Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

Schema di Analisi di Impatto della Regolazione

11 novembre 2026

Riservatezza: *DOCUMENTO PUBBLICO*

SOMMARIO

INDICE 2
INDICE DELLE FIGURE 3
INDICE DELLE TAVOLE 4
INDICE DELLE ABBREVIAZIONI 5

A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO 7
B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE 18
C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE 26
D. DESCRIZIONE DELLO *STATUS QUO* 38
E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI 44
F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA 62
ANNESSO 1 - ELENCO DESTINATARI DELLA RACCOLTA DATI 2026 64
ANNESSO 2 – SISTEMA DI INDENNIZZI 65

INDICE

A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO 7
A.1 Le infrastrutture ferroviarie in Italia 7
A.1.1. La rete dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale 7
A.1.2. Reti ferroviarie regionali interconnesse alla IFN e reti isolate 9
A.2 Domanda e offerta di servizi di trasporto ferroviario 11
A.2.1. Domanda e offerta di servizi ferroviari passeggeri Open Access 11
A.2.2. Domanda e offerta di servizi ferroviari passeggeri OSP 13
A.2.3. Andamenti recenti di produzione dei servizi transitati su rete IFN 15
A.3 La qualità del servizio di accesso reso sulla IFN 15
A.3.1. OSP regionali gestori operanti su rete nazionale e reti interconnesse 17
B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE 18
B.1 Il Quadro normativo comunitario 19
B.2 Gli Interventi di ART in tema di tutela dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari 20
B.2.1. Delibera n. 54/2016: tutela utenti abbonati servizi ferroviari AV 20
B.2.2. Delibera n. 106/2018: tutela utenti servizi ferroviari OSP 21
B.3 La Verifica di impatto della regolazione e suoi esiti 22
B.4 Le motivazioni del nuovo intervento di regolazione 24
C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE 26
C.1 Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane 26
C.2 I gestori di reti regionali interconnesse e IF ivi operanti 30
C.3 I gestori di reti isolate e IF ivi operanti 31
C.4 Le imprese ferroviarie operanti nei servizi passeggeri su rete IFN 32
C.5 Le piattaforme digitali nei servizi di informazione e di vendita di biglietti 33
D. DESCRIZIONE DELLO *STATUS QUO* 38
D.1 Raccolta dati 2026 38
D.2 Incontri tecnici Imprese ferroviarie 42
E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI 44
E.1 Campo di applicazione dell'intervento di regolazione (Misure 1, 2 e 14) 45
E.2 Informazioni per l'utente (Misure 3-5) 47
BOX 1. - Nuove informazioni per la tutela dell'utente 49
E.3 Diritto all'accessibilità, assistenza PMR e formazione personale (Misure 6, 7 e 12) 52
E.4 Sistemi di indennizzi per l'utenza (Misure 6, 7, 9-11) 55
E.5 Potenziamento del sistema di tutela vigente (Misure varie) 58
F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA 62
ANNESSO 1 - ELENCO DESTINATARI DELLA RACCOLTA DATI 2026 64
ANNESSO 2 – SISTEMA DI INDENNIZZI 65

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1.	Sviluppo della rete ferroviaria nazionale	8
Figura 2.	Sviluppo reti interconnesse e reti isolate	10
Figura 3.	Andamento del traffico ferroviario in Italia	11
Figura 4.	Volumi di traffico totale	12
Figura 5.	Volumi totali di viaggiatori trasportati	13
Figura 6.	Volumi di traffico	14
Figura 7.	Volumi di viaggiatori trasportati	14
Figura 8.	Puntualità treni pax - Standard B1 entro 5/15 minuti a destinazione	16
Figura 9.	Servizi ferroviari OSP regionali su rete nazionale e su reti interconnesse	17
Figura 10.	Obiettivi della Regolazione per la tutela del contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari	25
Figura 11.	Ricavi operativi ed EBIT per settori operativi	27
Figura 12.	Presenza dei gruppi storici ferroviari *incumbent* in Italia e in Europa	32
Figura 13.	Analisi di *benchmark* delle piattaforme digitali in base alle principali funzionalità	36
Figura 14.	Direttrici servizi OSP per mese potenzialmente elegibili al rimborso	39
Figura 15.	Distribuzione percentuale dei mesi elegibili al rimborso per Direttrice	40
Figura 16.	Distribuzione costo abbonamento mensile servizi OSP	41
Figura 17.	Distribuzione costo abbonamento annuale servizi OSP	42

INDICE DELLE TAVOLE

Tavola 1.	Caratteristiche della rete ferroviaria nazionale	8
Tavola 2.	Offerta complessiva di servizi ferroviari sull'Infrastruttura ferroviaria nazionale	15
Tavola 3.	Contratti di servizio durata dei CdS per servizi ferroviari regionali - Gruppo FSI	29
Tavola 4.	Gestori delle reti regionali interconnesse	30
Tavola 5.	Analisi di impatto della regolazione dello Schema di Atto di regolazione rev. del. n. 54/2016 e 106/2018	62

INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

ADR	*Alternative dispute resolution*
AIR	*Analisi di impatto della regolazione*
ART	*Autorità di regolazione dei trasporti*
CAGR	*Compound Annual Growth Rate*
CdS	*Contratto di servizio*
DAE	*Defibrillatore automatico esterno*
EA	*Ente affidante i servizi ferroviari regionali o nazionali*
GI	*Gestore dell'infrastruttura ferroviaria*
Gruppo FSI	*Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane S.p.a.*
GS	*Gestore di stazione*
IF	*Impresa ferroviaria*
IFN	*Infrastruttura ferroviaria nazionale*
NEB	*National enforcement body*
OA	*Open Access*
OSP	*Obblighi di servizio pubblico*
PMR	*Passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta*
Regolamento AIR/VIR	*Regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione (ex delibera n. 54/2021)*
RI	*Relazione illustrativa/Relazione istruttoria*
UE	*Unione europea*
VIR	*Verifica di impatto della regolazione*

PREMESSA

Il presente Schema di analisi di impatto della regolazione ("Schema di AIR") illustra l'ambito e le motivazioni alla base dello Schema di atto di regolazione avente ad oggetto "*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*", confrontando le opzioni regolatorie alternative esaminate, illustrandone i relativi oneri e benefici incrementali rispetto allo *status quo*, e l'opzione preferita che, in quanto tale, è posta in consultazione.

L'analisi è svolta secondo i criteri e i principi stabiliti dal *Regolamento di disciplina dell'analisi di impatto della regolazione e della verifica di impatto della regolazione*, adottato con delibera n. 54/2021 del 22 aprile 2021.

A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO

Lo Schema di Atto di regolazione, riguardante la revisione delle disposizioni, già adottate dall'Autorità con le delibere nn. 54/2016 dell'11 maggio 2016 e 106/2018 del 25 ottobre 2018, in materia di *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* (nel prosieguo, "Schema di Atto di regolazione"), interviene sul tema dei diritti minimi degli utenti che fruiscono servizi di trasporto ferroviario sia oggetto di CdS con obblighi di servizio pubblico sia forniti in regime di concorrenza.

Questa Sezione di inquadramento del settore economico interessato analizza, in particolare, i seguenti aspetti[1]: in **§ A.1** si descrivono le principali caratteristiche delle infrastrutture ferroviarie in Italia; in **§ A.2** si analizzano la domanda e l'offerta di servizi ferroviari passeggeri; in **§ A.3** si analizza la qualità del servizio reso sulla IFN, con un focus specifico sulle dinamiche dei ritardi dei treni a destinazione e delle soppressioni registrate negli ultimi anni.

A.1 Le infrastrutture ferroviarie in Italia

Il sistema ferroviario italiano si sviluppa su tre tipologie di reti:

- rete nazionale;
- reti interconnesse alla rete nazionale individuate dal decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti 5 agosto 2016;
- reti isolate non connesse alla rete nazionale e reti interconnesse alla rete nazionale ma non ricomprese nell'elenco di cui al D.M. 5 agosto 2016[2].

Le prime due tipologie di rete ricadono nel campo di applicazione del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, mentre la terza ne risulta esclusa. Dal momento che l'intervento di regolazione oggetto di AIR concerne tutte le tipologie si forniscono nel paragrafo seguente i principali elementi informativi ad esse attinenti.

A.1.1. La rete dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale

L'Infrastruttura ferroviaria nazionale è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. in virtù della concessione ex D.M. 138/T del 31 ottobre 2000, per una durata di 60 anni. RFI è stata costituita il 1° luglio 2001, come società interamente partecipata da Ferrovie dello Stato Italiane S.p.a., principalmente per rispondere alle direttive comunitarie sulla separazione fra il gestore della rete e il fornitore storico dei servizi di trasporto ferroviario. Fanno parte della Infrastruttura ferroviaria nazionale sia la rete sia gli impianti ferroviari che ad essa sono interconnessi, come le stazioni passeggeri e i centri di manutenzione.

Al 30 giugno 2026, la rete dell'IFN presenta una estesa chilometrica aperta all'esercizio commerciale di circa 16.909 km[3].

---

[1] La redazione di questa sezione ha beneficiato degli esiti delle analisi, ove pertinenti, già svolte per l'Analisi di impatto della regolazione effettuata per l'avvio della seconda consultazione disposta dall'Autorità ex delibera n. 191/2026, confluite nel correlato Schema di AIR.

[2] Le reti ferroviarie isolate sono state individuate dal MIT col decreto 2 agosto 2019, n. 347 e aggiornate con decreto dirigenziale del MIT 17 gennaio 2024, n. 1. Le imprese ferroviarie che svolgono servizi di trasporto su queste linee sono 9, cioè: Società Subalpina Imprese Ferroviarie (Piemonte), Azienda Mobilità e Trasporti (Liguria), COTRAL (Lazio), Ferrovie Apulo Lucane (Puglia e Basilicata), Ferrovie della Calabria (Calabria), Ferrovia Circumetnea (Sicilia), ARST (Sardegna), e inoltre Trenord (Lombardia) ed Ente Autonomo Volturno (Campania) che, come visto sopra, operano pure su linee interconnesse.

[3] Fonte: RFI, sito *web*, sezione "la rete oggi" (rilevazione del 15/09/2026).

In **Figura 1** è riportato lo sviluppo della rete ferroviaria nazionale suddivisa in: i) Rete Fondamentale AV/AC (ERMTS)[4]; ii) Rete Fondamentale Tradizionale; iii) Rete Complementare; iv) Nodi.

Figura 1. Sviluppo della rete ferroviaria nazionale



Fonte: RFI, sito web, sezione "la rete oggi" (rilevazione del 15/09/2026)

Le caratteristiche principali della rete ferroviaria nazionale sono riportate nella **Tavola 1**.

Tavola 1. Caratteristiche della rete ferroviaria nazionale

30/06/2026

[4] Lo standard ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control System*) consente *"la circolazione di treni di diversa nazionalità, sulla base di informazioni scambiate dai sottosistemi di terra e di bordo, definite con un linguaggio comune e gestite con componenti interoperabili"*, rimuovendo sostanzialmente *"i vincoli per la circolazione internazionale che derivavano dalla diversità tra i sistemi di segnalamento attualmente in uso nei diversi Paesi"*. (Fonte: RFI, disponibile al *link*: https://www.rfi.it/it/Sicurezza-e-tecnologie/tecnologie/ccs/ertms.html)

Linee ferroviarie in esercizio (a)	**16.909 km**	**100%**
Ripartizione per classificazione		
Linee fondamentali	6.450 km	38%
- AV/AC; (b)	1.096 km	17%
Linee complementari	9.502 km	56%
Linee di nodo	957 km	6%
Ripartizione per tipologia		
Linee a doppio binario	7.838 km	46%
Linee a semplice binario	9.071 km	54%
Ripartizione per alimentazione		
Linee elettrificate	12.413 km	73%
- a doppio binario	7.761 km	63%
- a semplice binario	4.652 km	37%
Linee non elettrificate	4.496 km	27%
Lunghezza complessiva dei binari	24.746 km	

Fonte: elaborazione ART su dati RFI (rilevazione del 19/09/2026)

(a) Rete RFI, di cui 70 km di rete estera, 52 km di ferrovia regionale umbra, 64 km di ferrovia regionale piemontese e 15 km di ferrovia regionale friulana.
(b) Dati riferiti alle linee con velocità ≥ 250 km/h, alimentazione a 25kV, ERTMS Livello 2 e alle linee con velocità >200 km/h ad alte prestazioni.

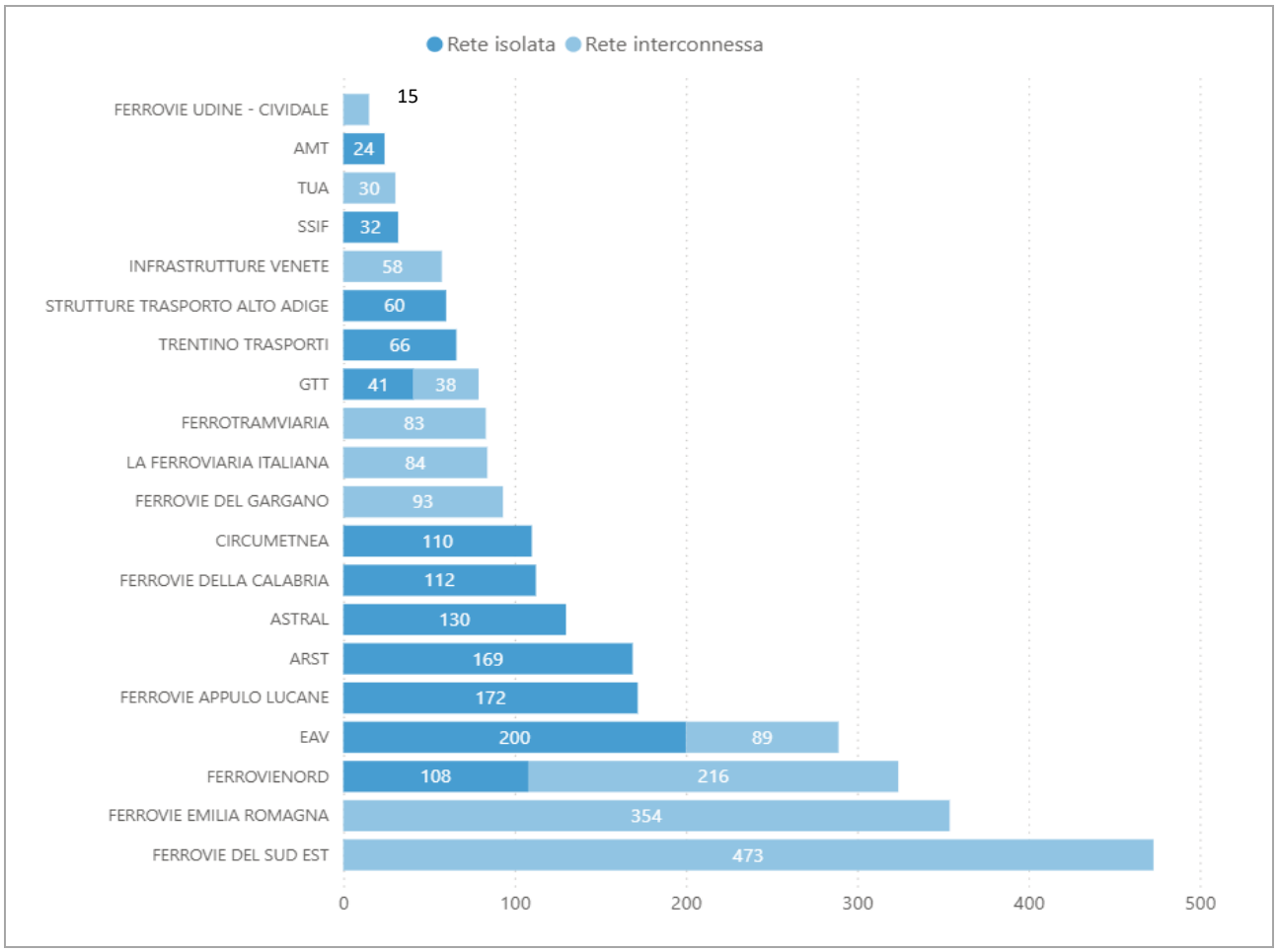
A.1.2. Reti ferroviarie regionali interconnesse alla IFN e reti isolate

Le linee ferroviarie interconnesse che ricadono nell'ambito di applicazione del d.lgs. 112/2015 sono state individuate dal MIT col decreto 5 agosto 2016 (e successivamente aggiornate con il D.M. 9 maggio 2025, n. 107). Esse si sviluppano in 10 Regioni italiane, per un'estesa totale pari a 1.585 km. La rete più lunga è quella gestita da Ferrovie del Sud Est (473 km, ancora largamente non elettrificata ma attualmente interessata da interventi di ammodernamento), la più breve è quella di Ferrovie Udine Cividale (15 km, senza elettrificazione).

Si veda la **Figura 2** che segue dove, per il 2023, sono rappresentati i gestori delle reti interconnesse diversi dal GI nazionale (che gestisce, in virtù di un accordo decennale con Regione Umbria, la Ferrovia Centrale Umbra, di 52 km, nonché essendo subentrata per cessione del ramo d'impresa a FUC nel 2025, la ferrovia regionale friulana).

Figura 2. Sviluppo reti interconnesse e reti isolate

2023



Fonte: Portale Dati ART (rilevazione del 23/02/2026; si segnala che, per successivi passaggi di gestione, la rete GTT e Ferrovie Udine-Cividale risultano gestiti da RFI, v. § C.2)

Le imprese ferroviarie che svolgono servizi di trasporto passeggeri sulle linee interconnesse sono 10: Trenitalia (Piemonte[5], Veneto[6], Umbria[7]), Trenord (Lombardia), Ferrovie Udine Cividale (Friuli-Venezia Giulia), Trenitalia-TPER (Emilia-Romagna), Trasporto Ferroviario Toscano (Toscana), Società Unica Abruzzese di Trasporto (Abruzzo), Ente Autonomo Volturno (Campania), Ferrovie del Gargano (Puglia), Ferrotramviaria (Puglia) e Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici (Puglia)[8].

