione trova specifico riferimento nel Regolamento STI PMR, che, al punto 4.4.3, prevede che il gestore dell'infrastruttura o della stazione e l'impresa ferroviaria concordino, tra l'altro, la fornitura di trasporti alternativi e definiscano le relative condizioni qualora il marciapiede non possa essere raggiunto attraverso un percorso privo di ostacoli ovvero non sia possibile prestare l'assistenza necessaria all'utilizzo di un dispositivo di ausilio per la salita a bordo. Il successivo punto 4.5.1 stabilisce inoltre che il gestore dell'infrastruttura o della stazione disponga di procedure per garantire un'assistenza alternativa alle PMR durante la manutenzione, la sostituzione o la riparazione delle attrezzature ad esse destinate.

---

[79]Regolamento (UE) n. 1300/2014, punti nn. 4.4, 4.4.1 e 4.4.2 dell'Allegato; le norme di esercizio si applicano indipendentemente dalla conformità dei sottosistemi alla STI e quindi a tutte le stazioni e al materiale rotabile, anche se non autorizzati, rinnovati o ristrutturati conformemente alla STI PMR. Cfr. European Union Agency for Railways, *Guide for the application of the PRM TSI*, GUI/PRM TSI/2023, par. 3.4.1, p. 34, online: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/ALL/?uri=CELEX:32014R1300, data ultima consultazione 2 ottobre 2026.

[80] Delibera dell'Autorità n. 16/2018, Allegato A, Misura 11, punto 1, lettere c) e d), che individua tra le condizioni minime di qualità relative all'accessibilità commerciale il funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT) e delle validatrici (%VAL).

[81] Assumono in proposito rilievo, anzitutto, il decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 24 gennaio 2011, n. 219 (Regolamento sulle modalità di applicazione in ambito ferroviario, del decreto 15 luglio 2003, n. 388, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81), modificato con decreto del 4 agosto 2025, n. 152, nonché la normativa in tema di formazione del personale ferroviario, per i profili di sicurezza, consultabile alla pagina: https://www.ansfisa.gov.it/norme-per-la-qualificazione-del-personale-impiegato-in-attivit%C3%A0-di-sicurezza , data ultima consultazione 9 novembre 2026.

La disciplina si inserisce altresì in modo coerente nel sistema delineato dal regolamento (UE) 2021/782: l'indisponibilità di una infrastruttura o di una dotazione essenziale all'accessibilità, pur non determinando necessariamente una perturbazione del servizio ferroviario per la generalità dei passeggeri, può infatti produrre per la PMR un effetto equivalente sul piano della concreta possibilità di effettuare o proseguire il viaggio, interrompendo la catena delle condizioni necessarie alla sua accessibilità. In tale prospettiva assumono rilievo, quali criteri di riferimento, le disposizioni del citato regolamento relative agli itinerari alternativi, che richiedono che alle PMR sia assicurato un livello simile di assistenza e accessibilità e consentono l'offerta di servizi alternativi specificamente adattati alle loro esigenze[82].

Qualora l'indisponibilità si protragga oltre trenta giorni dalla data di inizio comunicata ai sensi della Misura 4.5, lett. b), delle misure in consultazione, è inoltre riconosciuto alla PMR un indennizzo. La previsione dell'indennizzo assolve, in particolare, a una funzione incentivante rispetto al tempestivo ripristino delle condizioni di accessibilità, rafforzando l'interesse del gestore di stazione a limitare la durata delle indisponibilità che incidono sulla possibilità per le PMR di fruire del servizio ferroviario.

La graduazione dell'indennizzo, pari al 30% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento quando la distanza ferroviaria dalla stazione interessata alla prima stazione accessibile e funzionale al viaggio sia compresa tra 0 e 10 km, e al 50 per cento quando tale distanza sia superiore a 10 km, tiene conto del diverso aggravio determinato dall'indisponibilità. La maggiore distanza da percorrere per raggiungere una stazione dalla quale sia possibile effettuare il viaggio comporta infatti una più significativa compromissione dell'effettiva fruibilità del servizio da parte della PMR.

Esperienze analoghe si riscontrano nei Paesi Bassi, dove il GI ProRail, in caso di indisponibilità di un ascensore necessario al viaggio, può assicurare a proprio carico il trasferimento in taxi da un'altra stazione[83]. Anche nel Regno Unito, il regolatore ORR prevede un trasporto alternativo accessibile e senza costi aggiuntivi quando la stazione, il servizio sostitutivo o una perturbazione rendano il viaggio inaccessibile, assicurando, per quanto ragionevolmente possibile, una soluzione analoga a quella offerta agli altri passeggeri[84].

La **Misura 6.3** estende le tutele suesposte al caso in cui una corsa indicata come fruibile dalle PMR sia effettuata con materiale rotabile non idoneo, o mediante un autoservizio sostitutivo, o integrativo non accessibile. In tali ipotesi, la modifica delle condizioni originariamente previste determina il venir meno dell'accessibilità del viaggio per la PMR, giustificando, oltre al rimborso o alla possibilità di proseguire mediante un itinerario alternativo accessibile, il riconoscimento di uno specifico indennizzo.

La **Misura 6.4**, che riguarda tutti gli utenti, prevede uno specifico indennizzo in caso di indisponibilità o malfunzionamento degli impianti di climatizzazione o riscaldamento, salvo l'offerta di una sistemazione alternativa equivalente o superiore con impianti funzionanti[85]. Del resto, il "*controllo della qualità dell'aria e della temperatura nelle carrozze*" rappresenta uno degli elementi in base ai quali le imprese ferroviarie sono

[82] Si considerino in particolare gli articoli 18, paragrafo 4 e 20, paragrafo 5 del Regolamento.
[83] ProRail, *Welk alternatief bieden jullie als een lift defect is*?, online: https://www.prorail.nl/veelgestelde-vragen/stations2/welk-alternatief-bieden-jullie-als-een-lift-defect-is, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.
[84] Office of Rail and Road, Passengers with disabilities, sezione "Alternative accessible transport", https://www.orr.gov.uk/monitoring-regulation/rail/passengers/passenger-assistance/passengers-disabilities, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.
[85] Delibera dell'Autorità n. 16/2018, Allegato A, Misura 12, con riferimento al funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento quale profilo di qualità del servizio.

tenute a controllare le proprie prestazioni, ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento. A tale proposito, mediante apposito spunto di consultazione, si intende valutare la possibilità di individuare limiti minimi e massimi di temperatura nelle carrozze, tali da garantire che la qualità del viaggio risulti comunque compromessa da temperature troppo alte o troppo basse.

Inoltre, a fronte di quanto emerso dall'analisi delle istanze degli utenti pervenute all'Autorità, si ritiene opportuno proporre di introdurre – sempre a favore di tutti gli utenti – un **diritto al rimborso** del titolo di viaggio **in caso di errata, tardiva o mancata informazione in stazione da parte del GI,** che comporti la mancata effettuazione del viaggio e/o la perdita di una coincidenza. Pertanto, la **Misura 6.5** tutela l'utente quando la mancata, tardiva o erronea informazione resa in stazione (con riferimento al binario e/o alle eventuali indicazioni specifiche per accedervi) determini la non effettuazione del viaggio o la perdita di una coincidenza. Qualora l'utente prosegua il viaggio acquistando un nuovo titolo, ne è previsto il rimborso, trattandosi di un costo che non sarebbe stato sostenuto in presenza di una corretta informazione; ai fini dell'eventuale indennizzo per ritardo, si propone che lo stesso sia definito nella Carta dei servizi del gestore di stazione competente. Qualora, invece, l'utente rinunci al viaggio, è riconosciuto il rimborso del titolo non fruito.

Le relative tutele sono riconosciute a consuntivo, su richiesta dell'utente, che documenta il titolo di viaggio originario e, ove pertinente, il nuovo titolo acquistato. Spetta invece al gestore, ove contesti il presupposto della tutela, documentare la corretta e tempestiva erogazione dell'informazione.

Per le persone con disabilità sensoriali, la tutela opera altresì quando il pregiudizio derivi dalla mancata diffusione dell'informazione nella modalità accessibile alla specifica disabilità, sonora per le persone con disabilità visiva e visiva per quelle con disabilità uditiva[86].

[86] Cfr. regolamento (UE) 2021/782, considerando 27, sull'accessibilità delle informazioni per le PMR e sull'utilizzo di sistemi visivi e acustici per le persone con disabilità sensoriali; regolamento (UE) n. 1300/2014, allegato, punto 4.4.1, sulla coerenza tra le informazioni visive e sonore essenziali.

Misura 7 (Norme di accesso e assistenza)

1. I gestori dei servizi e i gestori di stazione, ciascuno per quanto di propria competenza, mantengono aggiornate le norme di accesso non discriminatorie per le PMR contenenti almeno gli elementi di cui all'Annesso 1 e rendono disponibili le informazioni di rispettiva competenza ai soggetti tenuti, ai sensi della Misura 4.3, lettera d), a rappresentare l'effettiva accessibilità del percorso prescelto dall'utente.
2. I gestori dei servizi e i gestori di stazione, nonché, ove presenti, gli sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, garantiscono un meccanismo gratuito e di facile accesso ed utilizzo per la gestione e la fruizione del servizio di assistenza PMR, assicurando comunque:
    a) la possibilità di richiedere, anche tramite i gestori di piattaforma digitale, il servizio di assistenza PMR per l'intero percorso ferroviario prescelto in fase di acquisto del titolo di viaggio con un preavviso non superiore alle 24 ore;
    b) più canali per l'inoltro della richiesta del servizio di assistenza PMR, e per la successiva comunicazione dell'eventuale rinuncia, nonché per la richiesta di supporto all'utenza durante la fase di erogazione del servizio, tra cui almeno:
        b.1) sito *web* e, ove disponibile, *app* nativa, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.3 lettera b) ovvero via e-mail/instant Message, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;
        b.2) *call center*.
    c) la possibilità di utilizzare, oltre all'Italiano, almeno un'altra lingua, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
    d) la possibilità di segnalare la presenza di un utente PMR viaggiante in autonomia già in fase di acquisto del titolo di viaggio, anche tramite il gestore di piattaforma digitale; ovvero a bordo treno, tramite applicazione mobile o segnalazione al personale designato;
    e) un meccanismo di richiesta unica di assistenza, qualora l'itinerario prescelto dalla PMR coinvolga più gestori dei servizi e/o di stazione;
    f) ove possibile, il coordinamento del servizio di assistenza PMR con altri sistemi di trasporto promuovendo l'integrazione intermodale.
3. L'utente PMR ha diritto a ricevere la notifica di conferma della prenotazione del servizio di assistenza, contenente i dettagli relativi all'orario e al luogo di incontro, nonché ai canali dedicati per eventuali richieste di supporto durante la fase di erogazione del servizio o per la rinuncia al servizio di assistenza.
4. Nel caso in cui l'assistenza regolarmente richiesta risulti mancata, tardiva o parziale, l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo non inferiore al 50% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento e, qualora il viaggio non possa essere effettuato o proseguito, l'utente PMR ha altresì diritto, a sua scelta:
    a) al trasporto alternativo accessibile ovvero, qualora non disponibile, al rimborso dei costi documentati e adeguati, sostenuti per provvedervi autonomamente; ovvero
    b) al rimborso del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento e, ove necessario, al

ritorno assistito alla stazione di partenza.

5. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura che operano esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, prevedono, inoltre, un meccanismo di risarcimento in caso di smarrimento o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza, nonché di smarrimento o lesione dei cani da assistenza.

La **Misura 7.1** posta in consultazione si colloca nel quadro dell'articolo 21 del Regolamento ("*Diritto al trasporto*"), che impone alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di stabilire o possedere norme di accesso non discriminatorie applicabili alle PMR funzionali a definire le condizioni concrete di esercizio del diritto al trasporto e non riducibili alle sole modalità di erogazione dell'assistenza.

Dall'analisi dei canali digitali degli operatori e dagli ulteriori approfondimenti degli uffici è emerso, tuttavia, un quadro non pienamente omogeneo quanto alla definizione e pubblicazione delle norme di accesso. Alcuni soggetti le individuano in documenti strutturati, la cui adozione è prevista da altre fonti, quali Piani operativi di accessibilità, PIR, Condizioni generali di trasporto, Carte dei servizi, accordi DASBT e procedure operative; in altri casi, invece, esse tendono a sovrapporsi alle procedure di assistenza, senza rendere sempre chiaramente individuabili, in maniera completa ed univoca, le condizioni alle quali la PMR può accedere e fruire del servizio.

Da tale quadro deriva l'esigenza di distinguere il diritto al trasporto di cui all'articolo 21 del Regolamento dall'assistenza disciplinata dall'articolo 23 del medesimo: quest'ultima costituisce una delle modalità attraverso cui rendere effettivamente fruibile il servizio, ma non esaurisce il contenuto delle norme di accesso[87]. Le norme di accesso devono pertanto consentire di comprendere, in relazione alle caratteristiche della stazione e del materiale rotabile e alle esigenze della persona, se e a quali condizioni il viaggio possa essere effettuato in autonomia oppure richieda il ricorso all'assistenza.

La misura intende dunque ricondurre le condizioni di accesso a un quadro unitario e riconoscibile, assicurandone la rappresentazione attraverso un nucleo minimo omogeneo, accessibile e aggiornato. Ciò consente alla PMR, indipendentemente dall'impresa ferroviaria o dal gestore coinvolto, di disporre degli elementi necessari per valutare la fattibilità dell'intero viaggio rispetto alle proprie esigenze. In proposito, la proposta prevede che il **contenuto minimo** delle norme di accesso sia individuato nell'**Annesso 1** dello schema di atto di regolazione, al cui dettaglio si rinvia.

Nella definizione di tale contenuto si è altresì tenuto conto degli accordi di cui al punto 4.4.3 del Regolamento STI PMR, con riguardo, tra l'altro, ai dispositivi di ausilio alla salita, all'assistenza, al trasporto alternativo e alle relative responsabilità. Tali previsioni rientrano nelle norme di esercizio del citato Regolamento STI PMR

[87] L'assetto delineato risulta coerente con l'articolo 9 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, che impone l'adozione di misure volte ad assicurare, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti e agli altri servizi aperti o forniti al pubblico, anche mediante l'individuazione e l'eliminazione degli ostacoli e delle barriere all'accessibilità. Assume specifico rilievo, altresì, l'articolo 20 della stessa Convenzione, che richiede agli Stati di adottare misure efficaci per garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile, facilitandone la mobilità nei modi e nei tempi da loro scelti e agevolando, ove necessario, l'accesso ad ausili, tecnologie di supporto e forme di assistenza di qualità. In tale prospettiva, l'assistenza costituisce uno degli strumenti attraverso cui assicurare la mobilità della persona, ma non rappresenta necessariamente il presupposto per la fruizione del servizio.

che, secondo quanto chiarito in via interpretativa dalla Guida applicativa ERA, dovrebbero trovare applicazione indipendentemente dalla conformità dei singoli sottosistemi alla STI, fermo restando il relativo campo di applicazione[88].