La maggior parte di queste reti è caratterizzata da volumi di traffico medio-bassi, con la rilevante eccezione della rete di Ferrovienord, in particolare nell'area metropolitana di Milano. Nel 2024 il totale dei treni-km offerti sono stati circa 18.822 mila.

[5] Fino al 31/12/2020 il servizio veniva effettuato da GTT; la Linea ferroviaria Torino – Ceres è presente nell'elenco delle reti interconnesse alla rete nazionale, ex art. 1, co.1, D.M. 17 gennaio 2024 n. 1.

[6] Trenitalia è subentrata a Sistemi Territoriali con CdS avente decorrenza 01/09/2024.

[7] A partire dal secondo periodo regolatorio (2023-2032), il CdS Trenitalia sottoscritto per gli anni 2018-2032, ricomprende anche i servizi ferroviari precedentemente affidati all'impresa Busitalia Sita Nord S.r.l. (Fonte: ART, Relazione annuale al Parlamento 2024).

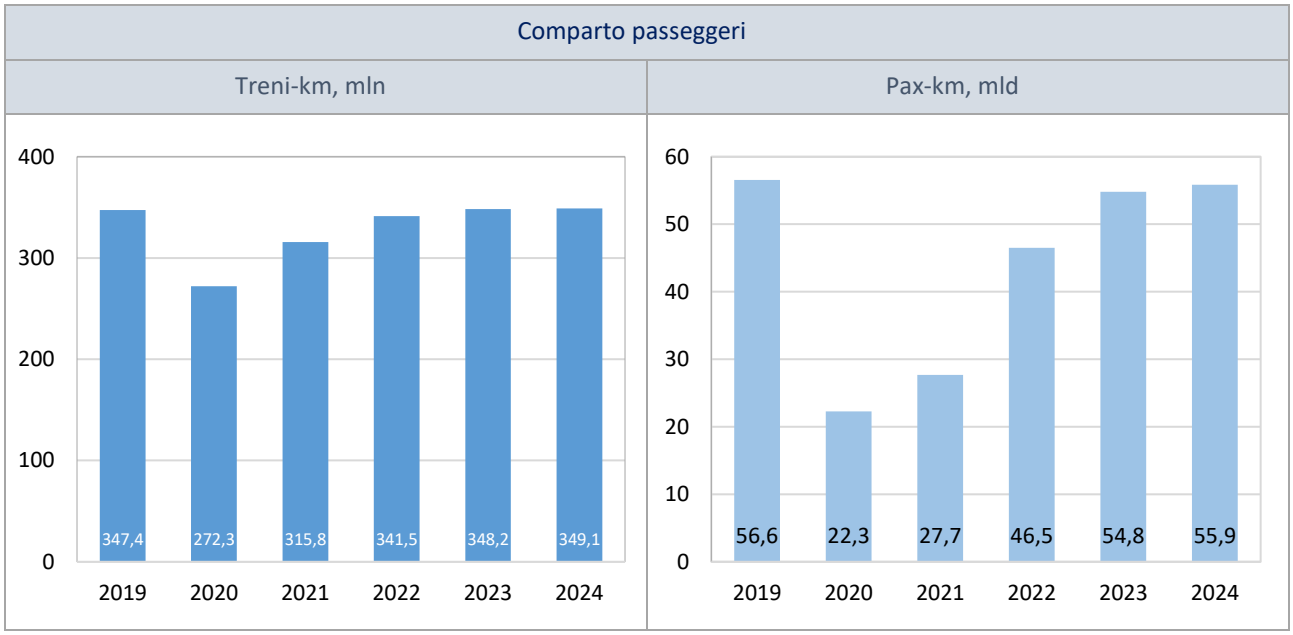
[8] Alle reti identificate dal D.M. citato, si aggiungono le 2 reti speciali del Trentino-Alto Adige, gestite rispettivamente da Trentino Trasporti (Prov. Trento) e SAD (Prov. Bolzano), le quali, pur essendo interconnesse, risultano escluse dal campo di applicazione del d.lgs. 112/2015 (fonte: Conferenza permanente delle Regioni, rep. Atto 152/CSR del 3 agosto 2016).

A.2 Domanda e offerta di servizi di trasporto ferroviario

Nel 2024 in Italia è stata registrata un'offerta complessiva di trasporto ferroviario di 400 milioni di treni-km, costituito per l'87,3% da trasporto passeggeri e per il 12,7% da trasporto merci; la domanda complessiva soddisfatta è stata di circa 55,9 miliardi di pax-km e 22,9 miliardi di ton-km[9].

La **Figura 3** fornisce l'andamento dei volumi di traffico passeggeri in Italia nel periodo 2019-2024 registrato sul complesso delle reti ferroviarie esistenti nel territorio nazionale.

Figura 3. Andamento del traffico ferroviario in Italia
Anni 2019-2024



Fonte dati: Commissione europea, DG Mobilità e Trasporti, "EU transport in figures: Statistical Pocketbook", vari anni

Nel 2024 il **comparto passeggeri**, con 349,1 mln treni-km e una domanda soddisfatta di 55,9 mld pax-km, è in ripresa dal calo dei volumi registrano nel 2020 rispetto al 2019, pari a -22% in treni-km e - 61% in termini di pax-km, segnando un +2% circa rispetto al 2023 ma ancora un -1,3% circa rispetto al 2019 (in pax-km). Complessivamente il CAGR dell'intervallo 2019-2024 è pari a -0,25% per i pax-km e a 0,10% per i treni-km.

I paragrafi che seguono trattano l'analisi dell'evoluzione temporale dei singoli sotto-segmenti di mercato, in termini di offerta e di domanda, relativi alle seguenti tipologie di servizi: (i) servizi passeggeri *Open Access* Internazionali – OAI; (ii) servizi passeggeri *Open Access* Nazionali Base e Premium (che includono i servizi AV) - OAN; (iii) servizi passeggeri nazionali OSP - OSP Naz; (iv) servizi passeggeri regionali OSP - OSP Regio.

A.2.1. Domanda e offerta di servizi ferroviari passeggeri Open Access

L'analisi per disaggregazioni del sotto-segmento di mercato dei servizi ferroviari passeggeri *Open Access* ha beneficiato dei dati raccolti con il monitoraggio IRG-rail per la redazione dei rapporti annuali del *Working Group Market monitoring*. Sulla base dei dati relativi a offerta e domanda forniti dalle imprese ferroviarie con riferimento alla totalità dei servizi di trasporto ferroviario statisticamente rilevanti nel segmento passeggeri *Open Access*, resi sulla rete ferroviaria nazionale e reti interconnesse, si rappresentano di seguito

9 Fonte dati: *Commissione europea, DG Mobilità e Trasporti, "EU transport in figures: Statistical Pocketbook", 2026.*

alcune elaborazioni finalizzate a descrivere l'evoluzione, nel periodo 2022-2024, delle seguenti disaggregazioni dei servizi passeggeri *Open Access*:

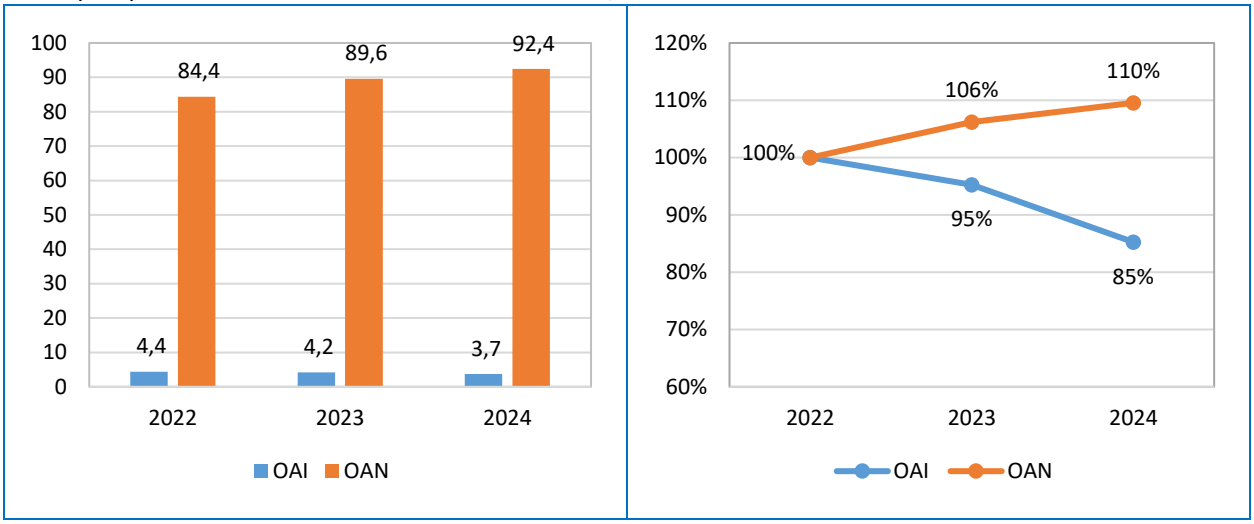
- **OAI** = internazionali, con riferimento alla sola percorrenza in Italia;
- **OAN** = nazionali *basic* e *premium.*

Gli indicatori considerati sono i seguenti:

1. **volumi di traffico totale** (in treni-km), espressi rispettivamente in valore assoluto e con base 100 fissata al 2022

Figura 4. Volumi di traffico totale

treni-km (mln) 2022; base 100



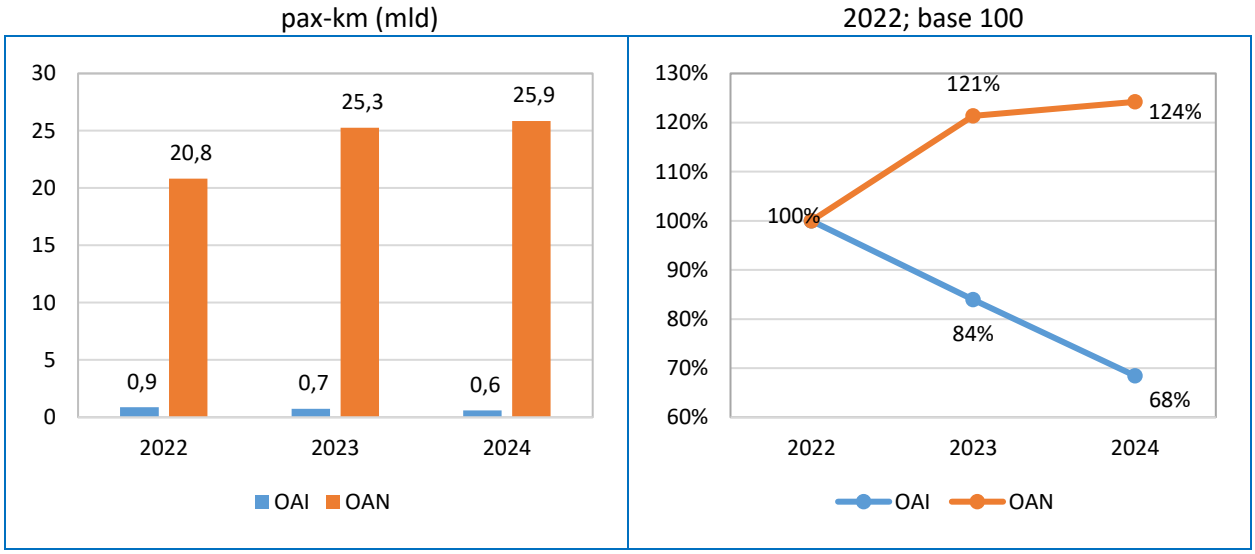
Fonte: elaborazione ART su dati IF

In valore assoluto, il segmento OAN presenta i volumi più elevati (nel 2024: 92,4 mln treni-km), pari a quasi circa 25 volte quello dei servizi OAI (3,7 mln treni-km).

Si registra una crescita dei volumi OAN (+10% fra 2022 e 2024), mentre una decrescita del segmento OAI che ha subito una flessione del 15% circa.

2. **volume totale di viaggiatori trasportati** (in passeggeri-km), espresso rispettivamente in valore assoluto e con base 100 fissata al 2022

Figura 5. Volumi totali di viaggiatori trasportati



Fonte: elaborazione ART su dati IF

In valore assoluto rileva la preponderanza dei volumi OAN (nel 2024: 25,9 mld pax-km), pari a poco meno di 43 volte quelli OAI (0,6 mld pax-km).
A livello di dinamica temporale, si registra una crescita per il segmento OAN (+24% fra il 2022 e 2024); il segmento OAI registra invece nel 2024 una forte contrazione rispetto al 2022 pari al 32%.

A.2.2. Domanda e offerta di servizi ferroviari passeggeri OSP

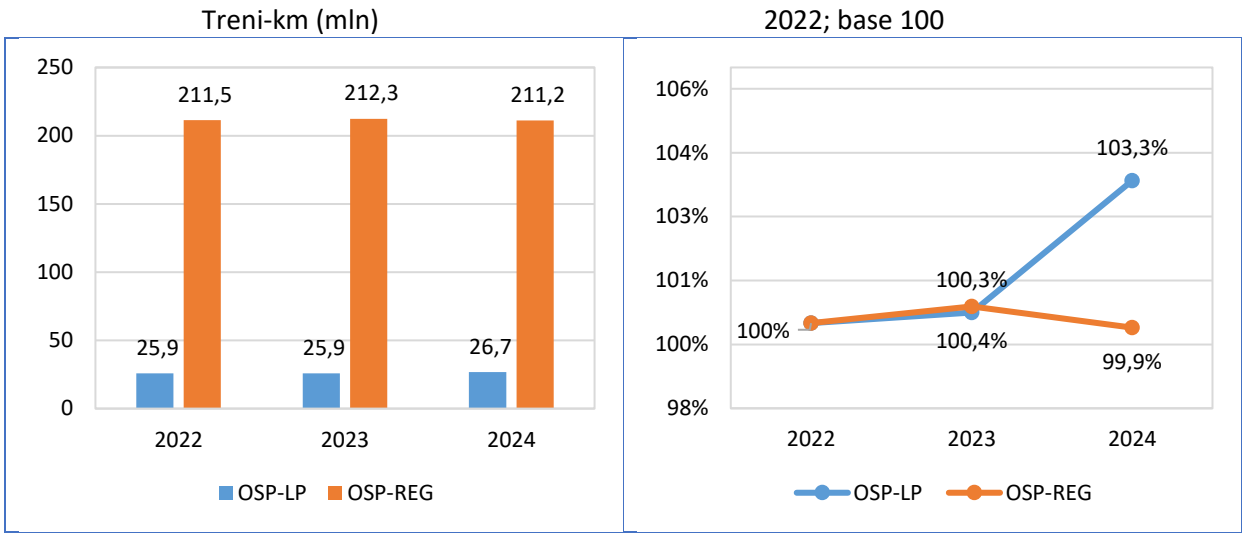
Sulla base dei dati relativi a offerta e domanda relativi ai servizi di trasporto ferroviario nel comparto passeggeri OSP resi sulle infrastrutture ferroviarie italiane (sia rete nazionale che reti regionali interconnesse) e raccolti nell'ambito del gruppo IRG-rail, si rappresentano di seguito alcune elaborazioni finalizzate a descrivere l'evoluzione nel periodo 2022-2024 dei seguenti servizi:

- **OSP-LP** = servizi di lunga percorrenza;
- **OSP-Reg** = servizi regionali.

In analogia con quanto fatto per i servizi *Open Access*, gli indicatori considerati sono i seguenti:

1. **volumi di traffico** (in treni-km), espressi rispettivamente in valore assoluto e con base 100 fissata al 2022;

Figura 6. Volumi di traffico



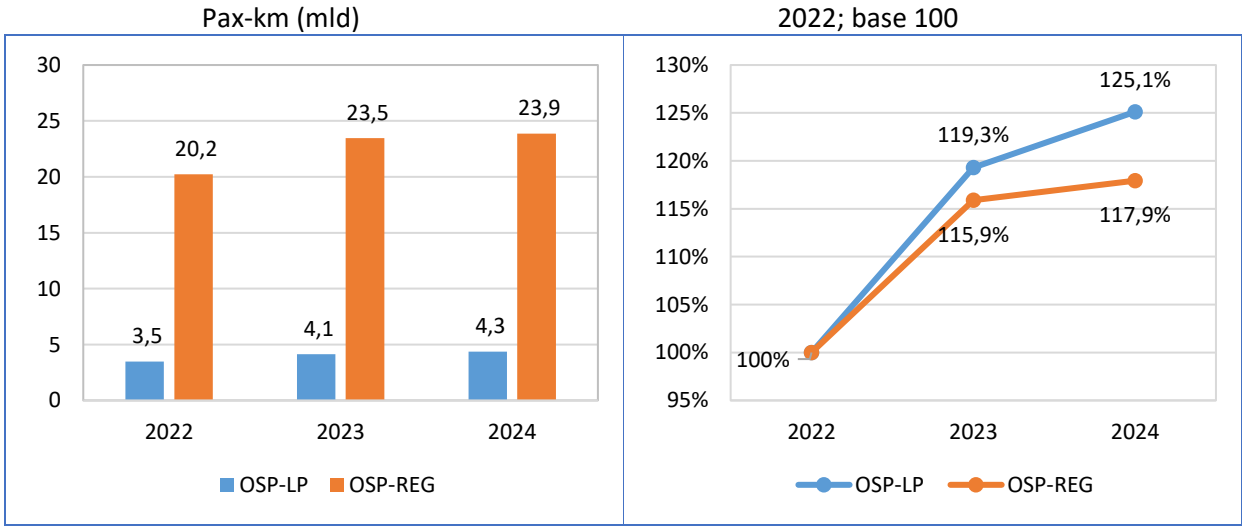
Fonte: elaborazione ART su dati IF

Nel 2024 il segmento OSP-Reg presenta un volume di traffico di 211,2 milioni di treni-km, pari a poco meno 8 volte il volume del segmento OSP-LP (26,7 milioni di treni-km).

Fra il 2022 e il 2024 si registra un *trend* pressoché costante per il segmento OSP-REG, mentre il segmento OSP-LP registra un incremento del 3,3%.

2. **volumi di viaggiatori trasportati** (in pax-km), espressi rispettivamente in valore assoluto e con base 100 fissata al 2022;

Figura 7. Volumi di viaggiatori trasportati



Fonte: elaborazione ART su dati IF

In valore assoluto rileva la preponderanza dei volumi del segmento OSP-Reg che nel 2024 ha raggiunto 23,9 miliardi di pax-km, cioè circa 6 volte il volume del segmento OSP-LP (4,3 miliardi di pax-km). A livello di dinamica temporale, fra 2022 e 2024, si registra una forte crescita sia per il segmento OSP-LP (+25,1%), sia per il segmento OSP-REG (+17,9%).

A.2.3. Andamenti recenti di produzione dei servizi transitati su rete IFN

Per quanto riguarda gli anni 2020-2025, si riportano le rilevazioni in termini di treni-km relativamente ai servizi ferroviari resi sull'Infrastruttura ferroviaria nazionale, estratti dal PIC-web di RFI, e il raffronto con i volumi di traffico relativi al 2019.

Tavola 2. Offerta complessiva di servizi ferroviari sull'Infrastruttura ferroviaria nazionale

Anni 2019 – 2025

Macro-segmento di mercato	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Delta %
	treni-km (mln)	treni-km (mln)	treni-km (mln)	treni-km (mln)	treni-km (mln)	treni-km (mln)	treni-km (mln)	2025 / 2019
Merci	*45,96*	44,27	50,42	50,04	48,20	47,70	45,95	**-0,02%**
Pax Open Access	*91,06*	54,47	60,91	83,89	89,46	92,17	91,22	**0,18%**
Pax OSP LP	*24,54*	18,97	28,29	30,62	30,65	30,26	31,17	**27,00%**
Pax OSP Regionali	*197,75*	169,42	193,22	192,46	193,56	193,13	192,33	**-2,74%**
Altro	*11,46*	11,32	13,52	13,38	14,03	14,00	14,60	**27,40%**
Totale	*370,77*	298,44	346,37	370,39	375,91	377,26	375,27	**1,21%**
Δ ($anno_{t\,i}/anno_{t\,i-1}$)		80,49%	116,06%	106,93%	101,49%	100,36%	99,47%	

Fonte dati: elaborazioni su dati RFI, PIC-web (estrazione 24/02/2026)

Innanzitutto, si osserva nel 2025 una offerta complessiva di oltre 375 milioni di treni-km di cui il 51% riguarda servizi regionali OSP, il 24% servizi pax Open Access, il 12% servizi merci, l'8% i servizi OSP LP.

Anche secondo questa fonte, è poi evidente l'impatto negativo sui volumi (treni-km) complessivamente registrati nell'anno 2020 per i treni circolati, al quale seguono continui aumenti negli anni successivi. A fine 2022, i livelli complessivi ritornano a valori comparabili a quelli pre-pandemia, mentre a fine 2025 il dato consolidato mostra un +1,21% rispetto al 2019; solo il trasporto ferroviario OSP regionale evidenzia ancora un deficit del -2,74% a fine 2025 e il trasporto merci è sostanzialmente allineato al dato del 2019 (con una lieve contrazione pari allo -0,02%).

A.3 La qualità del servizio di accesso reso sulla IFN

Il gestore della rete nazionale ha sviluppato diversi indicatori per monitorare l'andamento della puntualità del traffico sulla propria rete. Essi sono differenziati per classi di tempo di ritardo registrato dal singolo treno (i.e. fascia oraria) e a seconda della causa dell'evento che ha prodotto il ritardo. L'indicatore di Puntualità "Standard B1", per ogni fascia oraria, misura lo standard prestazionale cumulato del GI e delle IF al netto delle cause esterne, ossia di quelle cause perturbative della circolazione non riconducibili a responsabilità del gestore dell'infrastruttura o delle IF[10]. I treni penalizzati da tali cause sono considerati "puntuali" e vengono sommati a quelli arrivati entro la soglia di puntualità. L'indicatore si ottiene quindi dal rapporto tra la somma dei convogli giunti in fascia e quelli arrivati fuori fascia, ma attribuiti a cause esterne, e il totale dei treni circolati. Tale indicatore è utile a stimare il servizio di accesso reso sulla IFN considerando il punto di vista dell'IF.

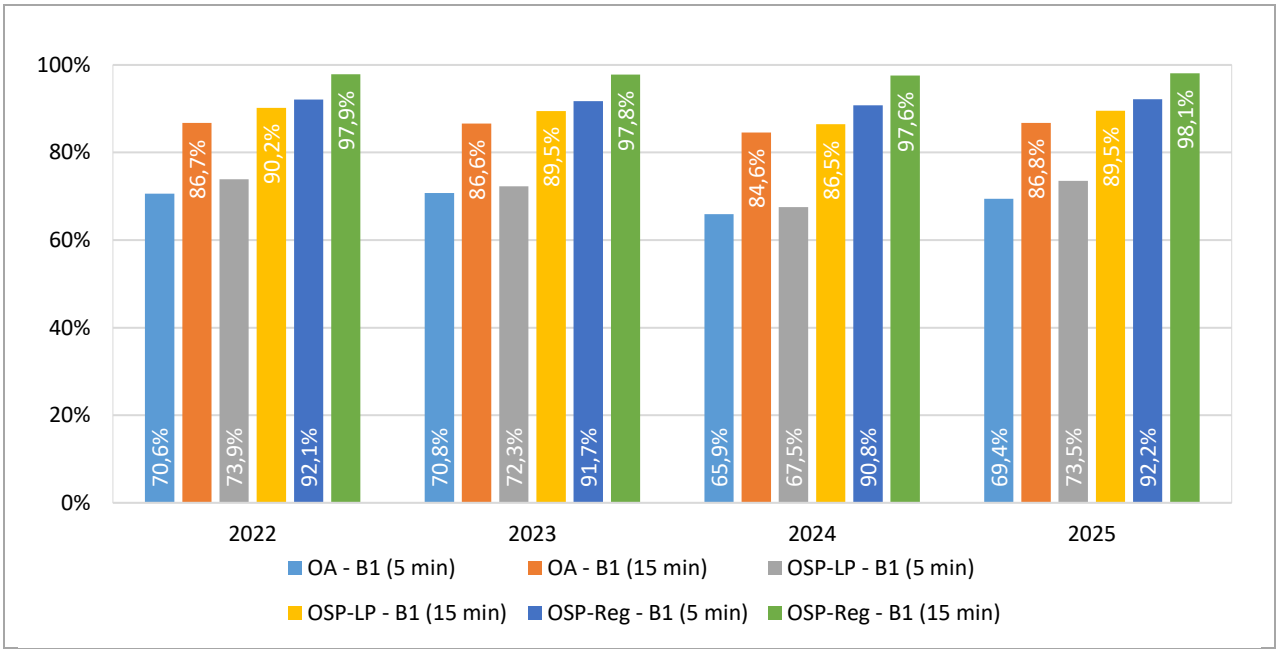
[10] Ad esempio, suicidi, furti, avverse condizioni meteo, movimenti tellurici, ecc.

In quel che segue, sono stati considerati due indici, entrambi Standard B1, per la stima della puntualità dei treni nella fascia 5 minuti e nella fascia 15 minuti[11].

Nella **Figura 8** sono riportati gli andamenti dell'indicatore di puntualità, per gli anni 2022 – 2025, dei servizi pax per i servizi: OA, OSP-LP e OSP-Reg.

Figura 8. Puntualità treni pax - Standard B1 entro 5/15 minuti a destinazione

Anni 2022 – 2025



Fonte dati: RFI, PIC-web (estrazione 24/02/2026)

Nel 2025 i servizi con maggiori indici di puntualità sono i servizi ferroviari OSP-Reg con il 92,2% dei treni arrivati a destinazione entro i 5 minuti e il 98,1% entro la soglia a 15 minuti; seguono i servizi OSP-LP con rispettivamente il 73,5% (soglia a 5 min) e 89,5% (soglia a 15 min), mentre i servizi a mercato OA offrono le peggiori *performance* con il 69,4% dei treni con puntualità entro i 5 minuti e l'86,8% entro i 15 minuti.

Tale ordinamento è confermato su tutto l'arco temporale considerato. Confrontando infatti i valori dal 2022 al 2025, si rileva la netta prevalenza della puntualità per i servizi OSP-Reg sia per la soglia a 5 minuti (media sul periodo pari al 91,7%) sia per quella a 15 min (pari a una media del 97,8%), rispetto ai servizi OA (69,2%, Standard B1(5 min); 86,2%, Standard B1(15 min)) e ai servizi OSP-LP (71,8%, Standard B1 (5 min); 88,9%, Standard B1(15 min)). Interessando i servizi regionali percorsi più brevi rispetto ai servizi OA e a quelli OSP-LP, gli eventi avversi sulla linea tendono a produrre ritardi più contenuti per quei servizi.

Si osserva poi che, per la generalità dei servizi, gli indicatori sono pressoché costanti tra il 2022 e il 2025. Con riferimento specifico ai servizi *Open Access*, si registra lo stesso *trend* costante per entrambi gli indicatori con soglia a 5 minuti e a 15 minuti, che passano rispettivamente il primo dal 70,6% nel 2022 al 69,4% nel 2025, mentre il secondo dall' 86,7% nel 2022 all'86,8% nel 2025[12].

[11] Entrambi gli indicatori sono stati definiti e calcolati da RFI; per le definizioni, si veda il Piano Commerciale 2025 di RFI. Lì, è presente anche l'indice di "puntualità reale", dove sono considerate tutte le cause ed è quello che interessa il viaggiatore (o lo spedizioniere nel caso del traffico merci).

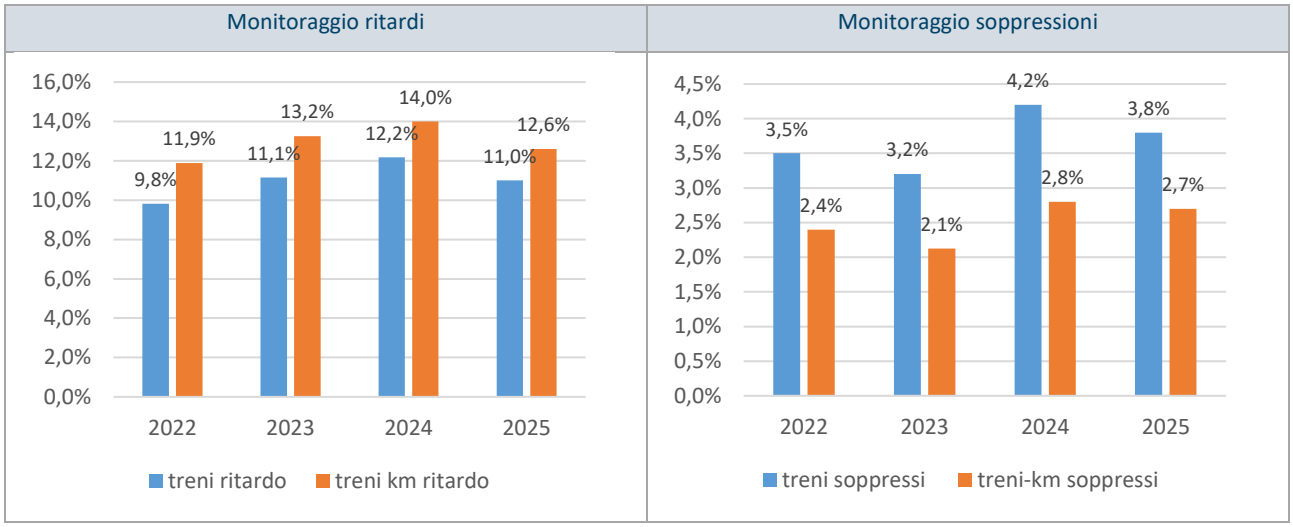
[12] Si evidenzia che con riferimento esclusivo ai servizi *Open Access Premium* che l'indicatore con soglia a 5 minuti passa dal 70,4% del 2022 al 69,7% del 2025, mentre l'indicatore a 15 minuti passa dal 86,7% all'87,0% nello stesso periodo.

A.3.1. OSP regionali gestori operanti su rete nazionale e reti interconnesse

Sono stati analizzati i dati relativi ai ritardi dei servizi ferroviari regionali OSP erogati su rete nazionale e su reti interconnesse raccolti da ART attraverso i prospetti di contabilità regolatoria.

Nella **Figura 9** sono riportati i monitoraggi dei ritardi e delle soppressioni del servizio passeggeri, per gli anni 2022 – 2025; i dati sono riferiti al servizio ferroviario OSP regionale passeggeri, riferito ai contratti di servizio resi sulla rete nazionale e interconnessa; non sono compresi i servizi operati su reti isolate; si considera in ritardo il treno che giunge alla stazione di destinazione con un ritardo superiore a 5 minuti, indipendentemente dalla causa del ritardo.

Figura 9. Servizi ferroviari OSP regionali su rete nazionale e su reti interconnesse



Fonte: elaborazione ART su dati CoReg IF; dato 2025 provvisorio

Nel 2025 i treni in ritardo sono pari all'11% dei treni effettivamente circolati (pari al 12,6% in termini di treni-km), mentre il *trend* nel quadriennio mostra sui primi tre anni un progressivo peggioramento misurato con entrambi gli indicatori, con un leggero recupero nell'ultimo anno, che comunque non consente di ritornare ai livelli del 2022 (9,8% in numero di treni; 11,9% in treni-km). Per quanto riguarda il numero di soppressioni, si rileva nel 2025 un leggero miglioramento rispetto al 2024, che tuttavia non compensa il divario rispetto agli anni 2022 e 2023.

B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

In termini generali, le competenze dell'Autorità in materia di contenuto minimo dei diritti degli utenti sono stabilite all'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, norma istitutiva dell'Autorità. In particolare, in base all'art. 37, comma 2, lettera e), l'Autorità provvede a:

> *«definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi».*

Nel settore ferroviario, l'Autorità ha esercitato tali poteri delineando il quadro regolatorio relativo al contenuto minimo dei diritti nel settore ferroviario sia con riferimento ai servizi offerti connotati da oneri di servizio pubblico (OSP), sia con riguardo agli utenti abbonati dei servizi ad Alta Velocità (AV).

Più precisamente, l'Autorità è intervenuta, con atti adottati nel quadro delineato dall'abrogato regolamento (CE) n. 1371/2007[13]:

- in relazione ai **servizi AV**, con la delibera dell'Autorità n. 54/2016[14], con misure applicabili a decorrere dal 1° gennaio 2017;
- in relazione ai **servizi ferroviari OSP**, con la delibera dell'Autorità n. 106/2018[15]. Le relative misure sono applicabili dal 25 aprile 2019 (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);
- in relazione al trattamento dei **reclami nei settori ferroviario e con autobus**, con la delibera dell'Autorità n. 28/2021[16], che ha ampliato il quadro delle tutele e modificato la delibera n. 106/2018, con misure applicabili dal 1° gennaio 2022.

In questa Sezione è richiamato il quadro legislativo di riferimento nel quale si inserisce l'intervento di regolazione oggetto di AIR (**§ B.1**), a cui seguono gli interventi di ART in tema di tutela dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari (**§ B.2**), gli esiti emergenti dalla Verifica di impatto della regolazione, disposta ex delibera

---

[13] 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, abrogato dal regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021. Tale regolamento è espressamente citato nell'Atto di regolazione ex delibera n. 106/2018, anche se va ricordato che, 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.

[14] 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*.

[15] 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 confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*.

[16] La 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*, ha disciplinato, tra l'altro, i diritti degli utenti nel settore ferroviario con specifico riferimento al trattamento dei reclami e ha abrogato la Misura 9 della delibera n. 106/2018 relativa alla disciplina di trattamento dei reclami, disciplinandola ex novo.

n. 131/2025[17] e conclusasi con la presentazione della Relazione finale dinanzi al Consiglio in data 29 dicembre 2025 (**§ B.3**) e le motivazioni del nuovo intervento regolatorio, avviato con delibera n. 42/2026[18] (**§ B.4**).

B.1 Il Quadro normativo comunitario

Il regolamento (UE) 2021/782 costituisce il quadro normativo europeo di riferimento del nuovo intervento di regolazione, che a sua volta incide sul quadro regolatorio già delineato dal regolamento (CE) n. 1371/2007[19] (poi abrogato) nel quale erano previsti, specificatamente a favore delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PMR), le informazioni e le misure minime di assistenza, comprese le disposizioni relative al preavviso per la richiesta di assistenza, nonché forme di indennizzo in caso di disservizi.