La **Misura 7.2** posta in consultazione intende specificare le modalità operative per la richiesta, la gestione e la fruizione del servizio di assistenza alle PMR, nel quadro degli articoli 22 (*Informazioni alle persone con disabilità e a mobilità ridotta*), 23 (*Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo*), e 24 (*Condizioni alle quali è fornita l'assistenza*), del Regolamento, che disciplina le condizioni di prenotifica e prevede la cooperazione tra i soggetti coinvolti affinché sia sufficiente un'unica notifica per il viaggio. Ciò anche al fine di rendere facilmente accessibile e utilizzabile il servizio, evitando che la pluralità degli operatori si traduca in una frammentazione delle procedure o in ulteriori adempimenti per la PMR.

Il riferimento agli sportelli unici, invece, tiene conto che l'articolo 24, lett. f), del Regolamento consente agli Stati membri di prevederne l'istituzione mediante cooperazione tra imprese ferroviarie e gestori delle stazioni. Ove istituiti, tali sportelli accettano le richieste di assistenza, le trasmettono ai soggetti interessati e forniscono informazioni sull'accessibilità; le relative condizioni di funzionamento sono definite, se del caso, nelle norme di accesso.

La **lett. a)** prevede che l'assistenza possa essere richiesta per l'intero percorso ferroviario già in fase di acquisto del titolo di viaggio, anche attraverso i gestori di piattaforme digitali, con un preavviso non superiore alle 24 ore. Dall'analisi svolta dagli uffici è emerso che tale possibilità è ad oggi offerta da un numero limitato di operatori e, in alcuni casi, soltanto attraverso uno specifico canale, in particolare quello telefonico. La previsione mira, pertanto, a integrare maggiormente la fase di acquisto del titolo e la richiesta di assistenza, attraverso più canali (compresi quelli digitali) consentendo, anche tramite il gestore di piattaforma digitale, di effettuare le due operazioni nell'ambito del medesimo processo e riducendo, ove possibile, la necessità per la PMR di completare procedure distinte per lo stesso viaggio. Resta ferma la possibilità di richiedere successivamente l'assistenza attraverso gli altri soggetti e canali competenti.

Le tempistiche di pre-notifica sono già fissate nel Regolamento (articolo 24, lettera a)), ma sono qui richiamate per estenderne l'applicazione ai gestori operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. n. 112/2015, ai quali il Regolamento non si applica direttamente, in quanto non titolari di licenza ferroviaria.

La **lett. b)** prevede una pluralità di canali, digitali e telefonici, per la richiesta dell'assistenza e la comunicazione dell'eventuale rinuncia, così da consentire alla PMR di utilizzare la modalità maggiormente adeguata alle proprie esigenze. Una distinta esigenza riguarda la fase di concreta erogazione del servizio: una volta raggiunto il punto di incontro o avviata l'assistenza, la PMR deve poter disporre di un sistema di comunicazione dedicato, distinto dai normali canali di prenotazione, che consenta un contatto tempestivo con il soggetto in grado di intervenire in caso di problemi o necessità sopravvenute. Tale meccanismo intende

[88] European Union Agency for Railways, *Guide for the application of the PRM TSI, GUI/PRM TSI/2023*, versione 2.0 dell'8 dicembre 2023, par. 3.4.1 "Section 4.4: Operating rules", p. 34, ove si chiarisce che le norme di esercizio si applicano indipendentemente dalla conformità dei sottosistemi alla STI e riguardano l'esercizio di tutte le stazioni e del materiale rotabile, anche se non autorizzati, rinnovati o ristrutturati conformemente alla STI PMR.
Online: https://www.era.europa.eu/system/files/2023-12/PRM_TSI_Guide.pdf, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.

evitare che l'utente sia esposto ai tempi di attesa dei canali ordinari, soprattutto nelle situazioni di maggiore afflusso, favorendo un contatto diretto o comunque rapido con il personale operativo competente. È importante che il sistema di comunicazione dedicato sia dunque attivo per l'intero arco temporale di circolazione dei servizi ferroviari interessati, anche al di fuori degli orari di apertura degli uffici specificamente dedicati alla pianificazione dell'assistenza. La continuità del contatto deve infatti essere assicurata ogniqualvolta siano in circolazione treni e siano conseguentemente presenti, nell'ambito delle rispettive competenze, soggetti operativi del gestore della stazione o del gestore del servizio ferroviario in grado di fornire assistenza o di attivare gli interventi necessari.

La **lett. c)** prevede che la richiesta di assistenza e le relative comunicazioni possano avvenire, oltre che in italiano, in almeno un'altra lingua, ricevendo la risposta nella medesima lingua utilizzata dall'utente. L'inglese costituisce, in via generale, il riferimento più immediato, ferma restando la necessità di tenere conto delle specificità linguistiche dei territori serviti e della presenza di comunità linguistiche territorialmente rilevanti.

La **lett. d)** riconosce alla PMR che intenda viaggiare in autonomia la facoltà di segnalare la propria presenza già in fase di acquisto del titolo o durante il viaggio. Tale segnalazione ha carattere facoltativo, è distinta dalla richiesta di assistenza e non costituisce una condizione per l'esercizio del diritto al trasporto, ma consente alla persona, qualora lo ritenga utile, di rendere nota la propria presenza mantenendo la piena autonomia nella fruizione del servizio, in continuità con la distinzione tra diritto al trasporto e assistenza illustrata poc'anzi nella Misura 7.1. La disponibilità di tale informazione è altresì volta a promuovere il coinvolgimento e l'eventuale intervento attivo dei soggetti competenti laddove sopravvengano eventi che ostacolino l'accessibilità del viaggio, individuando, ove necessario, soluzioni idonee a preservarne la fruibilità in autonomia o a mettere a disposizione l'assistenza specifica.

La **lett. e)** rende operativo il principio della notifica unica previsto dall'articolo 24, lettera a), del Regolamento: qualora l'itinerario coinvolga più imprese ferroviarie o gestori delle stazioni, la richiesta di assistenza presentata ad un operatore è notificata a tutte le imprese ferroviarie e a tutti i gestori delle stazioni coinvolti nel viaggio. Il necessario coordinamento deve quindi avvenire all'interno del sistema ferroviario, senza trasferirne l'onere sulla PMR, alla quale deve essere sufficiente un'unica notifica per l'intero itinerario.

La **lett. f)** promuove, ove possibile, il coordinamento dell'assistenza con gli altri sistemi di trasporto, in coerenza con l'indirizzo europeo volto a favorire un'esperienza di viaggio multimodale continua e integrata. Nella medesima direzione si colloca la già citata proposta di regolamento sui diritti dei passeggeri nei viaggi multimodali, che prevede, per i contratti multimodali unici, cooperazione tra vettori e gestori dei terminali, notifica unica dell'assistenza e, presso determinati nodi, sportelli unici per le PMR. In tale prospettiva, può essere valorizzata l'adozione di modelli comuni di comunicazione tra i sistemi di assistenza dei diversi modi di trasporto, affinché le informazioni sulle esigenze della PMR possano essere trasmesse senza richiederne la reiterazione a ogni cambio di modalità, anche mediante tabelle di corrispondenza con sistemi di classificazione standardizzati già utilizzati in altri settori, come le codifiche adottate nel trasporto aereo, come i cd. Codici IATA, di cui si è detto illustrando la Misura 2.

Esperienze di coordinamento intermodale sono già presenti nel sistema nazionale nei collegamenti treno-aereo presso le stazioni di Fiumicino Aeroporto e Torino Aeroporto, con l'obiettivo di favorire la continuità della presa in carico della PMR nei punti di interscambio[89].

La **Misura 7.3** rafforza la **tracciabilità della richiesta di assistenza,** prevedendo che la conferma della prenotazione indichi l'orario e il luogo di incontro, nonché i canali dedicati per eventuali esigenze successive o per la rinuncia al servizio. La previsione si raccorda con l'articolo 24, lett. d) ed e), del Regolamento, che disciplina l'individuazione dei punti presso i quali la PMR può segnalare il proprio arrivo e richiedere assistenza e la presentazione dell'utente nel luogo e nell'orario stabiliti.

La **Misura 7.4** disciplina le conseguenze dell'eventuale **mancata, tardiva o parziale erogazione del servizio di assistenza** regolarmente richiesto dall'utente, e confermato in fase di prenotazione. La richiesta di assistenza si considera regolare quando è presentata dalla PMR nel rispetto delle condizioni e dei termini previsti dalle disposizioni applicabili in materia di accesso al servizio. Per mancata assistenza si intende il caso, auspicabilmente molto raro, in cui il servizio confermato non sia stato erogato, anche qualora la PMR sia comunque riuscita a effettuare il viaggio programmato senza fruirne, ovvero qualora la regolare richiesta di assistenza sia rifiutata o non confermata senza giustificato motivo. L'assistenza è invece tardiva quando il ritardo nella sua erogazione impedisce alla PMR di utilizzare il treno programmato, ovvero di rispettare una coincidenza, rendendo necessaria la rinuncia al viaggio ovvero il ricorso ad una soluzione di viaggio alternativa. Si configura, invece, una parziale assistenza quando la prestazione viene interrotta e non può essere completamente erogata, per una causa non imputabile all'assistito (ad esempio, il guasto dell'ascensore o del dispositivo per la salita a bordo), impedendo alla PMR di proseguire autonomamente il viaggio o di raggiungere il punto di congedo in stazione. In altri termini, le tre fattispecie sono accomunate dall'impossibilità per la PMR di fruire del servizio ferroviario nei termini programmati a causa del mancato o incompleto adempimento degli obblighi di assistenza. Pertanto, qualora la mancata, tardiva o parziale assistenza renda impossibile effettuare o proseguire il viaggio, alla PMR è riconosciuta la possibilità di scegliere tra due forme di tutela:

- la prima consiste nell'organizzazione di un **trasporto alternativo accessibile,** se del caso anche presso la stazione accessibile più vicina alla destinazione finale. Qualora tale soluzione non risulti disponibile, la PMR interessata può provvedervi autonomamente e ottenere il rimborso dei costi sostenuti, purché siano adeguati, documentati e ragionevolmente connessi alla necessità di completare il viaggio;
- la seconda consiste nel **rimborso del biglietto –** ove pagato **–** oppure della quota parte giornaliera dell'abbonamento. Quando necessario, tale tutela comprende anche il ritorno assistito alla stazione di partenza.

Oltre alle misure di trasporto alternativo o di rimborso, la disposizione riconosce in ogni caso un **indennizzo non inferiore al 50% del prezzo del biglietto** o della quota parte giornaliera dell'abbonamento. In tale frangente, si precisa che l'indennizzo deve essere riconosciuto anche qualora la PMR, nonostante la mancata

[89] Rete Ferroviaria Italiana, Viaggi intermodali - Servizio di assistenza coordinato treno/aereo, relativo alle stazioni di Fiumicino Aeroporto e Torino Aeroporto, finalizzato a garantire continuità nell'assistenza alle PRM nel passaggio dal treno all'aereo e viceversa. Online: Accessibilità, data ultima consultazione: 30 settembre 2026.

erogazione dell'assistenza regolarmente richiesta e confermata in fase di prenotazione, riesca comunque a effettuare il viaggio programmato.

Un *benchmark* è rinvenibile nel sistema ferroviario britannico, nel quale, in caso di mancata erogazione dell'assistenza prenotata, gli operatori sono tenuti a riconoscere un rimedio appropriato, determinato caso per caso, che può comprendere anche una compensazione economica commisurata alle circostanze e all'impatto del disservizio sul passeggero[90].

La **Misura 7.5** in consultazione completa il processo di omogeneizzazione delle tutele applicabili ai servizi svolti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lett. a) e b), del d.lgs. 112/2015 che non rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (UE) 2021/782, tenuto conto delle relative peculiarità. Per tali servizi resta comunque applicabile, nei limiti del relativo ambito, la disciplina nazionale di cui all'articolo 25 del citato d.P.R. 24 luglio 1996, n. 503, specificamente dedicata a treni, stazioni e ferrovie. Tale disposizione prevede, tra l'altro, che le principali stazioni siano dotate di passerelle, rampe mobili o altri idonei mezzi di elevazione per facilitare l'accesso ai treni e che, nelle principali stazioni presidiate da personale ferroviario, sia realizzato un sistema di chiamata per l'espletamento del servizio di assistenza mediante appositi centri di assistenza opportunamente pubblicizzati. La medesima disposizione contempla, inoltre, l'attrezzaggio di un adeguato numero di carrozze, l'individuazione dei treni e dei servizi destinati alla clientela con disabilità e la riserva di posti per le persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale. Sul versante risarcitorio, si prevede poi un meccanismo in caso di smarrimento o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità e dei dispositivi di assistenza, nonché di smarrimento o lesione dei cani da assistenza, assumendo quale riferimento la tutela prevista dall'articolo 25 (*Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza*) del Regolamento.

[90] Office of Rail and Road, *Consultation on Accessible Travel Policy Guidance redress requirements: Decision document,* 29 ottobre 2025, parr. 2.3-2.11, ove si prevede che, in caso di mancata erogazione dell'assistenza prenotata, il rimedio sia determinato caso per caso tenendo conto delle circostanze e dell'impatto del disservizio sul passeggero e possa comprendere una compensazione economica non necessariamente limitata al prezzo del biglietto, *online*: https://www.orr.gov.uk/consultation-accessible-travel-policy-atp-guidance-redress-requirements; data ultima consultazione 30 settembre 2026.

Misura 8 (Diritto all'utilizzo di abbonamenti)

1. I gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento.
2. I gestori dei servizi consentono l'acquisto degli abbonamenti e la prenotazione dei posti entro un termine congruo, e comunque almeno quindici giorni prima dell'inizio del periodo di validità dell'abbonamento.
3. I gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati.
4. Ove il gestore del servizio lo richieda, anche, ove applicabile, ai fini della determinazione dell'indennizzo di cui alla Misura 10, l'utente indica, nel momento in cui acquista l'abbonamento, la relazione di interesse, intesa come quella principalmente fruita dall'abbonato. Per i treni con obbligo di prenotazione del posto, l'utente indica i treni giornalieri per l'utilizzo dei quali intende fruire dell'abbonamento e contestualmente il gestore del servizio procede ad effettuare la prenotazione, che può essere successivamente modificata dall'abbonato senza oneri aggiuntivi, nei casi indicati dal gestore e secondo le modalità e con la tempistica rese note dallo stesso, ai sensi della Misura 4.2, lettera b.2).
5. Qualora il gestore del servizio consenta all'abbonato di effettuare la prenotazione del posto successivamente all'acquisto dell'abbonamento, l'abbonato ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. In caso di indisponibilità o di esaurimento dei posti riservati ai titolari di abbonamento, i gestori del servizio si adoperano per consentire di proseguire il viaggio, ove possibile, in modalità di posto a tratte o dinamico, ovvero – ove possibile – su treni con posti vacanti di diversa categoria circolanti sulla medesima tratta riportata sull'abbonamento. Ove ciò non sia possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento.
6. I titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione stessa. Nessun pregiudizio può derivare all'abbonato dal non corretto funzionamento dei sistemi di prenotazione.