Le più significative novità del nuovo regolamento (UE) 2021/782 hanno riguardato, in ordine di articolato[20]:

i. l'introduzione di specifiche tutele per il **trasporto di biciclette** a bordo del treno, essendo previsto, fra l'altro, che sui treni a prenotazione obbligatoria deve essere possibile effettuare una prenotazione per il trasporto di una bicicletta e che, in caso di ingiustificato rifiuto, si attivino tutele specifiche (itinerario alternativo o rimborso; indennizzo e assistenza); l'introduzione di specifiche tutele **in caso di rifiuto di trasporto bicicletta** (itinerario alternativo o rimborso; indennizzo e assistenza; articolo 6 (1));

ii. l'obbligo, per le imprese ferroviarie, di compiere ogni ragionevole sforzo per offrire **biglietti cumulativi**, cooperando a tal fine, e di evidenziare al passeggero, prima dell'acquisto se i biglietti acquistati costituiscono un biglietto cumulativo (articolo 12 (1-2));

iii. l'esplicita estensione, nel caso **di perdita di una o più coincidenze,** al passeggero titolare di un biglietto cumulativo delle tutele di cui ai successivi articoli 18 "Rimborso e itinerari alternativi", 19 "Indennizzo" e 20 "Assistenza" del nuovo regolamento (articolo 12 (1,3));

iv. la previsione, in caso di perdita di coincidenza, di un indennizzo pari al **75% dell'importo totale pagato per l'acquisto di un biglietto cumulativo**, a carico del venditore di biglietti o *tour operator* che ha combinato i biglietti di propria iniziativa, a meno che sui biglietti o su altro documento elettronico non sia riportato che si tratti di contratti di trasporto distinti e non cumulativi (articolo 12 (1,4));

v. **ulteriori tutele per i passeggeri in materia di diritto agli itinerari alternativi**, con la possibilità per il passeggero di fruire, in caso di interruzione del viaggio, dei servizi di trasporto di altri fornitori qualora non riceva informazioni in merito ai trasporti alternativi entro cento minuti,

---

17 Delibera n. 131/2025 del 31 luglio 2025 avente ad oggetto la *Verifica di impatto della regolazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che possono esigere i passeggeri in possesso di "abbonamenti" nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità di cui alla delibera n. 54/2016 e sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie, di cui delibera n. 106/2018, come emendata con la delibera n. 28/2021. Avvio del procedimento*.

18 Delibera n. 42/2026 del 2 aprile 2026, concernente la *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*.

19 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.

20 Ad esse, si aggiungono: la previsione esplicita di termini massimi di risposta, da parte delle imprese destinatarie, alle richieste di informazioni dei NEB (art. 32, reg. cit.); l'introduzione dell'onere, a cura dei NEB, di informare il reclamante in merito al suo diritto di presentare reclamo a organismi ADR al fine di ottenere una riparazione individuale (art. 33); la fissazione dei termini per la gestione, da parte del NEB, del reclamo di seconda istanza (tre mesi) dalla creazione del fascicolo di reclamo, con previsione di invio della lettera di presa in carico entro due settimane dalla ricezione. Per i "casi complessi" è prevista la possibilità di proroga a sei mesi, con lettera di comunicazione all'utente dei motivi della proroga e del tempo previsto necessario per la conclusione del procedimento (art. 33).

prestando particolare attenzione ai viaggiatori più vulnerabili, cui deve essere offerto un livello simile di assistenza e accessibilità e servizi alternativi adatti alle loro esigenze e che possono differire da quelli offerti agli altri passeggeri (articolo 18);

vi. **la possibilità, per le imprese ferroviarie, di calcolare cumulativamente i ritardi,** nonché l'esenzione, in presenza **di eventi di forza maggiore/circostanze straordinarie,** dall'obbligo, per l'impresa di corrispondere l'indennizzo (articolo 19);

vii. **la riduzione a ventiquattro ore dei tempi di pre-notifica** per le richieste di assistenza a persone con disabilità e/o a mobilità ridotta (articolo 24);

viii. **l'onere del reclamante di presentare il reclamo** (all'impresa o al gestore) **entro tre mesi dal disservizio** segnalato (articolo 28);

ix. il **rafforzamento delle informazioni minime** che le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti devono fornire prima e durante il viaggio (Allegato II).

Si segnala la **direttiva (UE) 2019/882** sui *requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi* (c.d. *European Accessibility Act*) che ha portato in ambito nazionale all'emanazione del decreto legislativo del 27 maggio 2022, n. 82, volto a garantire, anche nel settore del ferroviario, servizi più inclusivi per persone con disabilità, sia per quanto concerne gli strumenti digitali legati al servizio (es. siti *web*, *App*), che i requisiti specifici dei prodotti utilizzati nelle stazioni (es. terminali *self-service*).

B.2 Gli Interventi di ART in tema di tutela dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari

Di seguito si fornisce una sintesi del contenuto regolatorio degli Atti varati con le due delibere nn. 54/2016 e 106/2018.

B.2.1. Delibera n. 54/2016: tutela utenti abbonati servizi ferroviari AV

L'atto di regolazione adottato con delibera n. 54/2016 ha introdotto, a favore degli utenti abbonati dei servizi AV, degli obblighi informativi in merito alle offerte commerciali di abbonamenti, una maggiore trasparenza, un rafforzamento dei diritti, quali il diritto al cambio di prenotazione, prevedendo dei rimborsi in caso di impossibilità di utilizzo dell'abbonamento e degli indennizzi per ritardi e soppressioni.

Più in dettaglio, oltre all'**Articolo 1**, che precisa "**Oggetto e ambito di applicazione**", all'**Articolo 2**, "**Diritto all'informazione**", sono previste le informazioni che devono essere rese agli utenti, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta di abbonamento, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica[21]. L'**Articolo 3**, "**Diritti all'utilizzo degli abbonamenti**", specifica poi i diritti derivanti dall'utilizzo degli abbonamenti, prevedendo, tra l'altro, che i gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti devono garantire che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento e devono consentire 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. Inoltre, l'articolo in parola sancisce il diritto al cambio di prenotazione e dispone che, qualora il gestore del servizio consenta all'abbonato di effettuare la prenotazione del posto

[21] Esse comprendono, almeno, il numero di posti che, per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia, ove previsti; le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o mono direzionale, le eventuali condizioni e restrizioni all'uso, i relativi prezzi e modalità di pagamento; le modalità e la tempistica con le quali è possibile procedere alle prenotazioni dei posti e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita od onerosa delle stesse; eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo; le modalità di esercizio del diritto di rimborso di cui all'art. 3 comma 5, del diritto di indennizzo in caso di ritardi e soppressioni di cui all'art. 4 e per ogni altra disfunzione per cause imputabili ai gestori dei servizi.

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 e, ove ciò non sia possibile, sia rimborsato dell'ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto. Infine, l'**Articolo 4**, "**Diritto all'indennizzo per ritardi e soppressioni**", prevede, per i passeggeri titolari di abbonamenti e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio che abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, il diritto ad un "indennizzo adeguato", determinato dagli operatori 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. Tale atto di regolazione, tuttavia, non stabilisce una metodologia specifica.

B.2.2. Delibera n. 106/2018: tutela utenti servizi ferroviari OSP

L'atto di regolazione adottato con la delibera n. 106/2018 si applica ai servizi ferroviari passeggeri regionali e di media e lunga percorrenza soggetti a obblighi di servizio pubblico (OSP). Esso mira a garantire la trasparenza delle informazioni, anche attraverso il costante aggiornamento e adeguamento delle Carte dei servizi, nonché la piena fruibilità, l'accessibilità tecnica ed economica delle infrastrutture e dei servizi e la qualità delle prestazioni offerte. A tal fine, l'atto reca misure relative alle informazioni da fornire agli utenti e alle modalità della loro diffusione, all'accessibilità e alla fruibilità dei servizi e delle stazioni, alla tutela degli utenti in caso di ritardi singoli e dei titolari di abbonamento in caso di ritardi ripetuti o soppressioni, nonché alle modalità di erogazione di rimborsi e indennizzi. In particolare:

- la **Misura 3** riconosce il diritto all'informazione e impone ai gestori dei servizi di fornire agli utenti, prima, durante e dopo il viaggio, informazioni chiare e facilmente accessibili, anche alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR);
- per migliorarne la chiarezza, la completezza, la fruibilità e l'accessibilità, la **Misura 4** prevede inoltre che i gestori dei servizi e delle stazioni consultino periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, acquisendone pareri, osservazioni e suggerimenti;
- la **Misura 5** impone ai gestori dei servizi e delle stazioni di garantire l'accesso e la fruibilità dei servizi, con particolare riguardo alla conformità e alla funzionalità degli impianti e delle dotazioni di treni e stazioni, dei sistemi di diffusione visiva e sonora delle informazioni, delle biglietterie automatiche e delle macchine validatrici. La misura richiede inoltre che gli impianti siano ripristinati entro tempi definiti. Qualora non siano rispettate le tempistiche indicate nelle carte dei servizi, oppure un servizio dichiarato accessibile alle persone con disabilità o a mobilità ridotta sia effettuato con materiale rotabile o con un servizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, è previsto un indennizzo nella misura determinata dall'operatore;
- in materia di indennizzi per ritardi e cancellazioni, la **Misura 6** richiama espressamente il regolamento (CE) n. 1371/2007 e consente di richiedere rimborsi e indennizzi immediatamente al termine del servizio o, quando possibile, già durante il viaggio;
- la **Misura 7** introduce inoltre uno specifico meccanismo di indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardi ripetuti o soppressioni. Per colmare le carenze informative, soprattutto in materia di soppressioni, e consentire la misurazione dei livelli di qualità del servizio, i gestori sono altresì tenuti a pubblicare sui propri siti web i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni, nonché informazioni puntuali sui presupposti per il riconoscimento degli indennizzi.

Va infine precisato che le disposizioni sul trattamento dei **reclami**, originariamente contenute nella Misura 9 della delibera n. 106/2018, sono successivamente confluite nell'Atto varato con delibera n. 28/2021.

Quest'ultima si applica ai servizi di trasporto ferroviario, senza distinzione tra servizi soggetti a OSP e servizi a mercato, nonché ai servizi di trasporto con autobus.

B.3 La Verifica di impatto della regolazione e suoi esiti

A diversi anni dalla prima applicazione delle misure di regolazione, adottate con le citate delibere n. 54/2016 e n. 106/2018, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare una Verifica di impatto della regolazione al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza dei due atti di regolazione in discorso, nonché la loro attualità anche tenuto conto dell'evoluzione sia del contesto di riferimento (si pensi, ad esempio, all'ingresso di nuove IF che potrebbe prefigurarsi, ovvero all'offerta di nuove tipologie di servizio, anche in una prospettiva multimodale [22] sempre più orientata alla crescente digitalizzazione dei sistemi informativi e di bigliettazione[23]), sia del panorama legislativo europeo in materia di tutela dei passeggeri dei servizi ferroviari, legata, tra l'altro, all'entrata in vigore del già menzionato regolamento (UE) 2021/782 e alla conseguente modifica del decreto legislativo del 17 aprile 2014, n. 70[24], che definisce il sistema di *enforcement* delle disposizioni ivi contenute[25].

Nell'ambito della VIR sono state oggetto di approfondimento le istanze, le segnalazioni e i reclami pervenuti in materia da utenti singoli o tramite le loro associazioni rappresentative in merito ai servizi di trasporto e alle infrastrutture ferroviarie[26], le inadempienze rilevate nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle imprese ferroviarie e dei gestori di stazione[27], nonché le istanze di conciliazione pervenute al Servizio Conciliazioni ART.

La Verifica di impatto della regolazione è stata avviata con delibera dell'Autorità n. 131/2025 anche al fine di individuare gli eventuali correttivi da apportare al quadro regolatorio in parola.

---

22 Petrozziello, E., 2026, *The 'Multimodal Digital Mobility Services Initiative' – From the Train to the Platform*, Network Industries Quarterly, vol. 26, n. 4, pp. 6-10.

23 Montero, J., 2026, *Regulating Railway Ticket Distribution: What is at Stake?*, *ibid.,* pp. 3-5; F. Catania, *Beyond the Tracks: Digital Ticketing, Fair Competition, and the Future of European Rail*, *ibid.,* pp. 11-13; S. Lombard, 2026, *Improving Client Experience Through Ticketing: Current State of Play and Way Forward*, ibid. pp. 14-17.

24 D.lgs. 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. Nello specifico, è intervenuta la novella normativa dell'art. 24-*bis* del d.l. 69/2023, che ha introdotto una serie di modifiche al d.lgs. 70/2014, finalizzate, tra l'altro, ad attuare gli artt. 31 e 35 del regolamento (UE) 2021/782, concernenti la designazione dell'organismo nazionale; sono stati anche innalzati gli importi delle sanzioni e si è semplificato l'impianto normativo.

25 Rilevano, altresì, la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali, COM (2023) 752 final e la 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.

26 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 al 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*".

27 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 corresponsione 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.

Nell'ambito della VIR sono state oggetto di approfondimento le istanze, le segnalazioni e i reclami pervenuti in materia da utenti singoli o tramite le loro associazioni rappresentative in merito ai servizi di trasporto e alle infrastrutture ferroviarie[28], le inadempienze rilevate nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle imprese ferroviarie e dei gestori di stazione[29], nonché le istanze di conciliazione pervenute al Servizio Conciliazioni ART.

Sul piano dell'**efficacia della regolazione** sono state rilevate criticità correlate, in particolare, agli aspetti informativi e alle modalità di calcolo e determinazione degli indennizzi, dal momento che risultavano importi esigui erogati a favore degli utenti a fronte di indicatori di ritardo e soppressioni con valori significativi.

Nel dettaglio, con riguardo alla tutela degli abbonati Alta Velocità, sono emerse:

- l'esigenza di maggiore **trasparenza** circa l'adeguatezza dell'offerta in termini di posti per gli abbonati;
- le criticità correlate alla **mancata previsione di un sistema di indennizzo** specifico per ritardi ripetuti o per la non disponibilità di posti a sedere.

Mentre, con riguardo ai servizi offerti in regime di OSP, sono state rilevate:

- l'esigenza di rafforzamento della tempestività ed efficacia delle **modalità di diffusione delle informazioni**, non sempre adeguata soprattutto con riguardo alle stazioni impresenziate;
- l'assenza di obblighi sui termini massimi di ripristino delle dotazioni per l'accessibilità da parte degli utenti con disabilità o a ridotta mobilità a servizi e stazioni e la non sufficiente adeguatezza degli indennizzi (unita a modalità di determinazione disomogenee) riconosciuti alle PMR in caso di disservizi che limitino **l'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni**;
- in relazione agli **indennizzi in conseguenza di ritardi singoli,** criticità connesse alla sostanziale sovrapposizione con le previsioni del regolamento comunitario, nonché ridotta efficacia della tutela, imputabile alla soglia minima di ritardo fissata a 60 minuti, unitamente all'importo minimo di 4 euro previsto per l'erogazione dell'indennizzo, specie se rapportati alla lunghezza media dei viaggi e al prezzo dei relativi biglietti;
- l'incisività limitata della Misura 7 della delibera n. 106/2018 concernente gli **indennizzi agli abbonati per ritardi ripetuti**, dovuta soprattutto a: (i) disomogeneità applicative relativamente all'inclusione delle soppressioni parziali, al calcolo della percentuale di treni in ritardo per gli abbonamenti che danno diritto all'utilizzo di più direttrici e al trattamento degli abbonamenti integrati; (ii) effetto limitativo della soglia dei 4 euro e l'assenza di previsioni specifiche per gli abbonamenti settimanali; (iii) esigenze di rafforzamento dei livelli di trasparenza sui ritardi e sulle relative modalità di determinazione; (iv) modalità di **erogazione non automatica**.

In merito all'**efficienza della regolazione**, l'analisi condotta ha rilevato difficoltà nel monitorare sistematicamente il comportamento dei gestori dei servizi e delle stazioni per la disomogeneità applicativa e

[28] In particolare, si segnala 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 al 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*".

[29] 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 corresponsione 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.

l'assenza di regole più specifiche di rendicontazione e pubblicazione dei dati e delle informazioni.

In ordine all'**attualità della regolazione**, l'analisi condotta ha evidenziato l'emersione di problematiche innovative, non già oggetto della regolazione, in relazione a:

- previsioni introdotte dal regolamento (UE) 2021/782 (es. informazioni minime prima e durante il viaggio su trasporto biciclette e funzionamento degli impianti di climatizzazione), che potrebbero trovare ulteriore specificazione, nonché l'esigenza di riallineare alcune definizioni, modificate o introdotte dal citato regolamento;
- tipologie di servizio (es. AV "ibridi"[30]);
- trasparenza e comparabilità dei prezzi dei biglietti.

Conclusivamente, in esito alla VIR sono stati segnalati i seguenti profili di "criticità": insufficiente omogeneità e tempestività delle informazioni, necessità di rafforzare la tutela per le persone con disabilità o a mobilita ridotta, disomogeneità nel calcolo degli indennizzi, limitata trasparenza sull'offerta per gli abbonati e difficoltà di monitoraggio dei risultati.

In considerazione di quanto illustrato, l'Autorità ha ritenuto pertanto necessario aggiornare e ridefinire il contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari, avviando il relativo procedimento ex delibera n. 42/2026.

B.4 Le motivazioni del nuovo intervento di regolazione

Sulla base degli esiti della Verifica di impatto della regolazione e degli approfondimenti svolti dagli Uffici competenti, il nuovo intervento definisce i diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono far valere nei confronti dei gestori dei servizi, delle infrastrutture nonché gestori di piattaforma digitale. L'intervento si fonda su tre principi: trasparenza, informazione e accessibilità. Mira, inoltre, a introdurre indennizzi ulteriori rispetto a quelli previsti per i ritardi, a rafforzare la tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e a coinvolgere maggiormente le Associazioni rappresentative degli utenti.

L'obiettivo del nuovo intervento è riunire in un unico atto di regolazione le disposizioni contenute nelle due delibere nn. 54/2016 e 106/2018, al fine di assicurare analoga tutela agli utenti dei servizi OSP e dei servizi a mercato, consentendo di conseguire maggiori livelli di efficacia ed efficienza delle misure regolatorie, tenendo altresì conto degli esiti delle richieste di informazioni formulate alle imprese ferroviarie e ai gestori di stazione successivamente all'avvio del procedimento.

L'intervento non si sovrappone alle disposizioni previste dal regolamento (UE) 2021/782, ma le integra e le specifica, nei limiti consentiti dalla normativa europea. In questo modo rafforza le tutele dei passeggeri, soprattutto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR), e chiarisce, quando necessario, come esercitare i diritti già riconosciuti a livello europeo.

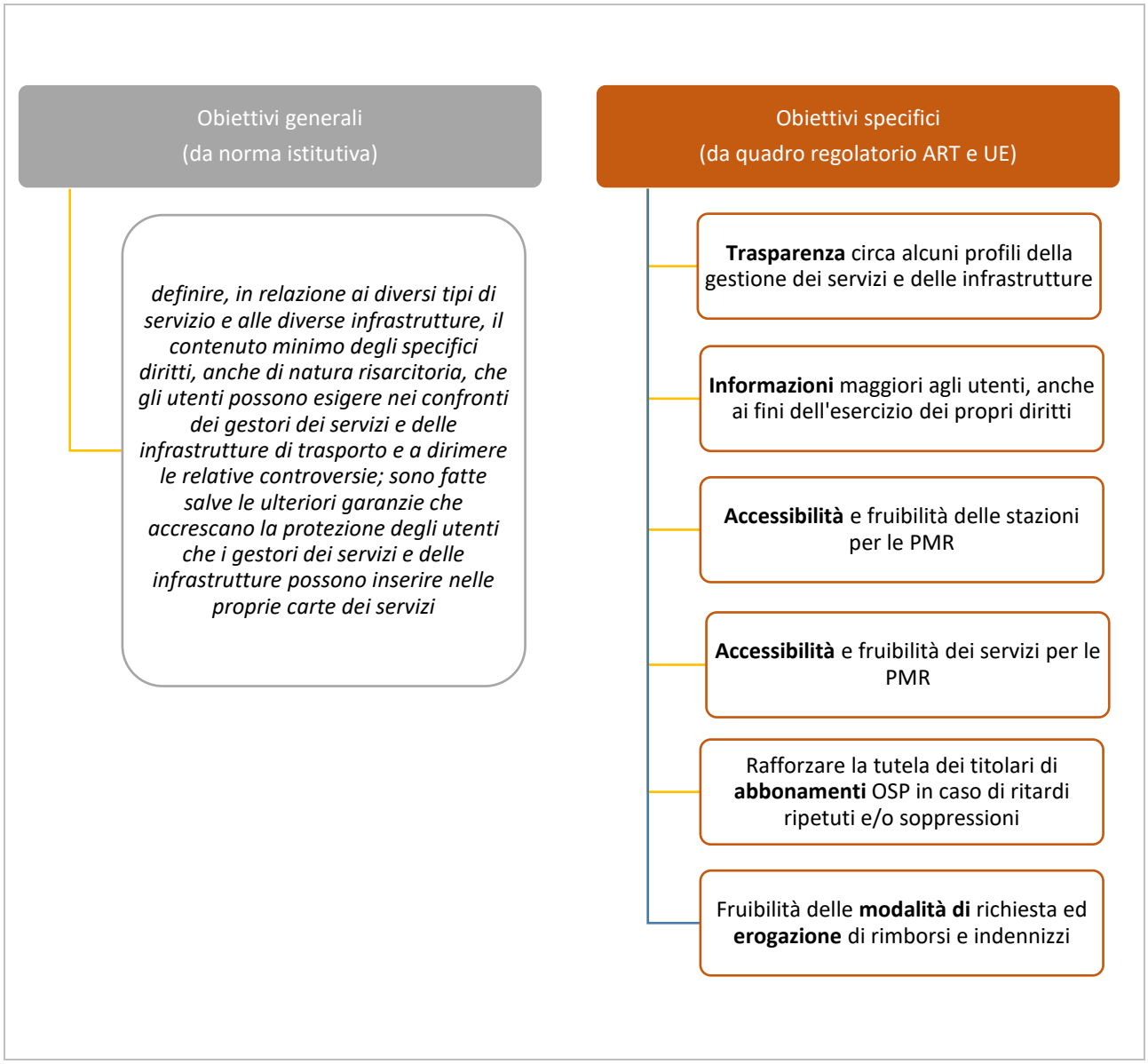
L'Autorità con l'intervento di regolazione in esame intende rafforzare la tutela degli utenti dei servizi ferroviari, al fine di promuoverne l'impiego in un'ottica di promozione dello *shift* modale verso modalità di trasporto più coerenti con i principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le misure di regolazione agiscono in tale direzione, coerentemente con i seguenti principi: rendere conoscibili e confrontabili diritti, qualità, affidabilità, accessibilità e rimedi; assicurare informazioni coerenti attraverso canali fisici e digitali, incluse comunicazioni personalizzate; passare da una nozione formale a una nozione di accessibilità effettiva, riferita all'intero percorso; rafforzare il rapporto tra disservizio, indennizzo e disagio

[30] Si tratta di servizi erogati, di base, in regime di mercato, ma che sono anche oggetto di CdS (per porzioni di offerta, in termini di posti/collegamenti).

effettivamente subito; favorire sistemi di dati omogenei, aperti e interoperabili e una pubblicazione centralizzata nel Portale dati ART.

La seguente **Figura 10** riassume gli obiettivi posti alla base della proposta di Schema di Atto di regolazione.

Figura 10. Obiettivi della Regolazione per la tutela del contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari



Fonte: elaborazione ART

C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

I destinatari dell'intervento di regolazione oggetto di AIR sono identificabili nei seguenti soggetti: (a) le imprese ferroviarie che offrono servizi di trasporto passeggeri OSP; (b) le imprese ferroviarie dei servizi ferroviari a mercato; (c) gestori di stazioni passeggeri[31]; (d) gestori di dell'infrastruttura ferroviaria; (e) le piattaforme digitali che gestiscono servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario resi da più vettori [32]. A tali soggetti, si aggiungono gli utenti dei servizi e le loro Associazioni, in qualità di beneficiari dell'intervento.

In questa Sezione vengono descritti[33]: il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane C**.1** i gestori di reti regionali interconnesse e IF ivi operanti (**§ C.2**); i gestori di reti isolate e IF ivi operanti (**§ C.3**); le imprese ferroviarie operanti nei servizi passeggeri su rete IFN (**§ C.4**); le piattaforme digitali interessate (**§ C.5**).

C.1 Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Nel settore ferroviario un ruolo preminente è svolto dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, a controllo pubblico, verticalmente integrato, con attività sia nella gestione dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale (ma presente anche su alcune reti interconnesse regionali) sia nella fornitura di servizi ferroviari per passeggeri e merci.

La struttura del Gruppo FSI, a tutto il 2026, deriva da un processo di societarizzazione, avviato nel 2000, che ha condotto ad un assetto multi-societario, con la Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane S.p.a., il cui oggetto sociale è l'assunzione e la gestione di partecipazioni e altre interessenze in imprese italiane o estere operanti, in particolare:

> *"a) nei settori della progettazione, realizzazione e gestione di reti di infrastruttura per il trasporto su ferro, stradale e autostradale, in ambito nazionale e internazionale;*
>
> *b) nel settore del trasporto, anche aereo, di persone, in ambito nazionale e internazionale, ivi compresa la promozione, attuazione e gestione di iniziative e servizi nel campo dei trasporti delle persone;*
>
> *c) nel settore della logistica e del trasporto, anche aereo, di merci, in ambito nazionale e internazionale, ivi compresa la promozione, attuazione e gestione di iniziative e servizi nel campo della logistica, della mobilità e dei trasporti delle merci;*
>
> *d) nel settore della rigenerazione urbana e delle soluzioni di intermodalità e di logistica nelle aree urbane per la prima e per l'ultima fase della catena di approvvigionamento"*[34].

Per espressa previsione statutaria, le attività sociali vengono svolte attraverso società controllate e collegate. Alla Capogruppo, pertanto, fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera, nonché altre società di servizio e di supporto al funzionamento del gruppo.

Il Gruppo FSI è principalmente presente in quattro settori operativi (Polo Infrastrutture, Polo Passeggeri e

---

31 Ivi inclusi i gestori di tutti i servizi citati nelle Misure dello Schema di atto di regolazione, tra cui i servizi igienici.

32 Nello Schema di atto di regolazione si definisce "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".

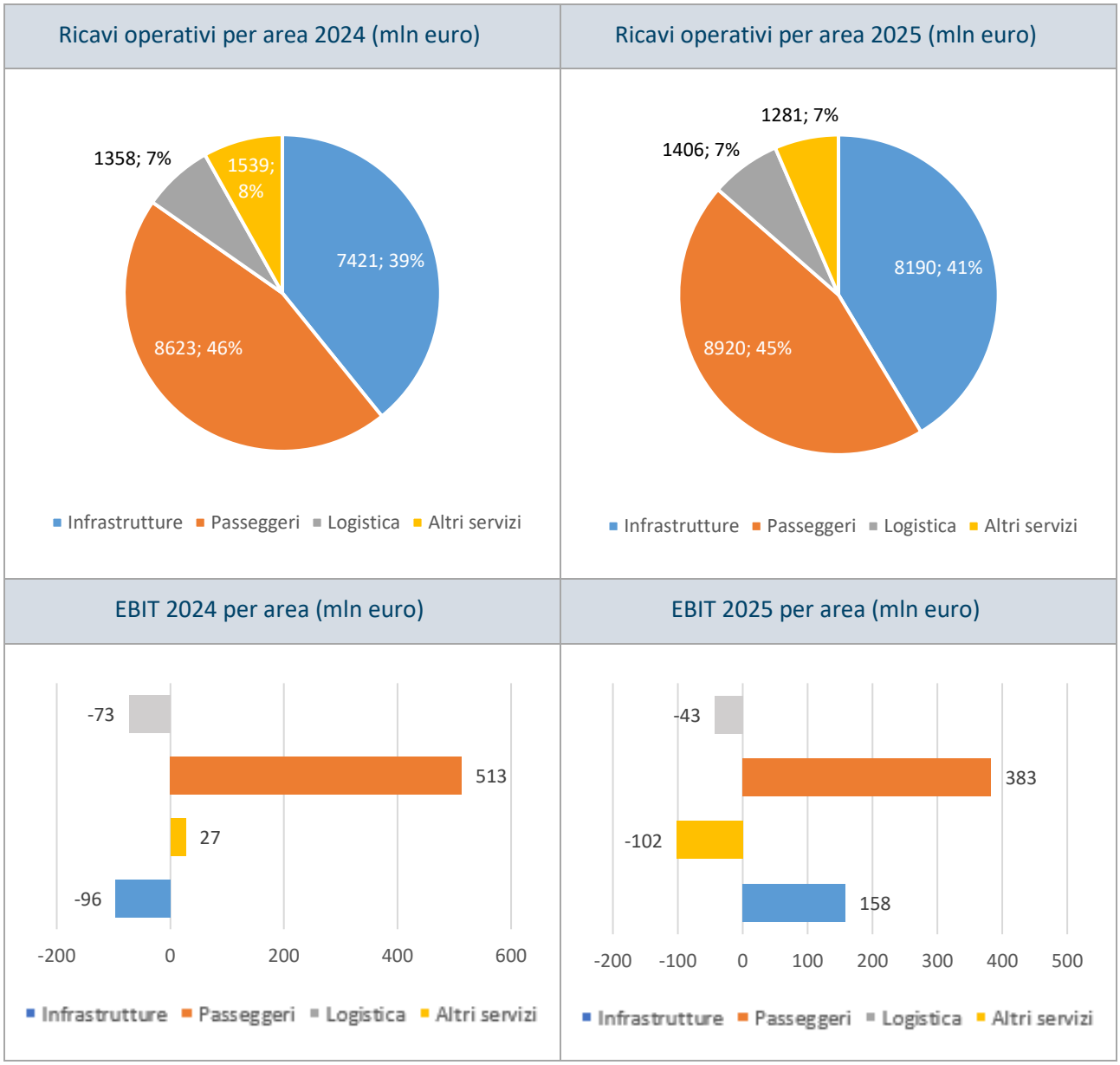
33 La redazione di questa sezione ha beneficiato degli esiti delle analisi, ove pertinenti, già svolte per l'Analisi di impatto della regolazione effettuata per l'avvio della seconda consultazione disposta dall'Autorità ex delibera n. 191/2026, confluite nel correlato Schema di AIR.

34 Oggetto sociale ripreso dallo Statuto delle Ferrovie dello Stato Italiane S.p.a. (fonte: banca dati AIDA, consultata in data 2 ottobre 2026).

Polo Logistica) a cui si aggiunge un quinto, "Altri Servizi" che ricomprende il restante (incluse le attività immobiliari). Nel 2025, a livello consolidato, il totale dei ricavi operativi del Gruppo FSI ammonta a 17,254 miliardi di euro (+4% rispetto al 2024), l'EBIT raggiunge i 350 milioni di euro (+2%), con un risultato netto di 30 milioni di euro, tornando così in positivo rispetto al 2024, quando si erano registrate perdite per 208 milioni di euro. I ricavi operativi ripartiti per area sono riportati nella **Figura 11** che segue, così come l'EBIT per area.

Figura 11. Ricavi operativi ed EBIT per settori operativi

Anni 2024-25



Fonte: elaborazione ART su dati Gruppo FSI, Relazione finanziaria annuale 2025

- *Nota di lettura: i valori sono ottenuti aggregando il Risultato operativo (EBIT) delle Business Unit del Gruppo FSI. "Infrastrutture" comprende Infrastrutture Ferrovie e Infrastrutture Strade; "Passeggeri" comprende Trasporto Passeggeri e Trasporto Internazionale Passeggeri; "Logistica" corrisponde a Trasporto Merci; "Altri servizi" corrisponde all'omonima Business Unit. La somma degli EBIT delle Business Unit non coincide con l'EBIT consolidato del Gruppo, pari a 350 milioni di euro nel 2025 e 343 milioni nel 2024, per effetto delle elisioni e delle componenti di consolidamento.*

Dai dati emerge che nel 2025 l'area più significativa sia in termini di **ricavi operativi è quella Passeggeri** (circa

8,9 miliardi di euro; +3% rispetto al 2024), seguita dall'area Infrastrutture (8,2 miliardi di euro; +10%), mentre la Logistica segue al terzo posto, con valori molto distanti da quelle precedenti (1,4 miliardi di euro; +4%).

In termini di **EBIT**, ancora **l'area passeggeri è quella che realizza il margine più alto, pari a 383 milioni di euro** (-25% rispetto al 2024), mentre invece sia l'area Logistica che quella Altri servizi registrano un EBIT negativo (rispettivamente -43 milioni di euro, la prima, e -102 milioni di euro, la seconda). Se l'area logistica si mantiene negativa nel 2025 dopo che anche nel 2024 lo era stata, contenendo tuttavia il margine negativo di circa il 40%, invece per l'area infrastrutture, l'EBIT passa da -96 milioni di euro nel 2024 a +158 milioni di euro nel 2025; a tale variazione ha contribuito il risultato della gestione delle infrastrutture, sia stradali (EBIT pari a -22 milioni di euro) sia ferroviarie (EBIT pari a 180 milioni di euro).

Sotto il profilo della **sostenibilità** (ambientale, economica e sociale) emerge come nel 2025 il Gruppo FSI consolida il proprio percorso ESG attraverso cinque risultati particolarmente rilevanti: riduzione delle emissioni climalteranti (1,87 mln di tCO_{2e}; -15% rispetto al 2024), contenimento dei prelievi idrici (16 mln di m^3; -6%); aumento della quota di rifiuti differenziati/recuperati (94,7%; +1,3%), elevata quota di investimenti sostenibili (89% dei CapEx, per un ammontare pari 12,6 miliardi di euro; +0,7%) e forte estensione della valutazione ESG della catena di fornitura (1.278 fornitori coinvolti; +183%)[35].

Di seguito, si richiamano brevemente alcuni elementi informativi relativi alla società di gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. è la Società del Gruppo FSI preposta alla gestione, in regime di concessione, dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale. In base al Decreto del Ministro dei Trasporti e della Navigazione 138–T del 31 ottobre 2000, la durata di tale concessione è stata fissata in 60 anni, con scadenza al 31 ottobre 2060.

Ai sensi degli articoli 1 e 15 della l. 210/1985 e delle l. 448/1998 e l. 488/1999, RFI è proprietaria dei beni mobili ed immobili che costituiscono l'IFN e di essi ne dispone secondo il regime civilistico della proprietà privata, con i limiti specificati all'art. 15 cit.[36] Nel patrimonio immobiliare di RFI rientrano 16.909 km di linee ferroviarie, circa 2.200 stazioni con servizio viaggiatori, oltre agli impianti ferroviari ed alle officine per la manutenzione. In tutte le stazioni RFI gestisce le attività ferroviarie, gli impianti di circolazione e i fabbricati viaggiatori, con l'eccezione di quelli delle 14 maggiori stazioni della rete ferroviaria italiana[37] affidati alla gestione di **Grandi Stazioni Rail S.p.a.**, controllata al 100% da RFI.

Trenitalia S.p.a. opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito nazionale ed internazionale e, dal punto di vista degli ambiti di attività interessati, si possono identificare (i) il segmento **Passeggeri *Long Haul - Mercato***, comprendente le attività di trasporto passeggeri nazionale e internazionale, compresa l'Alta Velocità; (ii) il segmento **Passeggeri *Long Haul – Universale contribuito***; (iii) il segmento **Passeggeri Regionale** al quale pertengono i servizi di tipo metropolitano, regionale e interregionale.

La società opera in Italia sia in regime di libero mercato, principalmente con i servizi *Frecciarossa, Frecciargento* e *Frecciabianca*, sia in regime con obblighi di servizio pubblico, essendo titolare di CdS sia per la lunga percorrenza (contratto Intercity con il MIT e il MEF, in scadenza al 31/12/2026, il c.d. "Universale

35 FSI, 2026, Relazione Finanziaria Annuale, pp. 22 e 171.

36 Sono infatti fatti «salvi i limiti su di essi gravanti per le esigenze della difesa nazionale. I beni destinati a pubblico servizio non possono essere sottratti alla loro destinazione senza il consenso dell'ente.» (art. 15, Patrimonio dell'Ente, l. 210/1985).