La **Misura 8** posta in consultazione interviene a rafforzare le tutele offerte ai titolari di abbonamento e a garantire che l'abbonamento rappresenti uno strumento di viaggio realmente utilizzabile e affidabile, assicurando disponibilità del servizio, adeguate informazioni, flessibilità di prenotazione e tutele efficaci in caso di indisponibilità dei posti o disservizi organizzativi. La proposta si pone in continuità rispetto a quanto già previsto con la delibera n. 54/2016 e viene estesa anche ai servizi non AV.

In particolare, si conferma che l'offerta di abbonamenti debba essere organizzata in modo coerente con le esigenze di mobilità degli utenti abbonati, in termini di garanzia di disponibilità di posti sui convogli che percorrono le tratte maggiormente affollate o che effettuano il trasporto negli orari di punta o nei periodi in cui sia prevedibile un picco degli spostamenti, soprattutto con riferimento ai servizi con prenotazione obbligatoria del posto, per i quali si impone una maggiore trasparenza in ordine alla disponibilità di posti disponibili (ed eventualmente riservati) per gli abbonati specialmente nelle fasce orarie di punta (**Misura 8.1**[91]).

[91] Cfr. Articolo 3, comma 1, Allegato A alla delibera n. 54/2016.

La **Misura 8.2** mira a consentire l'acquisto e la prenotazione dei posti precedentemente al periodo di validità dell'abbonamento, prevedendo un termine minimo di anticipo di almeno quindici giorni[92].

La **Misura 8.4** introduce la possibilità per il gestore del servizio di richiedere al passeggero, al momento dell'acquisto dell'abbonamento, la relazione di origine e destinazione di maggiore interesse e i treni giornalieri di cui si intende fruire, ai fini sia della determinazione del diritto all'indennizzo di cui alla successiva Misura 10, che della possibilità di procedere alla prenotazione dei posti sui treni prescelti, comunque modificabile gratuitamente e con le modalità e tempistiche definite dal gestore stesso[93].

Inoltre, al fine di assicurare la continuità del viaggio dell'abbonato in caso di esaurimento dei posti (ove la prenotazione sia obbligatoria), si dispone che i gestori del servizio provvedano ad adottare soluzioni alternative, corrispondendo, in caso di impossibilità del viaggio, il rimborso di eventuali costi aggiuntivi sostenuti dall'utente (**Misura 8.5**).

In particolare, in caso di indisponibilità dei posti riservati ai titolari di abbonamento, si delinea la possibilità per i gestori del servizio di consentire la prosecuzione del viaggio su propri treni di diversa categoria, ovvero tramite la modalità di posto a tratte dinamico, vale a dire sfruttando l'eventuale disponibilità di posti per le tratte intermedie comprese nella relazione di origine e destinazione cui è riferito l'abbonamento[94].

Inoltre, al fine di evitare discriminazioni derivanti dai sistemi di prenotazione utilizzati, la **Misura 8.6** prevede la possibilità di modificare la prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato, escludendo che eventuali malfunzionamenti dei sistemi si ripercuotano negativamente sull'utente[95].

[92] Cfr. Articolo 3, comma 2, Allegato A alla delibera n. 54/2016.
[93] Cfr. Articolo 3, comma 4, Allegato A alla delibera n. 54/2016.
[94] Cfr. Articolo 3, comma 5, Allegato A alla delibera n. 54/2016.
[95] Cfr. Articolo 3, comma 6, Allegato A alla delibera n. 54/2016.

Misura 9 (Diritto all'indennizzo per ritardi singoli)

1. Per la determinazione del ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo per i ritardi singoli, i gestori dei servizi:
    a) ove il materiale rotabile lo consenta, utilizzano dispositivi automatici di registrazione dell'apertura delle porte;
    b) ove il materiale rotabile non lo consenta, considerano, in alternativa:
        b.1) l'orario di apertura delle porte del treno, registrato dal Capotreno o con altra modalità idonea;
        b.2) un orario stimato tenendo conto delle rilevazioni del gestore dell'infrastruttura, della distanza tra il punto di tale rilevazione e il punto di discesa dal treno, e del tempo necessario all'apertura delle porte.
2. Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia compreso tra i 30 e i 59 minuti, il gestore dei servizi assicura che l'utente possa completare il viaggio verso la destinazione contrattuale con un altro treno di categoria non superiore operato dal medesimo gestore, che garantisca l'arrivo alla destinazione finale con un ritardo inferiore, previa verifica della disponibilità di posti a bordo.
3. Se l'orario di arrivo previsto dal contratto di trasporto rientra nella fascia compresa tra le 24:00 e le 5:00 e sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all'arrivo di almeno 60 minuti, ovvero se a seguito della soppressione dell'ultimo treno per la giornata l'utente non riesca a giungere alla destinazione riportata sul titolo di viaggio entro le 24:00, il gestore dei servizi lo informa della possibilità di completare il viaggio verso la destinazione finale utilizzando, a propria scelta, altro mezzo di trasporto terrestre, che garantisca l'arrivo con un ritardo inferiore, ed ha diritto al rimborso, da parte del vettore originario, delle spese sostenute fino a un importo massimo di 120 euro.
4. Fermo restando quanto previsto dai precedenti punti da 1 a 3, i gestori operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, assicurano agli utenti:
    a) in caso di ritardo previsto all'arrivo alla destinazione finale uguale o superiore a 60 minuti, il diritto a scegliere tra il rimborso del biglietto e un trasporto alternativo a condizioni simili, non appena possibile, o all'effettuazione del viaggio in altra data, e
    b) ove il biglietto non sia stato rimborsato, un indennizzo minimo, pari a:
        b.1) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale compreso tra 60 e 119 minuti;
        b.2) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale pari o superiore a 120 minuti.
5. Per l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 4, lettera b), da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima di 1 euro, si applicano le modalità di cui alla Misura 11.

La **Misura 9** posta in consultazione è volta a declinare alcuni diritti per il caso di ritardi singoli, andando a specificare con la **Misura 9.1**, ferma restando la definizione di ritardo riportata alla Misura 2, lett. j), le modalità con le quali i gestori dei servizi procedono alla determinazione del ritardo utile a maturare il diritto

al riconoscimento dell'indennizzo. La modalità utilizzata deve essere preventivamente resa nota dai gestori ai sensi della Misura 3.1, lett. j). Ciò è in linea con quanto già previsto, benché limitatamente ai servizi OSP, alla Misura 6.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018.

Inoltre, in tema di rafforzamento delle tutele in caso di ritardi singoli, in coerenza con quanto riportato all'articolo 18, par. 3, del regolamento (UE) 2021/782, il quale, tra l'altro, "*non pregiudica le disposizioni legislative, regolamentari o amministrative nazionali che concedono ai passeggeri condizioni più favorevoli per effettuare l'itinerario alternativo*", facendo salva una eventuale disciplina, anche amministrativa, di carattere migliorativo, viene in rilievo l'analisi della disciplina tedesca.

In particolare, il paragrafo 11 "*Diritti supplementari in caso di ritardo nei servizi ferroviari regionali e locali di passeggeri*" del "*Regolamento sul traffico ferroviario*"[96] tedesco appare di interesse laddove prevede che il passeggero ha i seguenti diritti in aggiunta a quelli stabiliti dal regolamento (UE) 2021/782*: "(1) Il passeggero può effettuare il viaggio verso la destinazione finale prevista dal contratto di trasporto utilizzando un altro treno, qualora sia ragionevolmente prevedibile che, in caso contrario, giunga a destinazione con un ritardo di almeno 20 minuti . 2. Il passeggero può effettuare il viaggio verso la destinazione finale prevista dal contratto di trasporto utilizzando un altro mezzo di trasporto. a) qualora l'orario di arrivo previsto dal contratto di trasporto sia compreso tra le ore 0:00 e le ore 5:00 e sia ragionevolmente prevedibile che, in caso contrario, il passeggero giunga a destinazione con un ritardo di almeno 60 minuti, oppure b) qualora il treno scelto dal passeggero costituisca l'ultimo collegamento previsto per la giornata previsto dall'orario di servizio e, a causa della sua soppressione, il passeggero non possa raggiungere la destinazione finale prevista dal contratto di trasporto entro le 24:00 senza utilizzare un altro mezzo di trasporto. (2) Qualora un passeggero eserciti uno dei diritti di cui al paragrafo 1, può chiedere al soggetto con il quale ha concluso il contratto di trasporto originario il rimborso delle spese necessarie. Tuttavia, nel caso di trasporto effettuato ai sensi del paragrafo 1 numero 2, il rimborso delle spese necessarie è limitato a un importo massimo di 120 euro. (3) Ai passeggeri che, a causa della soppressione o del ritardo del treno di cui al paragrafo 1, punto 1, intendano utilizzare un altro treno può essere negato il trasporto con un determinato treno alternativo: 1. qualora per tale treno sia prevista la prenotazione obbligatoria; 2. qualora il treno effettui una corsa speciale; oppure 3. qualora sia altrimenti prevedibile una grave perturbazione dell'esercizio di tale treno*"[97], apportando in tal senso ulteriori tutele rispetto al Regolamento, nei casi con previsione di ritardo all'arrivo inferiori a 60 minuti[98] e con arrivo previsto nelle ore notturne, ovvero di cancellazione dell'ultimo servizio previsto per la giornata che impedisca l'arrivo a destinazione entro le 24:00.

La **Misura 9.2** mira, pertanto, ad introdurre specifici diritti per gli utenti del trasporto ferroviario, nei casi in cui sia previsto un ritardo all'arrivo alla destinazione finale tra i 30 e i 59 minuti anche per viaggi che prevedono una o più coincidenze, disponendo che il gestore dei servizi possa in tali casi consentire al passeggero di effettuare o completare il viaggio su un altro treno di categoria non superiore, intesa come tipologia di treno e classe di viaggio, e del medesimo gestore, a condizione che sia preventivamente verificata, ferme restando le valutazioni connesse alla sicurezza, la disponibilità di posti sul treno oggetto

[96] Regolamento sul trasporto ferroviario del 4 agosto 2023 (Gazzetta Ufficiale Federale tedesca - BGBl. 2023 I n. 208) - Par. 11 *Zusätzliche Rechte bei Verspätung im Schienenpersonennahverkehr, Eisenbahnverkehrs-Verordnung* – EVO.
[97] Traduzione a cura degli uffici dell'Autorità; il testo in tedesco del summenzionato regolamento è consultabile alla pagina: https://www.gesetze-im-internet.de/evo_2023/__11.html, data ultima consultazione 30 settembre 2026.
[98] Negli altri casi rileva quanto già disposto dall'Articolo 18, par. 1 del regolamento (UE) 2021/782.

della riprotezione, tramite eventuali modalità telematiche dedicate, ove disponibili, ovvero rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione.

In correlazione a tale proposta, è altresì inserito apposito spunto di consultazione che riguarda i casi in cui un utente che non abbia ancora acquistato il biglietto possa farlo per un treno che risulta in ritardo; ciò in considerazione del fatto che i sistemi di vendita di alcune IF non consentono di perfezionare l'acquisto se mancano meno di 5 minuti alla partenza prevista del treno.

Inoltre, con la **Misura 9.3** si rafforzano ulteriormente le tutele per i passeggeri che dovessero riscontrare per il proprio viaggio una previsione di ritardo a destinazione di almeno 60 minuti, per un treno il cui arrivo alla destinazione finale è previsto nella fascia oraria notturna, compresa tra le ore 24:00 e le ore 5:00, nonché nel caso di cancellazione dell'ultimo servizio ferroviario della giornata che comporti l'impossibilità di arrivare alla destinazione finale entro le ore 24:00, stabilendo che in tali circostanze il gestore dei servizi debba rendere nota al passeggero la facoltà di effettuare il viaggio, ovvero di completarlo in caso di una o più coincidenze, a propria scelta, anche con un altro mezzo di trasporto terrestre. Qualora il passeggero sia in grado di comprovare che tale soluzione alternativa abbia permesso di giungere a destinazione con un ritardo inferiore rispetto a quello previsto per il servizio ferroviario originario, il Gestore dei servizi provvederà a ristorare le relative spese di trasporto sostenute e debitamente documentate dal passeggero, per una cifra massima che si propone di fissare in 120 euro.

Con la **Misura 9.4** sono inoltre previste, per i passeggeri che usufruiscono di servizi di trasporto ferroviario operanti su reti di cui all'articolo 1, comma 2, lett. a) e b) del d.lgs. 112/2015, in continuità rispetto alla Misura 7 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, le tutele in termini di rimborso o fornitura di un servizio di trasporto alternativo, in caso di ritardo previsto all'arrivo alla destinazione finale uguale o superiore a 60 minuti, e di indennizzi in caso di arrivo alla destinazione finale con un ritardo pari o superiore a 60 minuti. Preme a tal proposito precisare che a tali forme di rimborso e indennizzo non si applica la soglia minima di 4 euro, di cui all'articolo 19 (*Indennizzo*) del regolamento (UE) 2021/782, paragrafo 8 del citato articolo, bensì una soglia minima di 1 euro al di sotto della quale l'indennizzo non è erogabile (**Misura 9.5**).

Misura 10 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)

1. I titolari di un abbonamento per servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo minimo adeguato, da determinarsi secondo le modalità previste dalla presente misura, ovvero, ove più favorevoli, dalla Carta dei servizi.

2. Ai fini dell'indennizzo di cui al punto 1, il ritardo e le soppressioni rilevanti sono determinati con riferimento alla relazione di origine e destinazione indicata sul titolo di viaggio, ovvero, ove non indicata, alla relazione di interesse, intesa come quella principalmente fruita dall'abbonato. A tal fine il gestore del servizio individua la relazione di interesse:

   a) nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, sulla base delle rilevazioni di cui eventualmente dispone, prendendo in considerazione la relazione di origine e destinazione che, nel periodo di osservazione, risulti associata al maggior numero di viaggi effettivi riferibili all'abbonamento;

   b) qualora le informazioni di cui alla lettera a) non siano disponibili, la stessa è individuata nella relazione di origine e destinazione indicata dal passeggero titolare di abbonamento in fase di acquisto o rinnovo dell'abbonamento

   c) qualora le informazioni di cui alle precedenti lettere a) e b) non siano disponibili, la relazione di interesse è definita dal gestore di servizio come l'intero percorso della tratta ferroviaria cui fa riferimento l'abbonamento, ovvero, della tratta ferroviaria caratterizzata da un maggiore livello di offerta del servizio nel periodo di riferimento, nel caso di abbonamenti, anche integrati, che afferiscono ad una pluralità di tratte ferroviarie.

3. Il gestore dei servizi, con riguardo alla relazione indicata sul titolo di viaggio o di interesse di cui al punto 2, e considerando, ove disponibili, i ritardi e le soppressioni effettivamente subiti dall'utente nel periodo di riferimento, calcola l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, pari al rapporto in percentuale tra il numero di treni che hanno subito un ritardo pari o superiore a 5 minuti ovvero soppressi, anche parzialmente, e il numero di treni programmati sulla medesima relazione nel periodo di riferimento; ai fini del calcolo, ogni treno soppresso si considera equivalente a due treni in ritardo, e la soppressione parziale assume rilievo, qualora riguardi la relazione indicata sul titolo di viaggio, o comunque, la relazione di interesse individuata come previsto al punto 2:

$$IR_{tr} = \frac{N_{rit} + (2 * N_{sop})}{N_{prog}}$$

   Dove:

   N_{rit} = numero di treni che hanno registrato un ritardo pari o superiore a 5 minuti sulla tratta di interesse;
   N_{sop} = numero di treni soppressi, anche parzialmente, purché la soppressione interessi la tratta indicata sul titolo di viaggio, oppure la tratta di interesse;
   N_{prog} = numero totale di treni programmati sulla tratta di interesse nel periodo di riferimento, inteso come il periodo di validità dell'abbonamento per gli abbonamenti mensili e per quelli di durata inferiore al mese, ovvero come il singolo mese oggetto di indennizzo per gli abbonamenti con durata superiore al mese.