37 Bari Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Genova Brignole, Genova Piazza Principe, Milano Centrale, Napoli Centrale, Palermo Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Torino Porta Nuova, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova.

contribuito") sia per i servizi regionali e locali (contratti con le singole Regioni/Province autonome/Agenzie per la mobilità), riportati nella tavola che segue.

Tavola 3. Contratti di servizio durata dei CdS per servizi ferroviari regionali - Gruppo FSI

Ottobre 2026

Regione/Provincia autonoma	IF	Modalità di affidamento	Decorrenza	Scadenza
Abruzzo	Trenitalia	Diretto	01/12/2023	30/11/2033
Basilicata	Trenitalia	Diretto	01/01/2022	31/12/2031
Calabria	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Campania	Trenitalia	Diretto	01/01/2019	31/12/2033
Emilia-Romagna	Trenitalia Tper S.c.a.r.l.	Procedura negoziata	01/06/2019	31/12/2041
Friuli-Venezia Giulia	Trenitalia	Diretto	01/01/2022	31/12/2031
Lazio	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Liguria	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Marche	Trenitalia	Diretto	01/01/2019	31/12/2033
Molise	Trenitalia	Diretto	01/01/2024	31/12/2033
Piemonte (a)	Trenitalia	Dialogo competitivo	01/01/2021	31/12/2035
Piemonte (b)	Trenitalia	Diretto	01/07/2022	30/06/2032
Bolzano	Trenitalia	Diretto	01/01/2016	13/06/2026 (c)
Trento	Trenitalia	Diretto	01/01/2024	31/12/2033
Puglia	Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l.	Diretto	01/07/2023	31/12/2032
Puglia	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Sardegna	Trenitalia	Diretto	01/01/2026	30/06/2030
Sicilia	Trenitalia	Diretto	01/01/2024	31/12/2033
Toscana	Trenitalia	Diretto	01/12/2019	30/11/2034
Umbria	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Valle d'Aosta	Trenitalia	Gara	01/12/2025	13/12/2030
Veneto (d)	Trenitalia	Gara	01/09/2024	31/12/2034
Veneto	Trenitalia	Diretto	01/01/2018	31/12/2032
Veneto (e)	Trenitalia	Diretto	01/01/2023	31/12/2031

Fonte: elaborazione ART

(a) Nodo SFM.
(b) Servizi regionali veloci e regionali SFR.
(c) Proroga tecnica; la procedura del nuovo affidamento, con gara, tuttavia annullata dal TAR Trentino-Alto Adige.
(d) https://www.umbriamobilita.it/wp-content/uploads/2022/12/Schema-Contratto-di-Servizio-Regione-Umbria-2022.pdf
(e) Linee Adria-Mestre, Rovigo-Chioggia, Rovigo Verona.
(f) Linea Bologna-Brennero.

Il Gruppo FSI è attivo nel trasporto passeggeri anche in altri Paesi europei, tramite FS International S.p.a. con partecipazioni in: Netinera Deutschland GMBH, che svolge attività di trasporto ferro-gomma in ambito regionale e metropolitano in Germania; Obuzz B.V. e Obuzz Mobility Services B.V., operative nei Paesi Bassi; Hellenic Train S.A., che è l'impresa *incumbent* per i servizi di trasporto passeggeri su ferro in Grecia (linea principale Atene-Salonicco); FS Group Advisory Limited che opera i collegamenti di tipo *commuter* sulla linea Londra-South Essex (con Trenitalia C2C Limited) e sulla West Coast Main Line (con First Trenitalia West Coast Rail Limited); ILSA, che offre collegamenti su linee Alta Velocità in Spagna (sui tre principali corridoi che collegano Madrid con Barcellona, Valencia-Alicante e Siviglia-Malaga); Trenitalia France, che opera nel segmento Alta Velocità sia attraverso collegamenti *cross-border* Milano-Parigi sia su servizi domestici tra Parigi e Lione e tra Parigi-Marsiglia.

C.2 I gestori di reti regionali interconnesse e IF ivi operanti

Le regionali interconnesse che rientrano nel campo di applicazione del d.lgs. 112/2015 sono state identificate dal D.M. 5 luglio 2016 (e successivamente aggiornate con il D.M. 107 del 9 maggio 2025). Gli attuali gestori di rete sono quelli riportati nella **Tavola 4** in cui è specificato se svolgono anche le funzioni essenziali, tra cui, come noto, l'assegnazione delle tracce orarie.

Tavola 4. Gestori delle reti regionali interconnesse

Ottobre 2026

Regione/Provincia autonoma	GI	IF
Abruzzo	Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.a. (TUA)	Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.a. (TUA)
Campania	Ente Autonomo Volturno S.r.l.	Ente Autonomo Volturno S.r.l.
Emilia-Romagna	Ferrovie Emilia-Romagna S.r.l.	Trenitalia Tper S.c.a.r.l.
Friuli-Venezia Giulia	RFI S.p.a. (a)	Società Ferrovie Udine Cividale S.r.l.
Lombardia	Ferrovienord S.p.a.	Trenord S.p.a.
Piemonte	RFI S.p.a.	Trenitalia S.p.a.
Puglia	Ferrovie del Sud- Est e Servizi Automobilistici S.r.l.	Ferrovie del Sud- Est e Servizi Automobilistici S.r.l.
Puglia	Ferrotramviaria S.p.a.	Ferrotramviaria S.p.a.
Puglia	Ferrovie del Gargano S.r.l.	Ferrovie del Gargano S.r.l.
Toscana	La Ferroviaria Italiana S.p.a.	Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a.
Umbria	RFI S.p.a.	Trenitalia S.p.a.
Veneto	Infrastrutture Venete S.r.l.	Trenitalia S.p.a.

Fonte: elaborazione ART

(a) Precedentemente, il GI era la Società Ferrovie Udine Cividale S.r.l.

C.3 I gestori di reti isolate e IF ivi operanti

Come noto, ai sensi dell'art. 2, comma 4, del d.lgs. 14 maggio 2019, n. 50, le reti ferroviarie isolate sono quelle concesse dallo Stato e quelle per le quali sono attribuite alle regioni le funzioni e i compiti di programmazione e di amministrazione ai sensi del d.lgs. 19 novembre 1997, n. 422.

Tali reti, individuate con il Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti prot. 347 del 2 agosto 2019, e aggiornate con Decreto dirigenziale del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti n. 1 del 17 gennaio 2024, sono le seguenti:

- Genova – Casella AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A. - AMT (Liguria) – Cds 2006 - 2010, con proroga al 2026;
- Brescia – Iseo – Edolo, Ferrovienord (Lombardia) quale gestore di infrastruttura con Cds 2023 -2027 e Trenord quale impresa ferroviaria con Cds 2023 -2033;
- Domodossola – confine svizzero, SOCIETA' SUBALPINA DI IMPRESE FERROVIARIE S.P.A. - SSIF S.p.a. (Piemonte), in concessione governativa prorogata al 31/08/2031;
- Roma – Lido e Roma – Civitacastellana – Viterbo (Lazio), Astral S.p.a. quale gestore dell'infrastruttura con CdS 2022 – 2032 e Cotral S.p.A. quale impresa ferroviaria con Cds 2022 – 2032;
- Intera rete Ferrovie della Calabria S.r.l. (Calabria); Cds 2014 - 2018, con proroga al 31/12/2026;
- Catania Borgo – Riposto – tratta extraurbana, Ferrovia Circumetnea (Sicilia), in concessione governativa senza scadenza;
- Intera rete FAL S.r.l. (Puglia e Basilicata); Cds Puglia 2022 – 2033; CdS Basilicata 2024 – 2033;
- Intera rete ARST S.p.a. (Sardegna); Cds 2023 – 2031;
- Ferrovia Circumvesuviana, EAV (Campania); Cds 2020 – 2025, con proroga al 31/12/2026;
- Ferrovie Cumana e Circumflegrea, EAV (Campania); Cds 2020 – 2025, con proroga al 31/12/2026.

Fra queste, Trenord e EAV operano anche su reti non isolate, e pertanto, sono tenute all'applicazione delle Misure di cui alla delibera n. 106/2018 sin dall'entrata in vigore della stessa[38].

Per contro, Astral S.p.a. e Cotral S.p.a. (Lazio); FAL S.r.l. (Puglia e Basilicata); ARST S.p.a. (Sardegna); Ferrovia Circumvesuviana e Ferrovie Cumana e Circumflegrea, EAV (Campania) hanno stipulato un nuovo contratto di servizio e, dunque, applicano la delibera a decorrere dalla data di stipula.

Ne consegue che, al momento, non sono tenuti all'applicazione della delibera, le imprese che operano nell'ambito del contratto di servizio relativo alla rete Genova – Casella, AMT (Liguria); Domodossola – confine svizzero, SSIF (Piemonte); l'intera rete Ferrovie della Calabria S.r.l. (Calabria); Catania Borgo – Riposto, Ferrovia Circumetnea (Sicilia).

[38] La Misura 10.3 dell'Atto di regolazione varato con delibera n. 106/2018**,** prevede infatti che "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, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o qualora si realizzi, ove prevista, una revisione, anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244".

C.4 Le imprese ferroviarie operanti nei servizi passeggeri su rete IFN

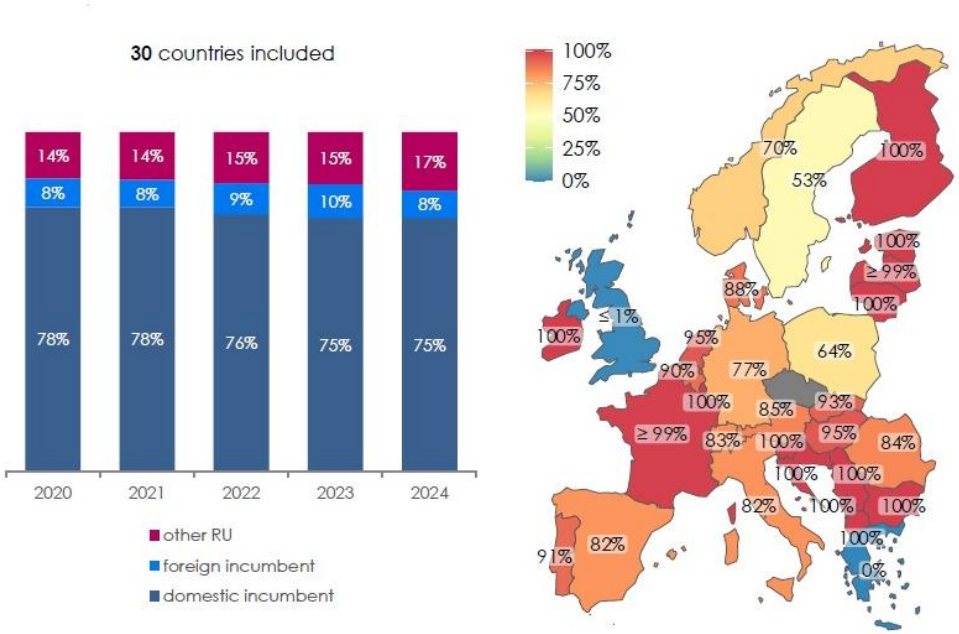
Secondo i dati pubblicati dal MIT[39], le imprese ferroviarie titolari di licenze al 15 luglio 2026 sulla IFN sono 45 di cui 43 operative[40]: 12 sono attive solo nei servizi passeggeri; 24 svolgono esclusivamente servizi merci; 7 esercitano sia i servizi passeggeri che quelli merci.

La struttura dei mercati dei servizi di trasporto ferroviario interessati è fortemente caratterizzata dalla presenza delle imprese partecipate direttamente o indirettamente da società del Gruppo FSI (l'operatore *incumbent*), per quanto l'offerta di capacità di accesso all'infrastruttura ferroviaria assorbita dall'operatore *incumbent* risulti in continua diminuzione negli ultimi anni, sia per il comparto passeggeri che, in modo più marcato, per quello merci. Infatti, secondo i dati IRG-rail[41], per il comparto passeggeri dal 2016 al 2023 si passa da una quota in capo al Gruppo FSI del 90% in termini di treni-km ad una quota dell'88% (e dell'82% in termini di pax-km); allo stesso tempo, nel comparto merci, nel 2016 la quota di treni-km riferibile all'operatore *incumbent* è pari al 58%, mentre nel 2023 tale quota si colloca al 41% (e al 36% in termini di ton-km)[42].

Secondo le ultime rilevazioni di IRG-rail[43], nel comparto passeggeri, il Gruppo FSI si conferma con una quota dell'82% del totale pax-km.

Figura 12. Presenza dei gruppi storici ferroviari *incumbent* in Italia e in Europa

Quote di mercato IF passeggeri (in pax-km) per Paese - a destra - per l'insieme dei Paesi



Fonte: IRG-rail, 2026, 14th Annual Market Monitoring Report

39 Fonte: MIT, 2026, *Imprese ferroviarie titolari di licenza*.

40 N. 2 imprese merci risultano non operative alla data di riferimento del documento.

41 IRG-rail (Independent Regulators' Group – Rail) è una organizzazione di Organismi di regolamentazione del settore formata da rappresentanti di 31 Paesi europei, tra cui l'Italia (*cfr.*: https://irg-rail.eu/irg/).

42 I dati percentuali fanno riferimento al settore ferroviario nel suo complesso, includendo i volumi afferenti sia alla rete nazionale che a quelle regionali.

43 IRG-rail, 2026, *14th Annual Market Monitoring Report*, *Main Report*.

Per un'analisi concorrenziale relativa al comparto passeggeri occorre primariamente distinguere tra servizi in regime di *Open Access* da quelli assistiti da un Contratto di Servizio con obblighi di servizio pubblico.

Nel passato, gli Enti affidanti i servizi regionali OSP (i.e. Regioni, Province Autonome e relativi enti strumentali, come, ad esempio, le Agenzie della mobilità) e quelli nazionali OSP (lo Stato) hanno largamente proceduto attraverso la forma dell'affidamento diretto di tali servizi, che per sua natura non comporta un confronto competitivo. Le uniche eccezioni hanno riguardato le gare per i servizi regionali: dell'Emilia-Romagna, indetta nel 2014 e con stipula del contratto nel 2016; della Valle D'Aosta, indetta nel 2017 e con stipula del contratto nel 2020; della Regione Veneto, riguardante la procedura di gara indetta da Infrastrutture Venete ed aggiudicata a Trenitalia, nonché quella indetta nel 2024 dalla Provincia autonoma di Bolzano il cui bando e relativi atti sono stati successivamente annullati dal TRGA di Bolzano.

La lista degli affidamenti la cui titolarità è riferibile ad imprese del Gruppo FSI con relativa scadenza è riportata nella **Tavola 3** (*infra*, **§ C.1**). La situazione potrà evolvere successivamente alle scadenze indicate, collocate in prevalenza tra il 2031 e il 2034, secondo le regole varate dal IV pacchetto ferroviario e, in particolare, a seguito dell'adozione del regolamento (UE) 2016/2338 che ha modificato il regolamento (CE) 1370/2007.

Per quanto riguarda i servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale sottoposti a OSP, Trenitalia è titolare del Contratto di Servizio (2017-2026) in base al quale garantisce i servizi di media lunga percorrenza Intercity e Intercity notte. È stato pubblicato sulla GUUE l'avviso di pre-informazione per l'aggiudicazione del nuovo CdS con procedura di gara e avvio del servizio a partire dal 1° gennaio 2027. I servizi saranno aggiudicati per una durata massima di 15 anni (2027-2041). In data 3 febbraio 2026 il CdS è stato prorogato al 31 dicembre 2027[44]. In data 23 febbraio 2026 è stata lanciata una consultazione pubblica propedeutica all'affidamento dei servizi[45].

Si consideri che effetti significativi sono attesi anche dall'apertura ai mercati nazionali dall'adozione del IV pacchetto ferroviario. A partire dal dicembre 2020 qualsiasi impresa ferroviaria titolata da licenza ferroviaria può operare in ogni Paese europeo[46]. Al momento, nei servizi OA Premium si registra la presenza di solo due imprese, Trenitalia e Italo NTV, e nei servizi OA Basic la presenza di Trenitalia è largamente prevalente.

C.5 Le piattaforme digitali nei servizi di informazione e di vendita di biglietti

Tra i soggetti destinatari dell'intervento di regolazione sono comprese anche le piattaforme digitali che forniscono servizi di informazione e di bigliettazione riguardanti **più vettori ferroviari**. Se ne possono distinguere alcuni gruppi più omogenei che affiancano le piattaforme digitali che sono integrate verticalmente con gli operatori ferroviari. In quel che segue, si identificano quelle più conosciute[47].

Una prima categoria è rappresentata dagli aggregatori ferroviari specializzati (es. Trainline[48] e TrainPal[49]). Queste offrono la possibilità di confrontare le offerte di diversi operatori ferroviari all'interno di un'unica

[44] Decreto Direttoriale del 3 febbraio 2026, n. 7 – Decreto di approvazione del prolungamento della durata del contratto fino al 31 dicembre 2027.

[45] Fonte: MIT, 2026, Consultazione pubblica per i servizi Intercity.

[46] Si veda il **§ A.3**.

[47] Il presente paragrafo è stato redatto in collaborazione con M. Pizzulo, nell'ambito dello stage curriculare presso l'Autorità rientrante nel programma di Master in Ingegneria gestionale, POLITO.

[48] Secondo quanto riportato dalla stessa impresa, Trainline è leader assoluto nel Regno Unito e primo aggregatore indipendente nei mercati liberalizzati dell'Europa continentale (Italia, Spagna, Francia). (Fonte: sito web Trainline)

[49] Secondo fonti della stessa azienda, TrainPal rappresenta l'app verticale per treni e bus lanciata in Europa dal colosso asiatico Trip.com Group focalizzata sulla distribuzione digitale di servizi ferroviari, con una particolare presenza nel Regno Unito e una crescente espansione nel mercato europeo. (Fonte: sito web TrainPal)

interfaccia, riducendo i costi di ricerca per gli utenti e aumentando la visibilità commerciale dei vettori.

Una seconda categoria comprende le piattaforme multimodali, tra cui Omio[50], Kombo[51] e Tictactrip[52], che consentono di confrontare non soltanto diversi operatori, ma anche differenti modalità di trasporto, quali treno, autobus, aereo e traghetto.

Un terzo modello è rappresentato da piattaforme specializzate nella distribuzione di servizi ferroviari internazionali, come Rail Europe[53] e All Aboard[54]. Questi operatori si rivolgono prevalentemente ai viaggiatori che effettuano spostamenti transfrontalieri e mirano a superare la complessità derivante dalla frammentazione commerciale e tecnologica del sistema ferroviario europeo. Il loro ruolo assume particolare rilevanza nei mercati caratterizzati da una pluralità di operatori nazionali e sistemi di prenotazione non pienamente interoperabili.

Infine, l'evoluzione delle piattaforme digitali ha favorito lo sviluppo di modelli sempre più integrati, come dimostra il caso di Urbi[55] (Gruppo Telepass), che opera nel settore della Mobility-as-a-Service (MaaS). A differenza delle piattaforme orientate alla vendita di biglietti ferroviari, Urbi aggrega servizi di mobilità urbana quali trasporto pubblico locale, bike sharing, scooter sharing e car sharing, offrendo agli utenti una visione unificata delle diverse opzioni disponibili. Il suo mercato di riferimento è solo italiano.

A fine di comprendere meglio somiglianze e differenze tra i diversi operatori sopra menzionati, sono stati individuati 14 indicatori elementari, raggruppati in 4 macroaree (cluster):

1. **Ticketing, Abbonamenti e Flessibilità Tariffaria**. Questa macroarea raggruppa le funzioni core legate all'emissione dei titoli di viaggio e alle opzioni commerciali per la fidelizzazione e l'ottimizzazione della spesa:

- Biglietti corsa semplice e A/R: Capacità della piattaforma di emettere titoli di viaggio digitali (e-ticket con QR code o codice a barre) per singoli spostamenti o viaggi di andata e ritorno, sia su linee ad alta velocità che regionali.
- Abbonamenti e Carnet: Disponibilità di soluzioni dedicate ai viaggiatori abituali o frequenti, come la gestione e il rinnovo di abbonamenti periodici (settimanali, mensili, annuali) o carnet di biglietti a scalare.
- Biglietteria integrata / Intermodale: Possibilità di acquistare in un'unica transazione un itinerario che combina vettori o mezzi di trasporto differenti (ad esempio treno più autobus, volo, traghetto o servizi di mobilità condivisa).
- Servizi accessori: Opzioni aggiuntive acquistabili durante il processo di checkout, come la selezione del posto a sedere, il trasporto di biciclette o animali domestici, l'imbarco di bagagli speciali e polizze assicurative di viaggio.

---

50 Fondata a Berlino nel 2013, è la principale piattaforma europea nativamente multimodale, con particolare diffusione in Germania, Italia, Spagna, Francia, UK e Paesi Nordici, sebbene riservi anche particolare attenzione a Stati Uniti e Canada. Si rivolge a viaggiatori *leisure* internazionali, oltre al segmento B2B. (Fonte: sito web Omnio)

51 La piattaforma integra le offerte di oltre 400 compagnie tra treni, autobus a lunga percorrenza, voli aerei e carpooling. (Fonte: motore di ricerca Google; sito web Kombo)

52 Startup tecnologica francese indipendente, orientata all'ottimizzazione della pianificazione del viaggio. (Fonte: sito web Tictactrip)

53 Con sede a Parigi (storicamente nata come joint venture tra la francese SNCF e la svizzera SBB), è il leader mondiale nella distribuzione tecnologica di biglietti ferroviari internazionali e pass ferroviari. A luglio 2026 è stato siglato l'accordo di acquisizione di Rail Europe da parte di Omio Group. Il suo segmento di riferimento è rappresentato principalmente da turisti provenienti da mercati extraeuropei quali USA, Canada, Cina, India, Australia, Brasile e Corea del Sud che visitano l'Europa. (Fonte: sito web Rail Europe)

54 Piattaforma svedese di nuova generazione, il cui mercato di riferimento è costituito dal trasporto ferroviario a lunga percorrenza e dai viaggi transfrontalieri. (Fonte: sito web Allboard)

55 Informazioni tratte dal sito web Urbi.

- *Best Fare Finder/Tap&Go*: Strumenti intelligenti o algoritmi di ottimizzazione tariffaria (come lo split-ticketing o i sistemi di ricerca della tariffa più economica) che aiutano l'utente a spendere meno o a semplificare l'accesso a bordo.

2. **Ricerca, Pianificazione e Infomobilità**. Questa categoria valuta gli strumenti digitali a supporto dell'utente prima e durante il viaggio per la gestione degli spostamenti e del tempo:

- Stato del treno in tempo reale: Funzionalità di monitoraggio che fornisce aggiornamenti live su eventuali ritardi, variazioni di binario, soppressioni o posizionamento dei convogli.
- Pianificatore Door-to-Door: Sistemi di calcolo di itinerari complessi che guidano l'utente dall'indirizzo di partenza a quello di arrivo, combinando i vari segmenti di viaggio (es. camminata, trasporto pubblico locale e treno).
- Dati sull'affollamento: Indicatori previsionali o in tempo reale sul livello di riempimento dei treni o delle carrozze, utili per scegliere i collegamenti meno affollati.

3. **Checkout e Pagamenti**. L'area focalizzata sulla fluidità dell'esperienza di acquisto e sulla modernità dei sistemi di transazione monetaria:

- Guest Checkout: Possibilità di completare l'acquisto del biglietto in modo rapido senza l'obbligo di registrarsi preventivamente o creare un account permanente sulla piattaforma.
- Metodi di pagamento moderni: Supporto a sistemi di pagamento digitali avanzati e portafogli elettronici oltre alle tradizionali carte di credito (es. Apple Pay, Google Pay, PayPal, Satispay o circuiti locali).

4. **Self-Service Post-Vendita e Assistenza**. Gli strumenti messi a disposizione del cliente dopo l'emissione del biglietto per gestire imprevisti, variazioni e documentazione fiscale:

- Cambio data/ora in autonomia: Funzionalità self-service che permette all'utente di modificare in totale autonomia sul proprio dispositivo la data o l'orario del viaggio, senza dover passare per un operatore o recarsi in biglietteria.
- Gestione rimborso e indennizzo: Strumenti digitali per richiedere e ottenere il rimborso del biglietto o l'indennizzo economico in caso di ritardo accumulato dal treno.
- Fatturazione elettronica: Emissione automatica o richiesta guidata della fattura elettronica valida a fini fiscali (particolarmente rilevante per il segmento business e corporate).
- Canali di supporto: Disponibilità di strumenti di assistenza clienti integrati (chat in-app, help desk, centri di supporto o assistenza telefonica).

La **Figura 13** mette a confronto le otto imprese esaminate, mappando la presenza o l'assenza dei principali servizi offerti all'interno dell'ecosistema digitale della mobilità.

Figura 13. Analisi di *benchmark* delle piattaforme digitali in base alle principali funzionalità

Matrice di presenza/assenza delle funzionalità per Piattaforma

Piattaforma/ Indicatori funzionali	Biglietti A/R	Abbonamenti/ Carnet	Intermodale	Servizi accessori	Best Fare Finder/Tap&Go	Stato Treno Live	Pianificatore Doo-to-Door	Dati Affollamento	Guest Checkout	Pagamenti Moderni	Cambio self-service	Gestione rimborsi	Fatturazione elettronica	Supporto
Piattaforma 1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Piattaforma 2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1
Piattaforma 3	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
Piattaforma 4	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
Piattaforma 5	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1
Piattaforma 6	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Piattaforma 7	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Piattaforma 8	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1

Fonte: elaborazione ART

Accanto al consolidamento delle piattaforme digitali indipendenti e multimodali, il mercato italiano della mobilità ferroviaria vede la presenza di un'articolata offerta di canali diretti gestiti dalle Imprese Ferroviarie (IF). Il perimetro nazionale comprende $N = 25$ operatori che spaziano dai grandi vettori nazionali e ad alta velocità (*Trenitalia* e *Italo*), alle filiali di compagnie estere operanti sul territorio o al confine (*DB, ÖBB, BLS, SNCF Voyages Italia*), fino a una fitta rete di società regionali, interamente pubbliche o in house, e concessionarie di servizi di trasporto pubblico locale su ferro (come *Trenord, Trenitalia TPER, EAV, ARST, Cotral, FAL, FSE*, tra le altre).

L'analisi condotta su questi 25 operatori attraverso i medesimi 14 indicatori funzionali suddivisi nelle 4 macroaree (*Ticketing e Abbonamenti, Ricerca e Infomobilità, Checkout e Pagamenti, Post-Vendita e Assistenza*) permette di tracciare un quadro strutturale profondamente diverso rispetto a quello degli aggregatori europei.

Si segnala una forte capillarità del Ticketing e dei canali di pagamento, dato che le piattaforme proprietarie delle IF italiane registrano una copertura totale (100%) per quanto riguarda i titoli di viaggio di base (corsa semplice e A/R), il *Guest Checkout*, i metodi di pagamento moderni (carte, Apple Pay, Google Pay), la fatturazione elettronica e i canali di supporto. Analogamente, la quasi totalità dei vettori che operano servizi

regionali o suburbani garantisce la gestione digitale di abbonamenti e carnet, rispondendo alle esigenze di mobilità ricorrente e pendolare che gli aggregatori terzi spesso presidiano in modo marginale.

Inoltre, si registra un limite strutturale dell'intermodalità e del Best Fare Finder, in ragione del fatto che, a differenza delle grandi OTA europee (come Omio o Trainline), le piattaforme delle IF italiane presentano una frammentazione sul fronte della biglietteria intermodale e integrata. Salvo rare eccezioni[56], la maggior parte delle imprese ferroviarie regionali e locali offre canali di vendita rigidamente verticali, limitati al proprio perimetro aziendale. Del tutto assenti risultano inoltre i meccanismi di ottimizzazione tariffaria intelligente o *Best Fare Finder* (quali gli algoritmi di *split-ticketing*), coerentemente con il modello di business dell'operatore storico o locale, che non ha interesse a frammentare la tariffa del proprio titolo di viaggio.

Si registra poi una certa asimmetria nell'infomobilità e nel post-vendita digitale. Sebbene quasi tutti gli operatori garantiscano l'accesso allo *stato del treno in tempo reale* e a un *pianificatore di viaggio* di base, funzioni avanzate come i *dati sull'affollamento in tempo reale* rimangono confinate ai treni a lunga percorrenza dei vettori principali, risultando inesistenti sulle reti regionali o concesse. Sul fronte del post-vendita, mentre i grandi vettori nazionali offrono procedure pienamente digitalizzate per il cambio data/ora e i rimborsi, gran parte delle imprese ferroviarie regionali e locali sconta forti ritardi nell'automazione degli indennizzi e nella gestione self-service.

In definitiva, dal confronto tra i canali diretti delle IF italiane e le piattaforme digitali europee si evidenzia una complementarità ma anche un’asimmetria che porta ad una esperienza utente differenziata: se da un lato le IF garantiscono un supporto completo per abbonamenti e specifici titoli locali che le piattaforme terze spesso non riescono a replicare integralmente, dall’altro, dal punto di vista dell'esperienza utente, i canali digitali proprietari espongono il viaggiatore interessato a spostamenti multi-operatore ad un sistema informativo frammentato.

[56] Si vedano ad esempio, i collegamenti integrati *FrecciaLink* di Trenitalia, l'integrazione tariffaria regionale di *Trenord* in Lombardia o di *SAD* in Alto Adige.

D. DESCRIZIONE DELLO *STATUS QUO*

Nella presente Sezione, al fine di descrivere lo *status quo*, si presentano le seguenti tematiche: in **§ D.1**, è descritta la raccolta dati, avviata il 15 giugno 2026, indirizzata a tutte le IF operanti in Italia e i GS presenti con nell'erogazione di servizi in stazione; in **§ 0** sono illustratigli esiti di incontri tecnici tenuti con le imprese ferroviarie nel corso del mese di maggio 2026.

D.1 Raccolta dati 2026

Nell'ambito del procedimento, al fine di acquisire adeguati elementi informativi a supporto delle valutazioni di competenza e della ridefinizione del contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture, l'Autorità ha avviato una raccolta di dati rivolta ai gestori di infrastruttura ferroviaria e/o di stazione e alle imprese ferroviarie operanti sul territorio nazionale, sia in regime di obblighi di servizio pubblico (OSP) sia nell'ambito di servizi a mercato.

Già nel corso del 2024 era stato realizzato un primo questionario sottoposto a IF e GS, al fine di verificare le modalità di attuazione delle misure di cui alla delibera n. 106/2018, esaminando come gli operatori abbiano fatto uso dei margini di autonomia loro concessi e se il quadro regolatorio fosse sufficientemente efficace e adeguato rispetto agli obiettivi perseguiti. Successivamente nel 2025 è stato predisposto un questionario rivolto alle Associazioni dei consumatori, al fine di raccogliere informazioni e osservazioni sul livello di efficacia ed utilità percepita delle misure vigenti[57].

La raccolta dati 2026 ha riguardato, in particolare, gli aspetti relativi all'informazione e alla trasparenza, all'assistenza e al livello di tutela garantito alle persone con mobilità ridotta (PMR), agli indennizzi riconosciuti in caso di singoli ritardi, nonché alle forme di tutela previste per i titolari di abbonamento in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni.

In data 15 giugno 2026, il questionario è stato quindi somministrato a 34 destinatari, elencati nell'**Annesso 1** con termine inizialmente fissato al 10 luglio 2026, successivamente prorogato.

L'ambito temporale oggetto di indagine ha riguardato gli anni 2024 e 2025. Il questionario si articola in cinque aree tematiche principali: i) informazione e trasparenza; ii) assistenza e livello di tutela garantito alle persone a mobilità ridotta (PMR), incluse le informazioni sugli indennizzi a esse corrisposti; iii) livelli di offerta, eventi di ritardo e soppressione dei servizi e relativi indennizzi complessivamente erogati; iv) abbonamenti e relative forme di tutela in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni; v) indennizzi riconosciuti in caso di singoli ritardi. Dagli esiti del questionario emerge un elevato grado di risposta dato che, alla data del 22 ottobre 2026, 30 destinatari su 34 risultavano aver fornito riscontro.

Dal *Data Quality Assessment* e, più in generale, dall'esame delle informazioni raccolte, sono tuttavia emerse alcune criticità oggetto di approfondimento con le imprese, tuttora in corso[58].

[57] Entrambe queste attività sono state riprese negli esiti nella Verifica di impatto della regolazione (v. **§ B.3**)

[58] Sulla base delle informazioni trasmesse dagli operatori, è stata condotta un'attività di *Data Quality Assessment*, finalizzata a valutare la qualità dei dati sulla base di tre principali parametri: i) tasso di risposta (missing); ii) accuratezza del dato; iii) univocità. Le principali criticità si riscontrano nei Moduli agli indennizzi per singoli ritardi e per gli abbonamenti. Tali evidenze sembrano riflettere una significativa eterogeneità nelle modalità di raccolta e rendicontazione delle informazioni da parte degli operatori, con conseguente necessità di operare verifiche da parte degli Uffici.

Sulla base dei dati a disposizione[59], e limitatamente al diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo (Misura 7), sono stati analizzati i questionari ricevuti, rilevando che le IF - considerando i soli servizi OSP - hanno indicato per i mesi del 2025 complessivamente n. 115 direttrici ferroviarie[60] (e/o linee O/D appartenenti alle direttrici); sebbene per alcune IF tale perimetro sia stato assimilato all'intero CdS e per una IF sia stato fornito un unico dato annuale.

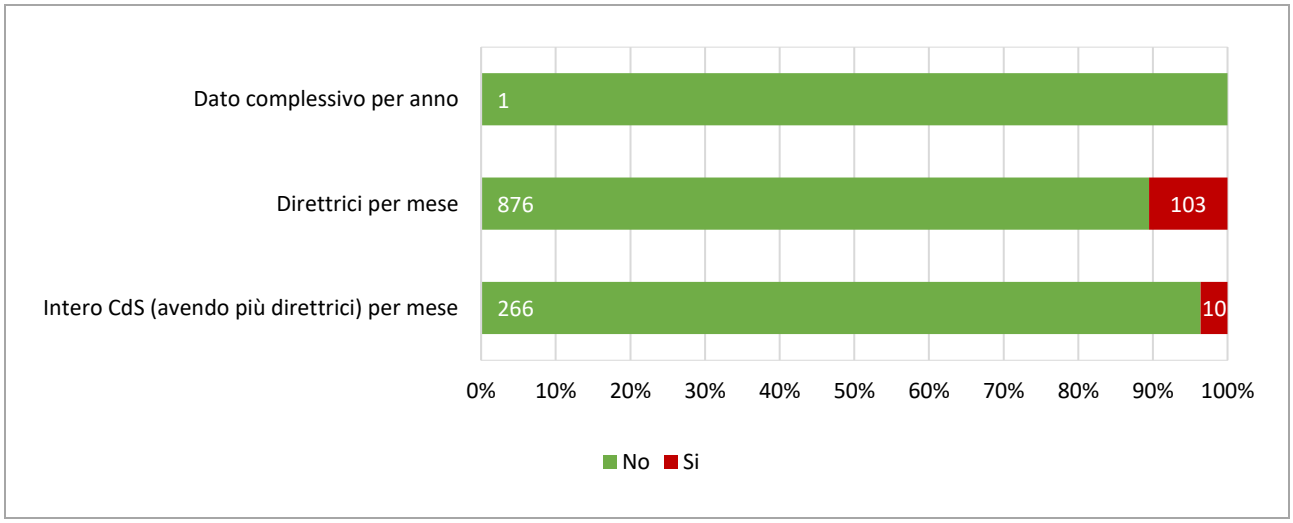
Dal modulo 7 sono stati quindi rilevati i "Treni programmati" ottenuti come somma di quanto indicato dalle IF per ciascun mese relativamente a "Treni Circolati" e "Treni con soppressione totale".