4. L'indennizzo di cui al punto 1 è riconosciuto qualora l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr} sia pari o superiore al 10% ed è determinato in misura proporzionale a tale indice, applicato al costo

dell'abbonamento, secondo la seguente formula:

$$I = IR_{tr} * C$$

Con:
I = Indennizzo maturato dal passeggero titolare di un abbonamento;
C = costo di riferimento dell'abbonamento.

5. Ai fini della determinazione dell'entità dell'indennizzo di cui al punto 1, il costo di riferimento dell'abbonamento C, da utilizzare nella formula di cui al punto 4, è individuato, con riferimento alle differenti tipologie di abbonamento previste nelle Carte dei servizi, come segue:
   a) per gli abbonamenti mensili e per quelli di durata inferiore al mese, C corrisponde al prezzo del titolo di viaggio;
   b) per gli abbonamenti di durata superiore al mese, C corrisponde alla quota parte del prezzo del titolo riferita al singolo mese oggetto di indennizzo, determinata mediante ripartizione in parti uguali del prezzo complessivo del titolo tra i mesi ricompresi nel periodo di validità.

   Per gli abbonamenti integrati multimodali, il costo di riferimento dell'abbonamento C è definito sulla base delle modalità di ripartizione, tra i vettori interessati, dei ricavi di vendita di tali abbonamenti riconducibili ai servizi ferroviari.
6. I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti *web*, in modalità accessibile e in una sezione raggiungibile con apposito *link* posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa, ove disponibile, puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura, tramite apposito sistema di interrogazione, da parte dell'utente, relativamente alla tratta di interesse, specificando per gli abbonamenti integrati multimodali, il costo di riferimento dell'abbonamento Cper come definito al punto 5.
7. Per l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima di 1 euro, si applicano le modalità di cui alla Misura 11.
8. I passeggeri titolari di abbonamenti relativi a servizi a mercato e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio, qualora abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, hanno diritto a un indennizzo adeguato determinato secondo criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti dai gestori dei servizi con riferimento ai titoli di viaggio singoli.

La **Misura 10** posta in consultazione completa il quadro delle tutele riconosciute ai **titolari di abbonamento** relativamente a servizi di trasporto per ferrovia **connotati da oneri di servizio pubblico**, mediante l'affinamento dello strumento indennitario, già previsto dalla Misura 7 dell'allegato A alla delibera n. 106/2018, operante in caso di ripetuti ritardi e soppressioni, anche parziali, che incidono sulla fruizione continuativa del servizio, durante il periodo di validità dell'abbonamento (**Misura 10.1**).

Si precisa che si intendono ricompresi nella nozione "*servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico*", e dunque soggetti alla presente Misura anche i servizi cd. AV "ibridi", vale a dire quei servizi

ferroviari che, seppure eserciti in regime di OSP[99], vengono effettuati con materiale rotabile AV, caratterizzato da un elevato standard qualitativo e prestazionale, e che beneficiano di regimi di priorità nella gestione della circolazione ferroviaria, propri dei servizi AV a mercato.

A tal fine, si dispone che i titolari di abbonamento siano adeguatamente compensati qualora il servizio cui l'abbonamento dà accesso sia caratterizzato da un livello significativo e ripetuto di irregolarità conseguenti a ritardi e soppressioni. Lo strumento indennitario proposto consente, pertanto, di riconoscere e compensare il disagio derivante dal deterioramento complessivo della regolarità e puntualità del servizio lungo la relazione abitualmente utilizzata dall'abbonato. Si evidenzia, in proposito, che la categoria degli utenti pendolari, che si intende in particolare tutelare, risulta significativamente incisa dai disservizi ripetuti, trattandosi di persone che devono utilizzare il treno per raggiungere il luogo di studio o di lavoro.

In particolare, la **Misura 10.2,** anche al fine di consolidare l'orientamento interpretativo recentemente sviluppato dall'Autorità in materia di abbonamenti integrati[100], individua la specifica **relazione di origine e destinazione** indicata sul titolo di viaggio come quella sulla quale computare i ritardi e le soppressioni che concorrono alla determinazione dell'indennizzo, considerando, in alternativa, quella individuata dai gestori dei servizi, tramite dei sistemi che consentano di rilevare e/o segnalare la presenza effettiva dei passeggeri a bordo del treno[101], ovvero quella indicata dal passeggero come abituale al momento della sottoscrizione dell'abbonamento. Con lo scopo di indurre ad un'applicazione più omogenea ed equa del diritto all'indennizzo, connessa il più possibile all'effettivo disagio patito dall'utente, qualora l'indicazione della relazione di origine e destinazione non dovesse essere presente sul titolo di viaggio, il Gestore del servizio dovrà adoperarsi per individuare la relazione di interesse riferita al singolo abbonamento, intesa come quella principalmente fruita dall'utente.

A tal fine il Gestore potrà utilizzare in via prioritaria, ove disponibili, e nel rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali, i dati provenienti da rilevazioni sull'effettivo utilizzo dell'abbonamento, quali ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dati riferiti a:

- validazioni elettroniche dell'abbonamento;
- controlli a bordo effettuati dal personale o altri sistemi di rilevamento della presenza;
- sistemi di *check-in* telematico tramite *App* o siti *web*;
- accessi di stazione nei nodi dotati di tornelli o altre tecnologie di controllo degli ingressi;
- prenotazioni associate all'abbonamento.

[99] Le Regioni che negli ultimi anni hanno stipulato questo tipo di accordi con l'IF affidataria risultano essere la Basilicata, il Friuli-Venezia Giulia, l'Umbria e la Calabria.

[100] Delibera dell'Autorità n. 176/2021 del 16 dicembre 2021 recante "*Procedimento avviato con delibera n. 205/2020 nei confronti di Trenord S.r.l., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nonché dell'articolo 6 del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell'Autorità. Adozione dell'ordine di cessazione dell'inottemperanza alle misure 7.1, 7.2, e 10.1 della delibera n. 106/2018 e delle relative misure di ripristino".*

[101] Tutto ciò purché nel rispetto delle norme in tema di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679 (cd. *General Data Protection Regulation*), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; nonché dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 recante "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Tali informazioni possono provenire da rilevazioni e/o stime ricavate tramite sistemi proprietari e tecnologie nella disponibilità del gestore dei servizi, ovvero, tramite accordi con enti terzi o *provider* esterni, oltre che, eventualmente da una combinazione di tali fonti.

Qualora il Gestore del servizio non disponga o non sia in grado di produrre o acquisire le rilevazioni e i dati di cui sopra, dovrà dare la possibilità al passeggero di indicare la relazione di origine e destinazione di interesse, in fase di acquisto o rinnovo dell'abbonamento, indipendentemente dal canale utilizzato per l'acquisto o il rinnovo del titolo di viaggio, ivi compresi i canali *online*, le biglietterie, le emettitrici *self-service* e ogni altro canale di vendita reso disponibile dal gestore.

In alternativa, anche con riguardo agli abbonamenti acquistati o rinnovati precedentemente all'applicazione delle misure proposte, il gestore del servizio prenderà in considerazione l'intero percorso della tratta ferroviaria cui è riferito l'abbonamento, compresa tra la stazione capolinea di partenza e la stazione capolinea di arrivo, ovvero nel caso di abbonamenti integrati o che si riferiscono a più di una tratta o direttrice ferroviaria, l'intero percorso della tratta ferroviaria caratterizzata dal livello maggiore di offerta erogata, in termini di *treni-km*, per il mese di riferimento.

Ai fini della determinazione del diritto all'indennizzo e del computo dell'entità dello stesso, la **Misura 10.3** introduce l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, pari al rapporto in percentuale tra il numero di treni che hanno subito un ritardo pari o superiore a 5 minuti ovvero soppressi, anche parzialmente, e il numero di treni programmati sulla medesima relazione nel periodo di riferimento.

Tale indice si intende calcolato con riguardo alla specifica relazione indicata sul titolo di viaggio ovvero alla relazione di interesse di cui alla Misura 10.2 e prevede un peso maggiore per le soppressioni, anche parziali.

Si precisa, a tal proposito, che la soppressione parziale rileva nel computo dell'indice di irregolarità del servizio, esclusivamente qualora riguardi la specifica relazione di origine e destinazione indicata sul titolo di viaggio o la relazione di interesse, nonché che un treno soppresso o parzialmente soppresso, qualora adeguatamente sostituito, non rientra nel computo dell'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, se non in caso di ritardo all'arrivo pari o superiore a 5 minuti.

In ogni caso a tal riguardo è stato inserito uno specifico spunto di consultazione riferito all'opportunità di introdurre eventuali coefficienti che attribuiscano agli eventi di soppressione, totale o parziale, un peso maggiore rispetto agli eventi di ritardo

Inoltre, la soglia di 5 minuti, migliorativa rispetto all'analogo parametro utilizzato nell'ambito della definizione dell'entità dell'indennizzo stabilita dalla Misura 7 della delibera dell'Autorità n. 106/2018, deriva dall'esigenza di ampliare il perimetro di tutela per gli utenti pendolari, resasi necessaria alla luce delle risultanze delle attività di monitoraggio e di verifica di impatto effettuate dagli uffici, nonché al fine di uniformare il contenuto minimo dei diritti degli utenti del servizio ferroviario a quanto già stabilito dall'Autorità con le condizioni minime di qualità in termini di puntualità del servizio, di cui alla già citata delibera dell'Autorità n. 16/2018.

Inoltre, come specificato in misura, qualora il gestore del servizio dovesse essere in grado di determinare i ritardi e le soppressioni effettivamente subiti dall'utente nel periodo di validità dell'abbonamento, tali informazioni possono essere utilizzate ai fini del calcolo dell'indice di irregolarità del servizio.

In particolare, per individuare le corse effettivamente fruite dall'utente possessore di abbonamento e di conseguenza gli eventuali ritardi e soppressioni effettivamente subiti, il gestore del servizio potrà avvalersi degli stessi metodi di rilevazione o stima eventualmente utilizzati per l'individuazione della tratta di interesse di cui alla Misura 10.2.

Occorre precisare, ai fini del calcolo dell'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, che si considerano inclusi nel computo anche i servizi effettuati con autoservizi integrativi o sostitutivi e che la percentuale risultante dall'applicazione della formula deve essere espressa in unità percentuali intere, arrotondate per difetto per le frazioni decimali inferiori a 0,5 e per eccesso per quelle pari o superiori a 0,5.

In definitiva, il meccanismo di calcolo mira a valutare la *performance* operativa complessiva del servizio ferroviario effettivamente fruito dall'utente titolare di abbonamento, in funzione dei ritardi e delle cancellazioni, anche parziali registrate nel periodo di validità dello stesso. La **Misura 10.4** definisce la modalità per il computo dell'entità dell'indennizzo maturato e da riconoscere al titolare di abbonamento da parte del gestore del servizio, qualora l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, descritto in precedenza, sia pari o superiore al 10%, introducendo un principio di piena proporzionalità rispetto al disagio subito.

L'indennizzo maturato dal passeggero viene infatti individuato moltiplicando il valore percentuale riferito all'indice di irregolarità del servizio IR_{tr} per il costo di riferimento dell'abbonamento, come definito alla **Misura 10.5**.

In particolare, per gli abbonamenti integrati multimodali, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il costo di riferimento dell'abbonamento è costituito esclusivamente dalla quota del prezzo dell'abbonamento riconducibile ai servizi ferroviari. Tale quota è individuata sulla base delle modalità di ripartizione dei ricavi derivanti dalla vendita dell'abbonamento tra i gestori dei diversi servizi di trasporto coinvolti.

Anche rispetto a quest'ultimo aspetto è stato inserito uno spunto di consultazione al fine di verificare se alla modalità di determinazione dell'indennizzo possa risultare preferibile un sistema basato su soglie predefinite, individuate da specifici valori dell'indice di irregolarità e dalle corrispondenti percentuali di indennizzo, da applicare al costo di riferimento dell'abbonamento.

Con la **Misura 10.6** si disciplinano le modalità di pubblicazione, da parte dei gestori dei servizi, delle informazioni sulla spettanza dell'indennizzo di cui alla Misura 10 e sui costi di riferimento considerati ai fini del calcolo per gli abbonamenti integrati multimodali, mediante la messa a disposizione di un sistema di interrogazione che consenta all'utente di verificare se, con riferimento allo specifico abbonamento detenuto e alla relativa relazione ferroviaria di origine e destinazione riportata sul titolo di viaggio ovvero alla relazione di interesse di cui alla Misura 10.2, sussistano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo, nonché ove possibile, l'entità dello stesso.

Tali informazioni devono essere rese disponibili tramite un'apposita sezione dedicata del sito *web* aziendale, accessibile in modo diretto e facilmente individuabile mediante un apposito collegamento evidenziato nella *home page*, nonché dalla schermata iniziale dell'eventuale applicazione mobile, al fine di garantire agli utenti un accesso semplice, immediato e non discriminatorio alle informazioni relative all'indennizzo.

Misura 11 (Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi)

1. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa applicabile i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno interessato dal disservizio rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione, ovvero, qualora ciò non sia possibile, prima dell'apertura delle porte del treno, tramite modalità telematiche (APP mobile o sito web) appositamente dedicate. In caso di mancata segnalazione da parte dell'utente, lo stesso si considera presente sul treno per il quale è stato prenotato il posto, o effettuato il *check-in*.
2. I gestori dei servizi, di piattaforma digitale, di stazione e di infrastruttura rendono tempestivamente nota, a bordo del treno, sul proprio sito *web*, ovvero, ove disponibile, tramite *app* nativa, nonché, ove possibile, con apposita comunicazione agli utenti aventi diritto, la sussistenza dei presupposti che danno luogo a rimborso integrale o parziale del titolo di viaggio e all'erogazione di indennizzi, nonché le relative modalità e tempistiche di richiesta ed erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo.
3. Agli utenti sono garantite modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi, da potersi formulare durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:
    a) presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
    b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;
    c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale.
4. Il rimborso o l'indennizzo può essere erogato sotto forma di buoni e/o altri servizi, purché con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; in alternativa, su indicazione dell'utente al momento della presentazione della richiesta, o successivamente, mediante versamento in denaro da effettuarsi sul medesimo metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio, ovvero con diversa modalità indicata dall'utente stesso in sede di richiesta del rimborso o dell'indennizzo.
5. Le Carte dei servizi, nonché le condizioni generali di trasporto, indicano le tempistiche previste, comunque non superiori a 30 giorni dalla richiesta, per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio, di stazione, o di piattaforma, fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati.
6. I gestori dei servizi e di stazione garantiscono la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'Italiano, almeno un'altra lingua, fornendo, in tal caso, riscontro nella medesima lingua.
7. Il gestore dei servizi è tenuto a fornire, su richiesta dell'utente titolare di abbonamento, presentata con le modalità di cui alle Misure 3 e 4 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 entro 12 mesi dalla scadenza di validità dell'abbonamento, gli elementi informativi necessari a verificare i presupposti del diritto all'indennizzo di cui alla Misura 10.1, ivi incluso il meccanismo di calcolo dell'indennizzo applicato nonché i relativi dati utilizzati per la determinazione dell'indennizzo. Per le finalità di cui al periodo precedente, il gestore dei servizi è tenuto ad archiviare i dati in un sistema informatico sicuro (BDMS) che permetta di mantenere l'integrità delle informazioni, conservandoli per un periodo di tempo congruo, comunque non

inferiore a 24 mesi a partire dalla data del viaggio o dal termine di validità dell'abbonamento, ovvero, in caso di reclamo, dalla data di presentazione del reclamo. I dati archiviati sono messi a disposizione, su richiesta, dell'Autorità.

La **Misura 11** posta in consultazione disciplina in modo organico, con previsioni rivolte anche ai gestori di piattaforma digitale, le modalità di richiesta e di erogazione dei rimborsi e degli indennizzi[102], rendendo concretamente esercitabili i diritti riconosciuti agli utenti, mediante procedure semplici, accessibili, trasparenti e uniformi, evitando che complessità procedurali o asimmetrie informative possano rappresentare un ostacolo.

Nello specifico, la **Misura 11.1** disciplina le modalità di attestazione della presenza[103] dell'utente sul treno interessato dal disservizio, prevedendo che essa possa essere segnalata al personale di bordo o di stazione ovvero, quando ciò non sia possibile, tramite strumenti telematici dedicati. La previsione è finalizzata a semplificare l'accertamento dei presupposti per il riconoscimento degli indennizzi e a ridurre gli oneri probatori a carico dell'utente. A tutela di quest'ultimo, si introduce, inoltre, una presunzione di presenza per i passeggeri titolari di prenotazione o che, ove previsto, abbiano effettuato il *check-in*.

La **Misura 11.2** rafforza gli obblighi di trasparenza, imponendo ai gestori dei servizi, delle stazioni, delle infrastrutture e delle piattaforme digitali di rendere tempestivamente noti i presupposti che danno luogo al riconoscimento di rimborsi o indennizzi, nonché le relative modalità e tempistiche di richiesta ed erogazione ed eventuale erogazione automatica. A tal riguardo, infatti, pur non essendo sancito un principio di totale automaticità dei rimborsi e degli indennizzi, nulla esclude, ma si ritiene auspicabile, che siano le imprese ferroviarie a prevedere forme più ampie di tutela dei passeggeri, quali, ad esempio, modalità di erogazione automatica. Infine, ove possibile, si prevede che l'informazione venga comunicata direttamente agli utenti interessati. Al riguardo, si precisa che la comunicazione personalizzata deve ritenersi sempre possibile con riguardo agli utenti che hanno acconsentito alla ricezione di comunicazioni indicando a tal fine il proprio recapito, ovvero hanno effettuato l'acquisto tramite App o strumenti atti a consentire notifiche personalizzate.

La **Misura 11.3** definisce i requisiti minimi delle procedure di richiesta ed erogazione dei rimborsi e degli indennizzi, che devono essere semplici, accessibili, multicanale e attivabili anche durante o immediatamente dopo il termine del servizio. A tal fine, si prevede che gli utenti possano presentare le proprie istanze mediante strumenti telematici, presso le biglietterie o i servizi di assistenza clienti, assicurando in ogni caso il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta, nonché tramite canali postali.

Con riguardo alle modalità di erogazione dei rimborsi e degli indennizzi, la **Misura 11.4** prevede il versamento in denaro attraverso il medesimo strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio, o con altra modalità accettata dall'utente. L'erogazione tramite *voucher* o altri servizi è consentita, facendo salva l'eventuale diversa indicazione dell'utente già in sede di richiesta o successivamente, a condizione che tali

[102] Si rammenta, in proposito, che in base all'articolo 18, par. 6, del Regolamento, gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie accettino le domande di indennizzo attraverso determinati mezzi di comunicazione e che, a livello nazionale, l'Autorità è investita della funzione di definire il contenuto minimo dei diritti degli utenti ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. e), d.l. 201/2011.
[103] Richiamando, in parte, quanto già previsto dalla Misura 6.2 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018.

strumenti consentano condizioni di utilizzo sufficientemente flessibili, con particolare riguardo al periodo di validità e alle modalità di impiego. Tali previsioni sono in linea sia con quanto previsto dal Regolamento all'articolo 18, par. 7, per gli indennizzi ivi disciplinati, sia con l'esigenza di incentivare l'erogazione automatica.

La **Misura 11.5** impone ai gestori di indicare nelle Carte dei servizi o nelle condizioni generali di trasporto i termini per il riconoscimento e l'erogazione di rimborsi e indennizzi previsti dalle misure in esame, fissando un limite massimo di 30 giorni dalla richiesta. Ciò al fine di contemperare l'esigenza di tempestività e certezza del riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi con le tempistiche di accertamento, verifica ed erogazione. Si prevede, inoltre, l'obbligo di motivare gli eventuali dinieghi e di informare l'utente circa gli strumenti disponibili per contestare la decisione adottata.

Inoltre, sempre al fine di agevolare l'accesso agli strumenti e alle procedure di richiesta dei rimborsi e degli indennizzi soprattutto da parte degli utenti stranieri, la **Misura 11.6** introduce il principio della pluralità linguistica, stabilendo che le richieste possano essere presentate, oltre che in lingua italiana, almeno in un'altra lingua. A tal riguardo, si precisa che, nel caso di specie, il requisito della pluralità linguistica debba implicare, per le aree geografiche caratterizzate dal bilinguismo, la possibilità di interloquire in un'altra lingua, ulteriore rispetto alle due lingue principali. Inoltre, sempre in linea con la richiamata Misura, anche a fronte dell'esigenza di agevolare l'utente, favorirne la consapevolezza e la piena conoscenza, non solo in fase di accesso alle procedure di richiesta, ma anche nella gestione delle interlocuzioni, la misura richiede che il riscontro venga fornito nella medesima lingua utilizzata dall'utente.

Infine, con la **Misura 11.7**, si introduce un principio di trasparenza nei confronti dei titolari di abbonamento disciplinando gli obblighi di conservazione, tracciabilità e messa a disposizione dei dati relativi agli abbonamenti. In particolare, il gestore è tenuto a fornire agli utenti che ne facciano apposita e tempestiva richiesta, con le modalità previste per i reclami di prima istanza di cui all'Allegato A alla delibera n. 28/2021, gli elementi necessari a verificare la spettanza e l'importo degli indennizzi previsti dalla Misura 10 e a conservare tali informazioni in sistemi informatici idonei a garantirne integrità e tracciabilità.

Misura 12 (Formazione del personale in materia di disabilità)

1. I gestori di servizi e i gestori di stazione, ciascuno per quanto di propria competenza, garantiscono che il personale svolga la formazione in materia di disabilità entro i dodici mesi successivi all'assunzione delle mansioni distinguendo tra il personale che presta assistenza diretta alle PMR e il personale a diretto contatto con il pubblico, ivi incluso il personale di soggetti terzi che svolge attività in nome e per conto del gestore del servizio o di stazione. I contenuti della formazione sono definiti in relazione alle mansioni effettivamente svolte dal personale, anche indirettamente coinvolto nelle attività di assistenza alle PMR, e alle caratteristiche del servizio erogato. I contenuti minimi di cui i soggetti obbligati tengono conto nella definizione dei programmi sono indicati nell'Annesso 2.
2. Il personale che fornisce assistenza diretta è aggiornato con cadenza almeno annuale; il personale a diretto contatto con il pubblico con cadenza almeno biennale. I programmi rivolti al personale di assistenza diretta comprendono componenti obbligatorie di esercitazione pratica. Nei servizi effettuati con materiale rotabile conforme alle STI PMR dotato di attrezzature per la salita e la discesa che richiedano, anche in caso di guasto o malfunzionamento, l'intervento del personale, i gestori dei servizi assicurano la presenza a bordo di almeno un componente del personale formato al relativo utilizzo.
3. I gestori di servizi e i gestori di stazione si dotano di un registro aggiornato delle attività formative erogate, che individua anche le categorie del personale formato, e lo rendono disponibile all'Autorità su richiesta.

La **Misura 12** proposta in consultazione mira a rendere pienamente efficaci, omogenei e verificabili gli obblighi di formazione del personale in materia di disabilità, specificando i diritti di cui all'articolo 26 (*Formazione del personale*) del regolamento (UE) 2021/782. La formazione costituisce un elemento essenziale per l'effettività dei diritti riconosciuti dal Capo V del Regolamento: con specifico riferimento alle prestazioni di salita, discesa e trasbordo, l'articolo 23 (*Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo*), par. 1, lett. d), e) ed f), collega infatti l'erogazione dell'assistenza alla presenza di personale formato in stazione o a bordo, mentre, in assenza di personale formato sia a bordo sia in stazione, la lett. g) impone ai gestori delle stazioni o alle imprese ferroviarie di compiere ogni ragionevole sforzo per consentire alle PMR l'accesso al trasporto ferroviario.

La **Misura 12.1** individua, in linea con l'articolo 26 del Regolamento, due categorie di **destinatari della formazione**: il personale che presta assistenza diretta alle persone con disabilità e a mobilità ridotta e il personale a diretto contatto con il pubblico. Rientra in tale seconda categoria il personale che, in ragione delle mansioni svolte, può entrare in contatto diretto con gli utenti e, pertanto, con PMR, indipendentemente dal fatto che queste fruiscano del servizio di assistenza o viaggino in autonomia; si tratta, a titolo esemplificativo, degli addetti alle biglietterie, all'accoglienza e all'informazione, al *customer service*, ai varchi di accesso di stazione, ai servizi di ristorazione a bordo e ai servizi di *lounge*.

La Misura precisa, altresì, che l'obbligo si estende al personale di soggetti terzi, ivi comprese le imprese appaltatrici, che svolge tali attività in nome e per conto del gestore del servizio o di stazione, al fine di evitare che l'esternalizzazione della prestazione determini una riduzione delle garanzie formative previste per il personale che svolge le medesime mansioni.

I contenuti della formazione sono adattati alle mansioni effettivamente svolte e alle caratteristiche del servizio erogato, anche con riguardo al personale coinvolto solo indirettamente nelle attività di assistenza; i

contenuti minimi sono individuati nell'Annesso 2. Si ritiene inoltre auspicabile che una formazione di base in materia di disabilità e di accoglienza sia estesa a coloro che, gestendo attività nelle stazioni, possano entrare in contatto con gli utenti con disabilità, ivi compresi gli addetti agli esercizi commerciali e di ristorazione[104].

Il termine entro cui i gestori dei servizi e delle stazioni debbono garantire l'assolvimento della formazione è pari a 12 mesi dall'assunzione delle mansioni; per il personale già in servizio ed il personale assunto nelle more dell'applicazione della Misura valgono le disposizioni transitorie di cui alla Misura 14.2 lett. e).

La **Misura 12.2** dispone un aggiornamento della formazione con cadenza almeno annuale per il personale che presta assistenza diretta, le cui competenze operative richiedono un esercizio costante, e almeno biennale per il personale a diretto contatto con il pubblico; per il personale che presta assistenza diretta sono inoltre previste componenti obbligatorie di esercitazione pratica.

L'ultimo periodo della Misura 12.2 specifica tali obblighi con riferimento ai servizi effettuati con materiale rotabile conforme al regolamento STI PMR, dotato, quindi, di attrezzature per la salita e la discesa che richiedano l'intervento del personale, anche in caso di guasto o malfunzionamento, prevedendo la presenza a bordo di almeno un componente del personale formato al relativo utilizzo. Tale previsione si inserisce nel quadro delineato dal regolamento STI PMR che, al punto 4.4.2.14, richiede l'adozione di norme operative concernenti l'utilizzo dei dispositivi di ausilio da parte del personale di bordo e di stazione e, in particolare, che tale personale sia in grado di utilizzare in sicurezza le rampe nelle operazioni di apertura, ancoraggio, sollevamento, abbassamento e chiusura. Il punto 4.4.2.15 prevede inoltre l'adozione di norme operative affinché il personale sia consapevole che le PMR possono necessitare di assistenza per salire e scendere dal treno e fornisca tale assistenza quando necessaria. Il punto 5.3.2.9, paragrafo 3, stabilisce, con riferimento alle rampe di accesso, che esse siano posizionate manualmente dal personale ovvero azionate in modalità semiautomatica mediante dispositivi controllati dal personale o dal passeggero. Il punto 4.4.3 demanda, infine, ai già citati accordi DASBT tra gestore dell'infrastruttura o della stazione e impresa ferroviaria l'individuazione delle rispettive responsabilità nella messa a disposizione e nel funzionamento dei dispositivi di ausilio. Di tali accordi le norme di accesso tengono conto ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, indicando i dispositivi utilizzati per la salita e la discesa a bordo del materiale rotabile, le relative modalità di accesso e la necessità di assistenza, nonché il soggetto responsabile dell'azionamento delle attrezzature disponibili in stazione e a bordo. Per le reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, ove escluse dall'ambito di applicazione del d.lgs. 57/2019[105] ai sensi

[104] Analoga impostazione è adottata nel settore aeroportuale dalla Circolare ENAC GEN-02B: il Modulo 1 è destinato al personale che, pur non prestando direttamente assistenza alle PMR, può entrare in contatto con passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta e ricomprende espressamente, inter alia, il personale addetto al check-in, alla security, ai banchi di informazione, alle biglietterie e alle attività commerciali (ENAC, Circolare GEN-02B del 13 maggio 2021, Allegato 3, paragrafo 2 "I moduli di formazione", pp. 32-33, e paragrafo 3 "Formazione del personale in contatto con il pubblico viaggiante – Modulo 1",p. 33). Tale esperienza evidenzia l'utilità di diffondere una formazione di base anche tra operatori non direttamente addetti all'assistenza, ma in grado di rappresentare un punto di contatto per i PMR.
A tal fine, il gestore della stazione, in quanto soggetto che concede la disponibilità degli spazi, può promuoverne la diffusione, anche mediante apposite clausole nei contratti di locazione o subconcessione, nonché attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte agli operatori presenti in stazione.

[105] Decreto legislativo 14 maggio 2019, n. 57, recante *"Attuazione della direttiva 2016/797 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione europea".*

dell'articolo 2, comma 2, e per cui non trovano quindi applicazione le pertinenti disposizioni del Regolamento STI PMR, rilevano gli eventuali accordi equivalenti; ovvero, in assenza di tali accordi, le procedure operative.

In coerenza con tale quadro, la misura è volta ad assicurare che, quando l'utilizzo di un dispositivo installato a bordo richieda l'intervento del personale, la relativa competenza sia effettivamente disponibile durante il servizio, evitando che l'assenza di personale formato renda di fatto inutilizzabile un'attrezzatura destinata a garantire l'accessibilità del materiale rotabile. Tale previsione si coordina, inoltre, con il punto 4.28 dell'Allegato B al decreto ANSF n. 4/2012[106], che, per i treni adibiti al trasporto di passeggeri, prevede la presenza del capotreno oltre all'agente di condotta, e attribuisce al personale di accompagnamento compiti connessi alla sicurezza dei passeggeri anche nelle fasi di salita e discesa dal treno.

Resta ferma la ripartizione delle responsabilità definita nelle norme di accesso sulla base degli accordi di cui al punto 4.4.3 del regolamento STI PMR, nonché la possibilità di non effettuare la singola operazione quando siano presenti concrete condizioni di sicurezza, un guasto, ovvero l'impossibilità tecnica di utilizzare il dispositivo.

La **Misura 12.3**, infine, prevede che i gestori dei servizi e di stazione si dotino di un **registro aggiornato delle attività formative** erogate e lo rendano disponibile all'Autorità su richiesta. Il registro consente all'Autorità di verificare, anche mediante l'acquisizione delle informazioni relative alle categorie e al numero di addetti interessati, il rispetto degli obblighi concernenti i destinatari, i tempi e la periodicità della formazione.

[106] Decreto ANSF n.04 2012 del 09 Agosto 2012- recante "*Emanazione delle "Attribuzioni in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria", del "Regolamento per la circolazione ferroviaria" e delle "Norme per la qualificazione del personale impiegato nelle attività di sicurezza della circolazione ferroviaria*", del 4/11/19, online: https://www.ansfisa.gov.it/decreti-20121/-/asset_publisher/kW06yJk4328K/document/id/178721, data ultima consultazione: 2 ottobre 2026.

Misura 13 (Partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti)

1. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, entro il 30 aprile di ogni anno:

    a) convocano le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per consultarle in merito al contenuto delle norme di accesso non discriminatorie, e allo stato di accessibilità dei servizi e delle stazioni, anche al fine di acquisirne i pareri ed eventuali proposte;

    b) consultano le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire il relativo parere, ed eventuali proposte, in merito a chiarezza, completezza e fruibilità delle informazioni rese agli utenti.

    I gestori dei servizi, inoltre, convocano le associazioni degli utenti prima di adottare decisioni di modifica dell'offerta commerciale che possano avere impatti significativi sull'utenza pendolare.

2. In caso di lavori programmati che comportano impatti sulla circolazione in termini di variazioni di orario e/o dei tempi di percorrenza, soppressioni e ritardi, nonché l'eventuale attivazione dei servizi sostitutivi o integrativi, o sull'accessibilità di una o più stazioni, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, per quanto di rispettiva competenza e, ove possibile, in collaborazione tra loro, consultano, almeno sei mesi prima dell'inizio dei lavori, le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito alle decisioni degli stessi gestori, riguardo: i) alle variazioni di orario e soppressioni; ii) alla modalità di svolgimento del servizio sostitutivo o integrativo; iii) all'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità, alle tempistiche programmate per il ripristino della regolare funzionalità, nonché alle iniziative che si intendono adottare per ridurre il disagio.

3. Nelle consultazioni previste dalla presente misura e nell'ambito della procedura di adozione della Carta dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura sono tenuti a:

    a) convocare le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta con un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di convocazione;

    b) fornire alle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta la documentazione e le informazioni, ivi inclusa la bozza della Carta dei servizi che si intende adottare, necessarie per consentire una partecipazione effettiva;

    c) garantire alle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta un termine di almeno 30 giorni, decorrente dalla data di ricezione della documentazione di cui al punto che precede, per la formulazione di proposte e pareri;

    d) rendere pubbliche le osservazioni ricevute e fornire adeguata motivazione qualora intendano discostarsi, in tutto o in parte, dagli esiti della consultazione, indicando le ragioni poste a fondamento della diversa determinazione adottata.

4. Ogni anno, entro il 31 maggio, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui ai punti da 1 a 3, nonché delle misure adottate in esito alle stesse.

La **Misura 13** posta in consultazione è finalizzata a garantire il coinvolgimento effettivo e continuativo delle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per alcuni profili più rilevanti concernenti l'organizzazione del servizio, che si riverberano sulla qualità dello stesso.

Per quanto riguarda le "*associazioni rappresentative degli utenti"*, si fa riferimento, anzitutto, alle associazioni iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) ovvero negli elenchi regionali istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione.

Nel novero delle associazioni rappresentative degli utenti si ritiene debbano rientrare anche i cd. "*enti esponenziali*" in possesso dei seguenti requisiti[107]:

a) atto costitutivo redatto nella forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, con allegato statuto;

b) scopo sociale esclusivo o almeno prevalente consistente nella tutela di specifiche categorie di utenti;

c) aver svolto l'attività di cui alla lettera b) per almeno due anni;

d) i rappresentanti legali non abbiano subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'ente medesimo.

La **Misura 13.1** introduce un obbligo, in capo ai gestori dei servizi e delle infrastrutture, di consultare, entro il 30 aprile di ogni anno, le associazioni rappresentative dei consumatori, degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire pareri e proposte in materia di accessibilità, non discriminazione e qualità delle informazioni rese agli utenti. La consultazione appare lo strumento più adeguato al fine di: i) assicurare il monitoraggio costante – la misura prevede, infatti, una convocazione annuale – dello stato di accessibilità dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture e ii) garantire alle associazioni la possibilità di indicare prontamente eventuali criticità in modo tale che i gestori possano valutare un'adeguata soluzione.

In base alla Misura 13.1 l'oggetto della consultazione deve riguardare: i) il contenuto delle norme di accesso non discriminatorie di cui alla Misura 3.1 lett. g), il cui contenuto minimo è riportato all'Annesso 1; ii) lo stato di accessibilità dei servizi e delle stazioni; iii) la completezza e la fruibilità delle informazioni rese agli utenti[108]; (iv) le eventuali decisioni di modifica dell'offerta commerciale che possano avere impatti significativi sull'utenza pendolare.

Questa ultima fattispecie intende tenere in considerazione il particolare rilievo che alcuni servizi ferroviari, anche gestiti in regime di mercato e in assenza di obblighi di servizio, assumono per l'utenza pendolare, ovverosia coloro che si spostano più giorni a settimana per motivi di lavoro o di studio; si fa riferimento, ad esempio, ai collegamenti ad Alta Velocità tra i grandi centri urbani, quali Torino-Milano, Bologna-Milano, Bologna-Firenze, Firenze-Roma, Roma-Napoli; appare pertanto importante che tali categorie di utenti siano sentite in relazione ad eventuali modifiche dell'offerta commerciale, sia sotto il profilo degli orari ma anche della tipologia di titoli di viaggio offerti.

[107] I medesimi requisiti sono previsti per gli i cd. "enti esponenziali" di cui alla "Disciplina, in prima attuazione, delle 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, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118", approvata dall'Autorità con la delibera n. 21/2023.

[108] Tale previsione conferma, estendendola ai servizi a mercato, quella di cui alla Misura 4.7 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018.

È stata riposta una particolare attenzione ai lavori programmati che incidono sulla circolazione ferroviaria o sull'accessibilità delle stazioni, in quanto, com'è noto, in tali momenti si registrano disagi rilevanti per gli utenti, che potrebbero essere mitigati attraverso una tempestiva consultazione con le associazioni rappresentative dei consumatori. A questo riguardo, con la **Misura 13.2** si intende imporre ai gestori dei servizi, delle stazioni e delle infrastrutture – per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro – l'obbligo di consultare, almeno sei mesi prima dell'inizio dei lavori, le associazioni degli utenti e delle PMR, al fine di raccogliere proposte riguardo: i) alle variazioni di orario, cancellazioni e modalità di svolgimento del servizio sostitutivo o integrativo; ii) agli strumenti che possono essere adottati per ridurre il più possibile il disagio. Si tratta di aspetti che hanno un impatto significativo sugli utenti e, per questa ragione, l'Ufficio ritiene debbano essere oggetto di confronto con le associazioni degli utenti e delle PMR.

La **Misura 13.3** si occupa di definire alcune regole procedurali al fine di assicurare che il procedimento di consultazione costituisca uno strumento concreto di tutela degli utenti e delle PMR, capace di garantire che le istanze e le proposte delle associazioni siano effettivamente prese in considerazione dai gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, evitando che lo stesso si traduca in un mero adempimento formale.

Le proposte scaturiscono anche da segnalazioni[109] che alcune associazioni di utenti hanno sottoposto all'attenzione dell'Autorità, riguardo al livello del loro effettivo coinvolgimento nell'ambito, in particolare, delle consultazioni prodromiche all'adozione della Carta dei servizi. L'ambito di applicazione della misura, infatti, si riferisce: i) sia alle consultazioni indette sulla base dei punti 1 e 2 della Misura 13, ii) sia a quelle relative all'adozione della carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

In quest'ottica devono leggersi le misure poste in consultazione volte ad assicurare alle associazioni: un tempo sufficiente per poter partecipare agli incontri con i gestori dei servizi e delle infrastrutture (**lett. a**); l'accessibilità a tutte le informazioni e la documentazione necessarie per poter elaborare le proprie proposte e osservazioni (**lett. b**); un termine minimo per l'elaborazione delle proprie proposte e osservazioni (**lett. c**); l'efficacia della stessa procedura di consultazione, facendo in modo che le proposte e le osservazioni formulate siano tenute effettivamente in considerazione dal gestore, il quale dovrà motivare eventuali scostamenti dagli esiti della consultazione (**lett. d**).

Infine, la **Misura 13.4**, in ottica di monitoraggio, introduce l'obbligo dei gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura di trasmettere all'Autorità, entro il 31 maggio di ciascun anno, una relazione sugli esiti delle consultazioni svolte e sulle conseguenti misure adottate.

[109] Da ultimo si segnala la nota prot. ART n. 23280/2026 dell'8 aprile 2026, con cui un comitato pendolari ha lamentato che la Carta dei Qualità dei Servizi ferroviari di una IF non riportava pressoché alcuna delle correzioni e osservazioni richieste nel corso del confronto con gli stakeholders, richiedendo all'Autorità "*di intervenire presso le Aziende di gestione e/o l'Ente Affidante in modo da favorire un processo virtuoso di conformità ai dati normativi e regolatori in tema di qualità dei servizi, informazioni al pubblico, promesse al pubblico nella vendita di servizi di trasporto eventuale audizione*".

Misura 14 (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità, disposizioni transitorie e finali)

1. L'Autorità raccoglie i dati relativi all'attuazione delle presenti misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.
2. Le presenti misure si applicano decorsi 9 mesi dalla pubblicazione delle stesse da parte dell'Autorità, fatto salvo quanto segue:
   a) le previsioni di cui alle Misure 3.2, lettera a); 4.3, lettere a), c), f), j); 4.4, lettere b), c), d) e f); 8.6, si applicano decorsi dodici mesi dalla pubblicazione;
   b) le previsioni di cui alle Misure 4.3, lettera d); 4.8, 5.5 e 7.2, lettera e), si applicano decorsi diciotto mesi dalla pubblicazione;
   c) gli obblighi di pubblicazione richiamati alla Misura 5.7 trovano applicazione a partire dal 31 marzo 2028, sulla base dei dati raccolti nel corso dell'anno precedente;
   d) l'obbligo di cui alla Misura 13.2 si applica ai lavori il cui avvio sia programmato almeno sei mesi dopo la data di applicazione della relativa misura;
   e) i gestori dei servizi e delle infrastrutture assicurano che il personale già in servizio prima dell'entrata in vigore della Misura 12 assolva gli obblighi formativi entro i dodici mesi successivi alla pubblicazione delle presenti misure.
3. Gli importi corrisposti dai gestori dei servizi OSP agli utenti a titolo di indennizzi e rimborsi non possono ricadere in capo all'ente affidante. Tali valori sono contabilizzati separatamente e comunicati all'Autorità con cadenza annuale nell'ambito della trasmissione della contabilità regolatoria.

La **Misura 14** proposta reca le previsioni transitorie e finali volte ad assicurare la piena operatività e la verificabilità dei risultati dell'intervento regolatorio e completa il sistema regolatorio disciplinando alcuni ulteriori profili di rilievo.

In primo luogo, si prevede un sistema di raccolta e pubblicazione dei dati, disponendo che l'Autorità acquisisca le informazioni relative all'attuazione delle misure ai fini della loro pubblicazione nel proprio Portale dati (**Misura 14.1**). La previsione mira ad assicurare effettività, trasparenza e verificabilità delle modalità di adeguamento alle prescrizioni introdotte. La raccolta centralizzata dei dati consente, infatti, all'Autorità di monitorare in modo sistematico l'applicazione delle tutele, confrontare le modalità di adempimento adottate dai diversi gestori, individuare eventuali disomogeneità applicative e rendere conoscibili agli utenti i risultati concreti della regolazione, consentendo forme di più ampia trasparenza[110].

[110] In linea con quanto attuato dalle *Authorities* di settore in ambito europeo. In proposito si cfr. il portale dati della *Autorità de régulation des transportes* francese (online: Open Data ART, data ultima consultazione 7 ottobre 2026), i rapporti della *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte* austrica (Medieninformationen, Publikationen & Archiv - Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, data ultima consultazione 7 ottobre 2026); dell'*Eisebahn-Bundesamt* tedesco (EBA - Jahresberichte, data ultima consultazione 7 ottobre 2026). Anche l'*Office of Rail and Road* britannico pubblica tali dati nel portale dedicato: Home | ORR Data Portal, data ultima consultazione 7 ottobre 2026.
Tale approccio risulta peraltro coerente con una prospettiva orientata alla promozione della trasparenza, dei servizi di informazione multimodale e dell'implementazione del principio del cd. *Mobility as a Service* grazie alla interoperabilità e al riutilizzo transfrontaliero dei dati di mobilità – perseguita, in particolare, dal progetto europeo NAPCORE (*National*

Resta fatta salva, ovviamente, per i soggetti interessati, la possibilità di segnalare, in maniera motivata, profili di riservatezza.

In secondo luogo, si disciplinano le tempistiche di applicazione della regolazione mediante la previsione di un periodo, che pare congruo individuare in nove mesi dalla pubblicazione delle misure, fatte salve alcune eccezioni riconducibili alle prescrizioni che presuppongono, ad esempio, anche solo per alcuni dei destinatari, ulteriori sviluppi informatici, protocolli di interoperabilità tra più operatori, sistemi di raccolta o integrazione di dati storici non ancora strutturati, modifiche dei sistemi di vendita o prenotazione, o modifiche organizzative, o esigenze di coordinamento tra più soggetti.

Nello specifico si è ritenuto di estendere a 18 mesi il termine per l'adeguamento a prescrizioni che presuppongono forme di coordinamento tra gli operatori (**Misura 14.2, lett. b)**) e a 12 mesi il termine per l'adempimento alle prescrizioni che, pur non richiedendo forme di raccordo con altri soggetti, si presume possano comportare interventi più significativi sui sistemi informativi (**Misura 14.2, lett. a)**).

Alla Misura **14.2, lett. c)** si chiarisce che gli obblighi di trasparenza di cui alla Misura 3.1, lettere c), d), f), h) e i), Misura 3.2, lettere b) e c.3), Misura 3.3, lettere c) e d.2) – concernenti, rispettivamente, gli indennizzi erogati, la regolarità del servizio, la partecipazione degli utenti, l'accessibilità e l'assistenza alle PMR, nonché le caratteristiche economiche e organizzative dell'offerta ferroviaria – trovano applicazione a partire dal 31 marzo 2028, sulla base dei dati da raccogliere nel corso dell'anno 2027. Resta ferma la possibilità di pubblicazione, con le modalità di cui alla Misura 5.7, anche con riferimento all'annualità 2026, ove tutti o alcuni dei dati richiesti siano già disponibili in forma completa e attendibile.

La **Misura 14.2, lett. d),** riguarda l'applicazione degli obblighi informativi relativi agli interventi programmati sulle infrastrutture ferroviarie, prevedendo che essi trovino applicazione esclusivamente ai lavori il cui avvio sia programmato almeno sei mesi dopo la data di applicazione della misura. Tale previsione mira a garantire un equilibrato contemperamento tra l'esigenza di assicurare agli utenti un'informazione tempestiva e completa sugli interventi suscettibili di incidere sulla fruibilità del servizio e la necessità di concedere ai gestori un margine di tempo congruo per l'adeguamento dei processi organizzativi, degli strumenti e dei flussi informativi ai nuovi obblighi regolatori. A tal fine, la soglia temporale di sei mesi evita che la misura produca effetti retroattivi o interferisca con attività già pianificate o in una fase avanzata di progettazione o realizzazione, favorendo un'applicazione graduale e sostenibile.

Al fine di garantire un'applicazione progressiva delle prescrizioni, assicurandone l'effettività senza imporre interventi di adeguamento incompatibili con i tempi tecnici e organizzativi necessari, con la **Misura 14.2, lett. e)** si dispone che il completamento dei percorsi formativi previsti dalla Misura 12.1 avvenga entro i dodici mesi successivi all'assunzione delle mansioni; mentre, per il solo personale già in servizio, entro dodici mesi successivi dalla pubblicazione delle misure proposte in consultazione.

Gli adempimenti annuali previsti alle Misure 5.6 (trasmissione della relazione entro il 31 marzo di ogni anno), 13.1 (convocazione entro il 30 aprile di ogni anno), 13.4 (trasmissione della relazione entro il 31 maggio di ogni anno), sono effettuati per la prima volta nell'anno successivo a quello di entrata in vigore delle relative misure.

Access Point Coordination Organisation for Europe), volto a coordinare i cd. punti di accesso nazionali ai dati di mobilità previsti dalla direttiva 2010/40/UE.

Considerato che l'intervento regolatorio mira a disciplinare in maniera aggiornata ed organica tutti gli aspetti afferenti alla tutela degli utenti dei servizi ferroviari, ne consegue che contestualmente all'approvazione delle misure, verranno abrogate, con effetto dalla data di prima applicazione delle stesse – come dettagliata alla Misura 14.2 – le delibere nn. 54/2016 e 106/2018. In coerenza con tale impostazione, è implicito che nelle more dell'applicazione delle misure si applicano le disposizioni di cui alle richiamate delibere dell'Autorità.

Infine, la misura chiarisce che gli importi erogati agli utenti non possono essere recuperati nell'ambito dei contratti di servizio, prevedendo altresì un obbligo di separazione contabile e relativa comunicazione all'Autorità (**Misura 14.3**). Il divieto di recupero nell'ambito dei contratti di servizio degli importi erogati a titolo di rimborso o indennizzo mira ad evitare che il costo dei disservizi venga trasferito, direttamente o indirettamente, sulla collettività o sull'ente affidante. La previsione assicura in tal modo che gli strumenti risarcitori e indennitari assumano una reale ed effettiva funzione compensativa, responsabilizzante e incentivante, inducendo gli operatori a prevenire i disservizi e a migliorare la qualità, l'affidabilità e l'accessibilità, a tutto vantaggio della promozione dell'utilizzo del servizio ferroviario, fermo restando, ove applicabile, quanto previsto alla Misura 6.1 lett. a) della delibera dell'Autorità n. 16/2018[111]. Pertanto, tali valori dovranno essere contabilizzati separatamente e comunicati all'Autorità con cadenza annuale nell'ambito della trasmissione della contabilità regolatoria di cui alla delibera dell'Autorità n. 120/2018 del 5 dicembre 2018[112].

Per comodità di consultazione, si riporta, qui di seguito, una tabella riepilogativa delle tempistiche di attuazione per ciascuna misura.

[111] Secondo cui *"L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'IF in relazione a: a) ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità dell'IF, in esecuzione delle previsioni di cui al Regolamento* (…) *o di provvedimenti adottati dall'ART nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto legge n. 201/2011".*

[112] Delibera dell'Autorità n. 120/2018 del 5 dicembre 2018 recante *"Metodologie e criteri per garantire l'efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale".*

DETTAGLIO PREVISIONI	DATA DI APPLICAZIONE
Oggetto e ambito di applicazione – Misura 1 **Definizioni – Misura 2** **Diritto alla trasparenza – Misura 3** Informazioni generali su Carte dei servizi e condizioni generali, diritti degli utenti, rimborsi e indennizzi, soppressioni e ritardi, piani di intervento e di emergenza, partecipazione degli utenti, norme di accesso, assistenza PMR, formazione e criteri di calcolo del ritardo e degli indennizzi per gli abbonati (Misura 3.1).Indicatori di indisponibilità delle dotazioni e livello complessivo di accessibilità delle stazioni, ad eccezione delle categorie di eventi perturbativi di cui alla Misura 3.2, lett. a), e informazioni sulla ubicazione e sulle modalità di utilizzo dei presidi per le emergenze sanitarie, inclusi i DAE(Misura 3.2, lett. b), c) e d)). Informazioni sui piani per l'intermodalità, prezzi medi dei servizi a mercato, organizzazione dell'offerta di abbonamenti, accessibilità del materiale rotabile e percentuale del materiale rotabile dotato di DAE (Misura 3.3). **Diritto all'informazione – Misura 4** Canali di vendita dei titoli di viaggio (Misura 4.1). Caratteristiche e modalità di fruizione degli abbonamenti (Misura 4.2). Informazioni precontrattuali relative ai servizi e impianti a bordo, compresa la somministrazione di cibi e bevande, ai canali di assistenza, agli animali, ai tempi di percorrenza e ai lavori programmati, ad eccezione delle disposizioni assoggettate al termine di dodici o diciotto mesi (Misura 4.3 lett. b), e), g), h) e i)). Condizioni di accesso e fruibilità delle stazioni e diritti riconosciuti ai sensi della Misura 6.5 (Misura 4.4, lett. a) ed e)). Informazioni in caso di variazioni dell'accessibilità, indisponibilità e malfunzionamento di servizi e impianti, nonché in caso di irregolarità o modifiche del servizio (Misura 4.5 e 4.6). Ulteriori informazioni per i gestori operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lett. a) e b), del d.lgs. 112/2015 (Misura 4.7). **Modalità di informazione e coordinamento – Misura 5** Gratuità, chiarezza, completezza, aggiornamento e accessibilità delle informazioni; indicazione dei canali informativi (di cui almeno uno accessibile ai non utilizzatori del web e uno digitale ottimizzato per dispositivi mobili); sezioni dedicate del sito web e della eventuale app nativa, annunci e comunicazioni agli utenti (Misura 5, punti da 1 a 4). **Accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni – Misura 6** Funzionalità di impianti e dotazioni (Misura 6.1). Tutele e indennizzi per: indisponibilità di impianti o dotazioni delle stazioni (Misura 6.2); inaccessibilità del servizio indicato come fruibile (Misura 6.3); indisponibilità o malfunzionamento della climatizzazione o del riscaldamento (Misura 6.4); carenze informative in stazione (Misura 6.5), da erogare al raggiungimento dell'importo minimo di 1 euro (Misura 6.6). **Norme di accesso e assistenza – Misura 7** Norme di accesso, canali e modalità di richiesta dell'assistenza, conferma della prenotazione, tutele in caso di assistenza irregolare e meccanismo risarcitorio, ad eccezione della richiesta unica di cui alla Misura 7.2, lett. e) (Misura 7.1; 7.2, lett. a) -d) e f); 7.3-7.5). **Diritto all'utilizzo di abbonamenti – Misura 8**	Si applicano decorsi **9 mesi** dalla pubblicazione delle Misure.

Adeguatezza dell'offerta, vendita anticipata, duplicato dell'abbonamento; indicazione della tratta di interesse e prenotazione dei treni giornalieri; garanzia del programma di viaggio anche mediante posto a tratte o dinamico (Misura 8.1-8.5). **Ritardi singoli – Misura 9** Calcolo del ritardo, riprotezione per il ritardo previsto tra i 30 e i 59 minuti, rimborso delle spese per trasporto terrestre e indennizzi per ritardi singoli (Misura 9). **Indennizzo per i titolari di abbonamento – Misura 10** Presupposti, relazione di interesse, indice di irregolarità, sistema di interrogazione, informazioni puntuali sulla spettanza dell'indennizzo, calcolo ed erogazione dello stesso, (Misura 10.1-10.8). **Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi – Misura 11** Segnalazione della presenza, pubblicità dei presupposti, canali di richiesta, forme di pagamento, termini di riconoscimento e conservazione dei dati (Misura 11). **Formazione del personale in materia di disabilità – Misura 12** Adozione del registro delle attività (Misura 12.3). **Partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti – Misura 13** Consultazioni annuali, garanzie procedurali e relazione all'Autorità, fatto salvo il regime specifico per i lavori programmati (Misura 13.1, 13.3 e 13.4).	
Diritto alla trasparenza – Misura 3 Categorie di eventi che possono generare turbative alla circolazione e tempi medi di ripristino (Misura 3.2, lett. a)). **Diritto all'informazione – Misura 4** Tipologie di titoli di viaggio, trasporto di biciclette e spazi di ricarica, accessibilità del percorso e servizi per viaggiatori con bambini, presenza, collocazione e modalità di utilizzo dei presidi per emergenze sanitarie, inclusi i DAE nei casi previsti dalla normativa vigente (Misura 4.3, lett. a), c), f) e j)). Lavori programmati, stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni con assistenza PMR, binario effettivo e posti attrezzati per PMR, posizionamento delle carrozze lungo il marciapiede (Misura 4.4, lett. b), c), d) e f)). **Diritto all'utilizzo di abbonamenti – Misura 8** Possibilità di cambio di prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato (Misura 8.6).	Si applicano decorsi **12 mesi** dalla pubblicazione delle Misure.
Diritto all'informazione – Misura 4 Flussi informativi predisposti dal gestore di stazione e di infrastruttura per l'aggiornamento delle informazioni sul percorso e sui lavori programmati (Misura 4.8) e informazioni sul livello di effettiva accessibilità del percorso ferroviario prescelto (Misura 4.3, lett. d)). **Modalità di informazione e coordinamento – Misura 5** Disponibilità reciproca dei dati pertinenti in formato omogeneo, aperto e interoperabile (Misura 5.5). **Norme di accesso e assistenza – Misura 7** Meccanismo di richiesta unica di assistenza per itinerari che coinvolgono più gestori (Misura 7.2, lett. e)).	Si applicano decorsi **18 mesi** dalla pubblicazione delle Misure.
Pubblicazione a consuntivo – Misura 5.7 Numero e valore complessivo di indennizzi e rimborsi; soppressioni e ritardo medio; partecipazione degli utenti; indicatori del servizio di assistenza PMR; formazione in materia	Si applica a partire dal **31 marzo 2028**, sulla base dei dati raccolti

di disabilità; indisponibilità delle dotazioni; piano pluriennale di accessibilità; resoconto sugli abbonamenti; eventi di impiego di materiale non accessibile (Informazioni di cui alla Misura 3.1, lett. c), d), f), h) e i); Misura 3.2, lett. b) e c.3); Misura 3.3, lett. c) e d.3).	nel 2027; pubblicazione annuale entro il 31 marzo e permanenza minima di 2 anni.
Formazione del personale – Misura 12 Formazione iniziale e di aggiornamento, differenziata per categoria di personale, con esercitazioni pratiche e contenuti minimi dell'Annesso 2 (Misura 12.1 e 12.2). Per il personale già in servizio prima dell'applicazione delle citate Misure, si applicano le disposizioni transitorie di cui alla Misura 14.2 lett. e).	entro i **dodici mesi successivi all'assunzione delle mansioni**, mentre, per il personale già in servizio prima dell'applicazione della Misura, **entro i dodici mesi successivi alla pubblicazione delle presenti misure**.
Partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti – Misura 13 Consultazione preventiva in caso di lavori programmati con impatti sulla circolazione o sull'accessibilità (Misura 13.2).	Si applica decorsi 9 mesi dalla pubblicazione delle Misure ai lavori il cui avvio sia programmato almeno **6 mesi dopo** la data di applicazione della relativa disposizione.
Disposizioni transitorie – Misura 14.3 Comunicazione annuale all'Autorità in merito a indennizzi e rimborsi erogati.	Secondo le modalità e le tempistiche previste dall'Autorità nell'ambito della trasmissione della contabilità regolatoria

Annesso 1 - Norme di accesso non discriminatorie

Le norme di accesso non discriminatorie indicano almeno:

1. il livello di effettiva accessibilità delle stazioni, tramite il rimando ad una scheda che, per ciascuna stazione servita, indichi almeno:
   a) la presenza dei percorsi privi di gradini;
   b) l'altezza di ciascun marciapiede;
   c) la presenza dei percorsi tattili e della linea tattile di sicurezza sui marciapiedi;
   d) la disponibilità di informazioni al pubblico in modalità sonora e visiva;
   e) la presenza e il livello di accessibilità di servizi igienici, aree di attesa e parcheggi con posti riservati;
2. il livello di effettiva accessibilità per ciascuna tipologia di materiale rotabile impiegato, indicando almeno:
   a) la modalità di accesso al veicolo, anche in relazione all'altezza dei marciapiedi serviti, distinguendo tra accesso a livello, accesso con dispositivi di ausilio e accesso mediante gradini;
   b) la necessità di assistenza per salita, discesa;
   c) la presenza, il numero e la posizione degli spazi per sedie a ruote e attrezzature per la mobilità, nonché dei servizi igienici accessibili;
   d) la presenza, il numero e la posizione degli spazi dedicati a dispositivi per bambini;
   e) la disponibilità di informazioni sonore e visive a bordo e di dispositivi di richiesta di aiuto o comunicazione;
   f) le condizioni di trasporto degli ausili per la mobilità, inclusi limiti dimensionali e di peso;
3. i dispositivi di ausilio utilizzati per la salita/discesa a bordo del materiale rotabile, una descrizione sintetica degli accordi per la fornitura e la gestione degli stessi, nonché per la fornitura di assistenza e di trasporti alternativi di cui alle STI PMR, e delle procedure operative applicabili in presenza e in assenza dei suddetti accordi;
4. le modalità con cui le PMR possono comunicare la propria presenza in treno, anche in caso di viaggio in autonomia;
5. sulla base degli elementi di cui ai punti 1) e 2), le condizioni in cui le PMR possono fruire del viaggio in autonomia, con assistenza eventuale o con assistenza necessaria, nonché i casi in cui il viaggio, o specifiche fasi dello stesso, non risultano fruibili, con indicazione delle alternative accessibili disponibili e ferma restando la valutazione individuale delle esigenze della PMR;
6. le modalità e tempistiche con cui è comunicata alla PMR l'eventuale deroga al diritto al trasporto o la richiesta di essere accompagnata, unitamente all'indicazione del trasporto alternativo accettabile, nonché il recapito a cui rivolgersi per ottenere chiarimenti;
7. le condizioni per il trasporto dell'eventuale accompagnatore, nonché, in conformità alla normativa vigente, dei cani guida e da assistenza;
8. i casi di attivazione dei servizi sostitutivi o integrativi, o del trasporto alternativo, anche in caso di guasto o indisponibilità delle attrezzature necessarie alla salita e alla discesa dal treno o delle dotazioni di stazione, indicando il relativo livello di accessibilità e le condizioni di fruizione da parte delle PMR;
9. il soggetto responsabile dell'applicazione delle norme di accesso, nonché dell'assistenza nelle diverse fasi del viaggio, con specifica indicazione delle responsabilità relative a salita e discesa dal materiale rotabile,

all'azionamento delle attrezzature per la salita e la discesa disponibili in stazione e a bordo, all'interscambio, alla fruizione delle dotazioni di stazione e all'utilizzo di servizi sostitutivi o alternativi;

10. le modalità di coordinamento tra i soggetti coinvolti.

L'**Annesso 1** posto in consultazione risponde all'esigenza di definire in modo più puntuale e omogeneo il contenuto delle norme di accesso non discriminatorie previste dall'articolo 21 del regolamento (UE) 2021/782. Come accennato, dall'analisi svolta è infatti emerso che tali norme non presentano attualmente una struttura uniforme e che le informazioni rilevanti ai fini dell'accessibilità possono risultare distribuite tra documenti e strumenti diversi, rendendo più complessa per la PMR la ricostruzione delle effettive condizioni di accesso e fruizione del servizio.

Si è pertanto ritenuto necessario individuare un nucleo minimo e standardizzato di contenuti, riferito alle stazioni, al materiale rotabile e alle diverse fasi del viaggio, che consenta alla PMR di comprendere, rispetto alle proprie esigenze, se e a quali condizioni il viaggio sia concretamente fruibile. Tale standardizzazione si coordina con gli obblighi informativi previsti dalle precedenti misure, consentendo che le informazioni sull'effettiva accessibilità del percorso siano rese sulla base di un quadro omogeneo e preventivamente definito. L'Annesso organizza a tal fine le informazioni e le condizioni operative rilevanti alla luce del regolamento (UE) 2021/782 e del regolamento STI PMR, senza introdurre nuovi requisiti tecnici di accessibilità.

In attuazione di tale impostazione, i punti 1 e 2 distinguono le informazioni relative all'effettiva accessibilità delle stazioni da quelle concernenti il materiale rotabile. Nella loro individuazione sono stati presi in considerazione, ove pertinenti, i requisiti e le caratteristiche di accessibilità disciplinati dal Regolamento STI PMR, selezionando gli elementi maggiormente rilevanti dal punto di vista dell'utente e integrandoli con le ulteriori informazioni necessarie a rappresentare le concrete condizioni di fruibilità del viaggio. La finalità non è quindi riprodurre il complesso dei requisiti tecnici del regolamento STI PMR, ma tradurne gli aspetti di maggiore interesse per il passeggero in informazioni immediatamente comprensibili, tenuto conto delle diverse esigenze ricomprese nella definizione di PMR di cui all'articolo 3, punto 21), del Regolamento.

Per le stazioni assumono pertanto rilievo, tra l'altro, la continuità dei percorsi, l'accesso ai marciapiedi, l'orientamento e la sicurezza delle persone con disabilità visiva, le informazioni sonore e visive e l'accessibilità degli spazi e dei servizi. Per il materiale rotabile rilevano, analogamente, le modalità di accesso al veicolo e l'interazione tra treno e marciapiede, i dispositivi di ausilio, gli spazi destinati alle PMR e alle attrezzature per la mobilità, i servizi igienici accessibili, le informazioni a bordo e le condizioni di trasporto degli ausili.

Il **punto 3** completa tali informazioni con l'indicazione dei dispositivi concretamente utilizzati per la salita e la discesa, in quanto l'effettiva possibilità di accedere al materiale rotabile dipende anche dalla loro disponibilità e dalle relative modalità di impiego. Come più volte ricordato, il Regolamento STI PMR disciplina tali dispositivi e, al punto 4.4.3, prevede che gestori dell'infrastruttura o delle stazioni e imprese ferroviarie concordino la fornitura e la gestione dei dispositivi di ausilio, nonché le relative responsabilità.

Il **punto 4**, in raccordo con la Misura 7.2, lett. d), proposta in consultazione, prevede che siano rese conoscibili le modalità attraverso le quali la PMR che viaggia in autonomia può segnalare la propria presenza, senza che

tale segnalazione costituisca condizione per l'esercizio del diritto al trasporto o per la fruizione autonoma del servizio.

Il **punto 5** raccorda le informazioni relative alla stazione e al materiale rotabile al fine di rappresentare l'effettiva fruibilità del viaggio nelle sue diverse fasi, non essendo la conoscenza separata (e tramite canali diversi) delle caratteristiche della stazione o del treno sufficiente a tal fine. La disposizione tiene conto, in particolare, del quadro informativo previsto dall'articolo 9 e dall'Allegato II, parte I, del regolamento (UE) 2021/782, che comprende, tra le informazioni da rendere prima del viaggio, anche quelle relative all'accessibilità, alle condizioni di accesso e alle dotazioni disponibili per le PMR.

Poiché tali informazioni afferiscono a soggetti diversi, le norme di accesso costituiscono la base per ricondurle a un quadro unitario e per consentire ai soggetti tenuti, ai sensi delle precedenti misure, a rendere l'informazione sul percorso – in particolare, al gestore del servizio e al gestore di piattaforma digitale – di rappresentare all'utente, in forma aggregata, l'effettiva accessibilità dello stesso, sulla base delle informazioni corrette, complete e tempestivamente aggiornate rese disponibili, per quanto di rispettiva competenza, dai gestori delle stazioni e dell'infrastruttura.

Tali informazioni sono coordinate, ove rilevante, con quelle relative all'assistenza di cui all'articolo 23, così da consentire alla PMR di comprendere se il viaggio sia fruibile in autonomia, con assistenza eventuale o necessaria e, qualora il viaggio o una sua fase non risultino fruibili, conoscere le alternative accessibili disponibili, ferma restando la valutazione individuale delle esigenze della persona.

Il **punto 6** riguarda le ipotesi in cui possa essere applicata una deroga al diritto al trasporto o richiesto alla PMR di essere accompagnata. L'articolo 21, par. 2, del Regolamento ammette tali limitazioni soltanto quando strettamente necessarie per conformarsi alle norme di accesso, mentre l'articolo 22, par. 2, disciplina l'informazione sulle ragioni della deroga e l'effettuazione di ogni ragionevole sforzo per proporre un trasporto alternativo accettabile, tenendo conto delle esigenze di accessibilità della persona. L'Annesso sviluppa tali previsioni sotto il profilo informativo, rendendo conoscibili modalità e tempistiche della comunicazione, il trasporto alternativo accettabile e il recapito al quale la PMR può rivolgersi per ottenere chiarimenti.

Il **punto 7** specifica le condizioni applicabili al viaggio con accompagnatore e con cani guida e da assistenza, in coerenza con l'articolo 23 del regolamento (UE) 2021/782, con particolare riferimento alle eventuali condizioni tariffarie e alle modalità di viaggio previste.

Il **punto 8** disciplina le situazioni nelle quali le condizioni di accessibilità previste vengano meno o il viaggio non possa essere fruito secondo le modalità ordinarie, assicurando che siano individuate le soluzioni applicabili in caso di perturbazioni del servizio o indisponibilità di infrastrutture, impianti, dotazioni o dispositivi necessari all'accesso. Rilevano, in particolare, l'articolo 18, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2021/782, che in caso di itinerario alternativo richiede per le PMR un livello comparabile di assistenza e accessibilità, l'articolo 20, paragrafo 3, relativo ai servizi di trasporto alternativi in caso di interruzione del servizio ferroviario, nonché i punti 4.4.3 e 4.5.1 del Regolamento STI PMR, relativi al trasporto alternativo e alle forme alternative di assistenza. Le norme di accesso devono pertanto indicare anche il livello di accessibilità e le condizioni di fruizione delle eventuali soluzioni sostitutive, integrative o alternative.

Il **punto 9** è volto a rendere chiaramente individuabile il soggetto responsabile dell'applicazione delle norme di accesso e dell'assistenza nelle diverse fasi del viaggio, evitando che la pluralità dei soggetti coinvolti determini incertezza circa il soggetto tenuto a garantire la prestazione. In coerenza con la ripartizione delle responsabilità delineata dagli articoli 21 e 23 del regolamento (UE) 2021/782, le norme di accesso devono consentire di individuare il soggetto responsabile lungo la catena dell'assistenza, dalla fruizione delle dotazioni di stazione e dal raggiungimento del treno alla salita, all'eventuale interscambio, alla discesa e alla prosecuzione all'interno della stazione, comprese le responsabilità relative all'azionamento dei dispositivi di ausilio e alle soluzioni sostitutive o alternative.

Il **punto 10** completa il quadro, richiedendo di esplicitare le modalità di coordinamento tra i soggetti coinvolti, affinché la ripartizione delle responsabilità non determini discontinuità nell'accessibilità e nell'assistenza. In tale prospettiva, i punti 4.4.1 e 4.4.2 del regolamento STI PMR richiedono procedure scritte in materia di accessibilità reciprocamente compatibili, mentre il punto 4.4.3 prevede specifici accordi sulla gestione dei dispositivi di ausilio, sull'assistenza, sul trasporto alternativo e sulla ripartizione delle responsabilità. L'articolo 24 del regolamento (UE) 2021/782 richiede inoltre la cooperazione tra i soggetti coinvolti e disciplina la trasmissione coordinata delle richieste di assistenza.

Annesso 2 - Contenuti minimi della formazione

I programmi formativi includono almeno i contenuti elencati nelle seguenti sezioni A e B, in relazione delle due categorie di personale individuate, come di seguito dettagliato.

Sezione A — Personale che presta assistenza diretta

1. sensibilizzazione e consapevolezza alle disabilità fisiche, sensoriali, cognitive e invisibili, comprese le neurodivergenze, e capacità di distinguere i diversi bisogni delle persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
2. con riferimento alle disabilità invisibili e alle neurodivergenze, capacità di riconoscerle e di comprenderne le esigenze nel contesto del trasporto ferroviario;
3. conoscenza delle barriere attitudinali, ambientali, digitali, e organizzative che possono essere incontrate dalle persone con disabilità nel trasporto ferroviario;
4. ruolo e gestione dei cani da assistenza riconosciuti;
5. gestione delle situazioni impreviste che coinvolgono passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta;
6. principali diritti riconosciuti nel trasporto ferroviario alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta;
7. procedure interne per la ricezione e trasmissione delle richieste di assistenza;
8. tecniche di accompagnamento e supporto adeguate alle diverse tipologie di disabilità;
9. movimentazione in sicurezza di sedie a ruote, ausili e dispositivi di assistenza, con prevenzione di danneggiamenti;
10. utilizzo delle attrezzature per la salita/discesa dal treno, disponibili nelle stazioni e a bordo dei treni;
11. procedure operative per la gestione delle richieste di assistenza, inclusa la notifica e il coordinamento tra stazione e impresa ferroviaria;
12. assistenza ai passeggeri con cane da assistenza riconosciuto;
13. gestione delle situazioni impreviste, interruzioni del servizio ed emergenze con riferimento alle esigenze delle persone con disabilità;
14. nozioni di primo soccorso.

Le tecniche di trasferimento e accompagnamento, la movimentazione degli ausili e l'utilizzo delle attrezzature di salita/discesa sono oggetto di esercitazione pratica.

Sezione B — Personale a diretto contatto con il pubblico

Contenuti di cui alla Sezione A, punti da 1 a 7.

L'**Annesso 2** individua i contenuti minimi dei programmi formativi, articolandoli in relazione alle due categorie di personale di cui alla Misura 12.1.

La definizione dei contenuti tiene inoltre conto dell'articolo 9, par. 2, lett. c), della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, che prevede la formazione dei soggetti interessati sulle problematiche di accessibilità affrontate dalle persone con disabilità.

La **Sezione A**, riferita al personale che presta assistenza diretta, si compone di due nuclei. Il primo, corrispondente ai punti da 1 a 7, concerne le conoscenze di base: le diverse tipologie di disabilità, comprese le disabilità invisibili e le neurodivergenze, le cui esigenze possono essere meno immediatamente

riconoscibili (punti 1 e 2); le barriere attitudinali, ambientali, organizzative e digitali, queste ultime di particolare rilievo anche alla luce dei requisiti di accessibilità applicabili ai servizi digitali di trasporto ai sensi della direttiva (UE) 2019/882 (cd. *Accessibility Act*, punto 3); il ruolo dei cani da assistenza (punto 4); la gestione delle situazioni impreviste (punto 5); i diritti riconosciuti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (punto 6); le procedure per la ricezione e la trasmissione delle richieste di assistenza (punto 7).

Il secondo nucleo, corrispondente ai punti da 8 a 14, concerne le competenze operative: le tecniche di accompagnamento, la movimentazione in sicurezza degli ausili, l'utilizzo delle attrezzature di salita e discesa disponibili in stazione e a bordo, il coordinamento tra stazione e impresa ferroviaria, l'assistenza ai passeggeri con cane da assistenza, la gestione di interruzioni ed emergenze e le nozioni di primo soccorso. Le tecniche di trasferimento e accompagnamento, la movimentazione degli ausili e l'utilizzo delle attrezzature di salita e discesa sono oggetto di esercitazione pratica. Con particolare riferimento a queste ultime, la previsione è coerente con il punto 4.4.2.14 del regolamento STI PMR, che richiede l'adozione di procedure operative affinché il personale di bordo e di stazione sia in grado di utilizzare in sicurezza i dispositivi di ausilio, e con la Misura 12.2, che prescrive componenti obbligatorie di esercitazione pratica per il personale che presta assistenza diretta.

La **Sezione B**, riferita al personale a diretto contatto con il pubblico, rinvia ai punti da 1 a 7 della Sezione A. Tale personale deve infatti essere in grado di riconoscere le esigenze delle persone con disabilità, conoscerne i diritti e attivare correttamente le procedure di assistenza. La relativa formazione assume rilievo nei confronti di tutte le PMR con le quali il personale può entrare in contatto nello svolgimento delle proprie mansioni e non soltanto di quelle che abbiano richiesto il servizio di assistenza.

Torino, 9 novembre 2026

Il dirigente della Direzione Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti
f.to *Katia Gallo*
(documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005)

KATIA
GALLO
11.11.2026
16:39:43
GMT+01:00