Al fine di individuare le direttrici ferroviarie "potenzialmente" elegibili al rimborso, sono state identificate quelle relazioni il cui rapporto tra la somma di "Treni con soppressione totale" e "Treni con ritardo superiore a 15'" rispetto ai "Treni programmati" è ≥ 10%.

La **Figura 14** riporta per n. 1.255 Direttrici/CdS per mese[61], oltre il dato complessivo per un CdS fornito per l'intero anno di riferimento, quelle potenzialmente elegibili al rimborso.

Figura 14. Direttrici servizi OSP per mese potenzialmente elegibili al rimborso

Anno 2025



Fonte dati: elaborazioni su questionari IF, dati provvisori

Ai fini di un possibile confronto sono stati differenziati i risultati per Direttrice e per intero CdS, evidenziandosi la potenziale eleggibilità al rimborso pari a poco più del 10% nel primo caso; percentuale che diminuisce a poco meno del 4% se si considera complessivamente il CdS per mese.

Si riporta in **Figura 15** la distribuzione dell'indicatore "mesi elegibili al rimborso per i dati afferenti a ciascuna Direttrice/totale mesi in cui è programmato il servizio", non considerando l'IF che ha reso un unico dato annuale e i dati richiesti per Direttrice ma assimilati dalle IF all'intero CdS.

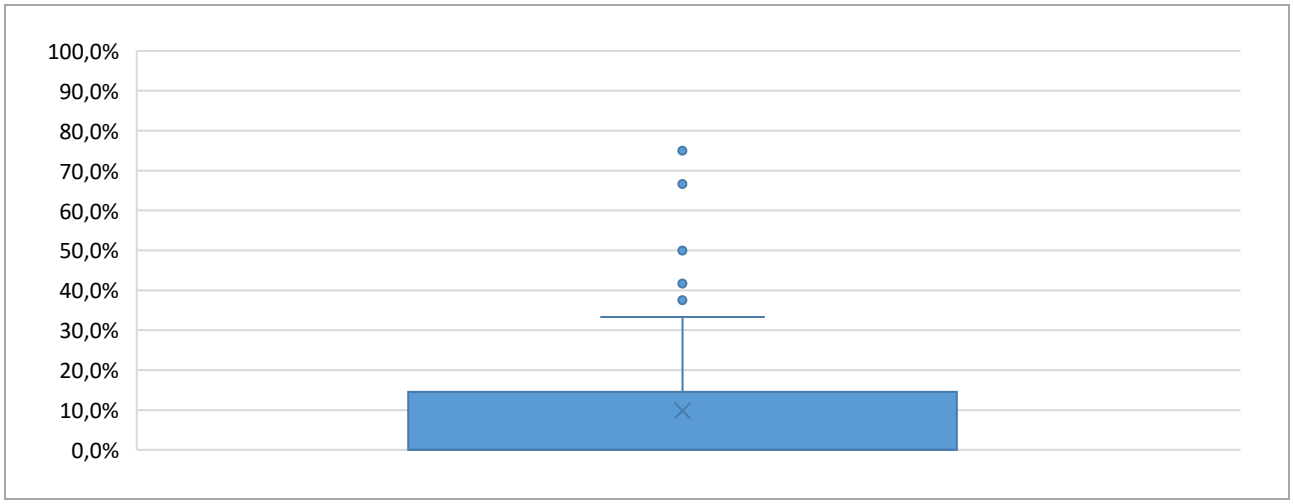
[59] Il presente paragrafo è stato redatto in collaborazione con M. Pizzulo, nell'ambito dello stage curriculare presso l'Autorità rientrante nel programma di Master in Ingegneria gestionale, POLITO.

[60] Si precisa che tale valore non include le direttrici per le quali non è stato valorizzato dalle IF - per nessun mese - il numero di treni circolati e i *record* compilati dalle IF utilizzati per fornire un dato complessivo per alcuni indicatori afferenti a più Direttrici/CdS.

[61] Il dato non comprende n. 83 *record* in cui le IF hanno indicato treni circolati pari a 0 o dati non valorizzati.

Figura 15. Distribuzione percentuale dei mesi elegibili al rimborso per Direttrice

Anno 2025



Fonte dati: elaborazioni su questionari IF, dati provvisori

Risultano quindi valori nulli fino alla mediana, con percentuali dell'14,6% al terzo quartile. Il valore medio è 9,8% e il valore massimo è pari a 75,0%.

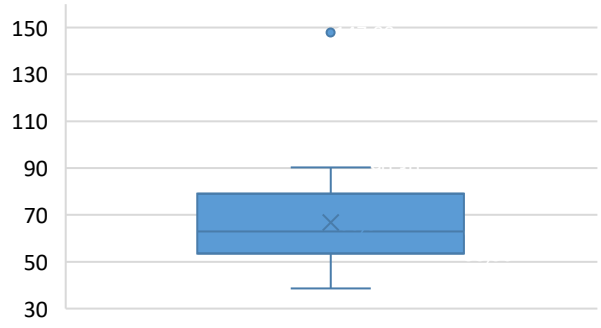
Al fine di valutare l'eleggibilità dell'abbonamento dei servizi OSP in ragione del raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell'articolo 19, paragrafo 8, del regolamento (UE) 2021/782, è stata effettuata un'analisi della distribuzione dei costi di abbonamento ricavati dalle risposte delle IF.

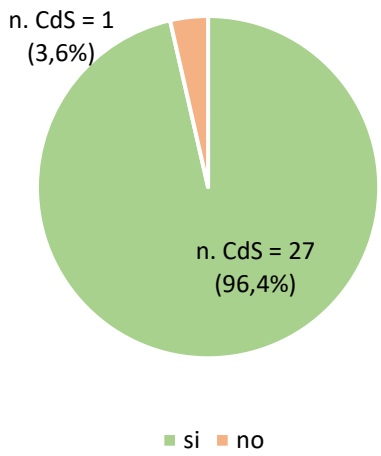
In particolare, nella **Figura 16** sono riportati gli esiti dei costi medi per abbonamento mensile ai servizi ferroviari OSP per CdS.

Figura 16. Distribuzione costo abbonamento mensile servizi OSP

Anno 2025

Costo medio abbonamento mensile (a) [€]	Abbonamento mensile rimborsabile (10% abbonamento ≥ 4 euro)





min = 38,59	Q1 = 53,56	Q2 = mediana = 63,00
Q3 = 79,03	Q4 = Max = 147,90	Media = 66,82

Fonte dati: elaborazioni su questionari IF, dati provvisori

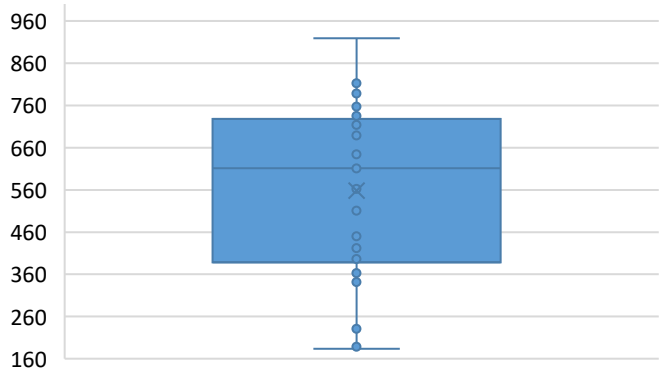
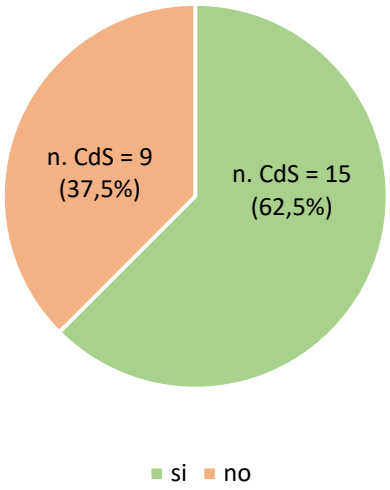
(a) CdS non rappresentati = 18. Tra le IF che non hanno fornito risposta per i CdS di propria competenza, si segnala che alcune hanno indicato che: per il proprio CdS l'indennizzo per abbonamenti non è attualmente previsto per una direttrice; non emettono abbonamenti e/o non sono di loro competenza e/o sono titolari di un contratto di tipo Gross-cost; il dato fornito è valorizzato complessivamente per i CdS operanti nello stesso ambito regionale.

Risulta, quindi, che nel 96,4 % dei CdS di cui è stato fornito il dato, il 10% del costo dell'abbonamento mensile è superiore alla soglia indicata nel regolamento (UE) 2021/782.

La situazione è differente se si considera il costo medio dell'abbonamento annuale (**Figura 17**).

Figura 17. Distribuzione costo abbonamento annuale servizi OSP

Anno 2025

Costo medio abbonamento annuale (a) [€]			Abbonamento annuale rimborsabile (10% di 1/12 abbonamento ≥ 4 euro)
			
min = 183,93	Q1 = 388,32	Q2 = mediana = 610,93	
Q3 = 728,23	Q4 = Max = 919,10	Media = 557,93	

Fonte dati: elaborazioni su questionari IF, dati provvisori

(a) CdS non rappresentati = 22. Tra le IF che non hanno fornito risposta per i CdS di propria competenza, si segnala che alcune hanno indicato che: per il proprio CdS l'indennizzo per abbonamenti non è attualmente previsto; non emettono abbonamenti e/o non sono di loro competenza e/o sono titolari di un contratto di tipo Gross-cost; il dato fornito è valorizzato complessivamente per i CdS operanti nello stesso ambito regionale.

Solo in 15 CdS su 24 (pari al 62,5%) utilizzando il meccanismo di rimborso previsto dalla misura 7 della delibera n. 106/2018, pari a 1/12 del 10% del costo dell'abbonamento annuale, l'indennizzo medio è superiore a 4 €. Ne consegue, quindi, che stante la soglia minima per l'indennizzo prevista dal regolamento (UE) 2021/782 di 4 euro estesa ai servizi abbonati per 9 CdS analizzati l'abbonamento annuale non è mai soggetto ad indennizzo.

D.2 Incontri tecnici Imprese ferroviarie

Nell'ambito del procedimento, ai fini istruttori, si è reso necessario approfondire alcuni aspetti di particolare rilievo, riguardanti i diritti degli utenti con disabilità e a ridotta mobilità (PMR), in particolare con riguardo: all'applicazione delle norme di accesso non discriminatorie e al grado di coordinamento esistente tra imprese ferroviarie e gestori di stazione; alle modalità con cui sono rese le informazioni sull'accessibilità dell'intero itinerario di viaggio e prenotazione dell'assistenza; ai programmi di formazione del personale in materia di disabilità e assistenza.

In data 7 e 8 maggio 2026 si sono tenuti, in modalità telematica, degli incontri tecnici con gli Uffici, in cui è stato richiesto alle imprese ferroviarie e ai gestori di stazione, ciascuno per la propria competenza, di illustrare lo stato di attuazione delle tutele dedicate alle PMR.

Nello specifico, sono stati approfonditi gli aspetti relativi: i) al livello di applicazione delle 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 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 PRM suddivisi per argomento ed esito; vi) alle misure adottate e programmate ai fini dell'attuazione del d.lgs. 82/2022 (c.d. atto europeo dell'accessibilità).

L'analisi degli elementi emersi ha consentito di individuare alcuni spunti di riflessione funzionali a orientare le attività di strutturazione della raccolta dati 2026. Si riportano di seguito i principali eventi emersi.

Gli accordi DASBT[62] costituiscono il principale strumento di coordinamento tra imprese ferroviarie e gestori di stazione.

Le informazioni sull'accessibilità risultano spesso distribuite tra canali differenti. Sebbene alcuni operatori presentino sistemi evoluti, non è ancora diffusa la prenotazione dell'assistenza integrata con l'acquisto del biglietto.

Per quanto riguarda la formazione, sono presenti percorsi strutturati presso alcuni operatori, ma non è stato sempre possibile rinvenire una distinzione uniforme tra formazione di sensibilizzazione e formazione specialistica per l'assistenza diretta alle PMR.

I dati sui reclami appaiono eterogenei: solo alcuni operatori forniscono informazioni complete su numero, cause, esiti e azioni correttive. Lo stato di adeguamento all'*European Accessibility Act* appare differenziato; non tutti gli operatori sembrano aver sviluppato programmi strutturati di accessibilità digitale e verifica di conformità.

[62] L'accordo DASBT (dispositivi di ausilio per la salita a bordo treno) è un accordo tra gestori di stazione e impresa ferroviaria, ai sensi del Regolamento UE 1300/2014 che definisce le specifiche tecniche di interoperabilità (STI PMR) per garantire l'accessibilità del sistema ferroviario europeo. Contempla la fornitura e gestione di dispositivi di ausilio per la salita e discesa a bordo treno, disciplina le responsabilità operative, le modalità di erogazione dell'assistenza in stazione e a bordo treno, incluse le richieste preventive e quelle intempestive e regola la gestione dell'indisponibilità delle condizioni di accessibilità dichiarate, inclusa l'organizzazione e a responsabilità dei trasporti alternativi.

E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI

Nella presente Analisi di impatto vengono presi in esame i seguenti **ambiti regolatori**, disciplinati dalle misure richiamate in parentesi:

1) Campo di applicazione dell'intervento di regolazione (Misura 1 ,2 e 14);
2) Informazioni per l'utente (Misure 3-5);
3) Diritto all' accessibilità, assistenza PMR e formazione personale (Misure 6, 7 e 12);
4) Sistemi di indennizzi (Misure 6, 7, 9-11);
5) Potenziamento del sistema di tutela vigente (Misure varie).

La scelta dei temi presi in considerazione per l'AIR è tesa ad analizzare le principali innovazioni rispetto al quadro regolatorio vigente, fermo restando che l'impatto complessivo anche delle misure afferenti agli ambiti regolatori sopra evidenziati è legato all'intervento nella sua interezza. Si pensi, ad esempio, alle misure che riguardano il coinvolgimento degli utenti, delle loro Associazioni, la rendicontazione e la verificabilità dell'attuazione del nuovo quadro regolatorio, e al loro impatto in termini di efficacia ed efficienza del nuovo quadro regolatorio.

Nel prosieguo si riportano le alternative vagliate dall'Autorità per ciascuno di questi temi al fine della migliore calibrazione rispetto agli obiettivi della regolazione. Come da prassi, l'Opzione 0 rappresenta lo *status quo*, mentre l'opzione preferita dall'Autorità, e confluita nel documento di consultazione, è identificata con Opzione 1*, mentre le Opzioni considerate, ma ritenute meno apprezzabili, sono contrassegnate con (2, 3, …, N). Nella presente analisi di valutazione di impatto vengono confrontati **benefici** e **oneri** attesi di ciascuna opzione regolatoria rispetto allo *status quo*. Si individuano, appunto, benefici e oneri **incrementali**.

Nel caso specifico, i benefici per il comparto ferroviario che si prevede di ottenere dall'attuazione delle misure di regolazione si configurano di varia natura, allo stato non valutabili a livello quantitativo, ma comunque rinvenibili nel miglioramento dei seguenti aspetti:

- **trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti;
- **estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;
- **tutela PMR** in merito all'accessibilità dei servizi e delle stazioni, nonché alla qualità dei servizi assistenza;
- **adeguatezza indennizzo** per il disagio sofferto dall'utente;
- **adeguatezza tempistica indennizzo** rispetto al momento in cui si è subito il disagio;
- **equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.

Gli oneri incrementali provengono da "obblighi regolatori" e "obblighi amministrativi":

a) gli **obblighi regolatori** sono azioni o condotte di cittadini e/o imprese e/o Pubbliche Amministrazioni che una norma richiede di compiere o evitare, per finalità di interesse pubblico;
b) gli **obblighi amministrativi** consistono nel reperimento, produzione, conservazione ed invio delle informazioni riguardanti azioni e condotte di cittadini e/o imprese, che una norma richiede di fornire alla Pubblica Amministrazione o ad altri soggetti terzi.

Per ciascuno dei temi esaminati, l'impatto delle opzioni regolatorie viene valutato a livello qualitativo rispetto allo *status quo*, mediante una scala di valori da 0 (impatto nullo) a +++ (impatto forte). Un'opzione regolatoria

che assegna una valutazione "+++" ad un fattore che misura i benefici è preferibile, a parità di condizioni, ad un'opzione a cui è associata una valutazione "++" dello stesso fattore, mentre se si tratta di oneri incrementali, l'aumento dell'impatto segnala un'opzione più onerosa e quindi meno preferibile rispetto ad un'altra con un livello di impatto stimato di livello inferiore (sempre a parità di condizioni).

Trattandosi di un atto di regolazione del contenuto minimo dei diritti degli utenti, i principali benefici sono diretti agli utenti che fruiscono dei servizi ferroviari e delle stazioni, mentre gli oneri rimangono in capo ai rispettivi gestori e, laddove intervenienti nel processo decisionale del consumatore, anche alle piattaforme digitali. Occorre precisare che gli oneri sopportati possono o meno riversarsi sulla generalità degli utenti attraverso il sistema tariffario a seconda del segmento di servizio interessato (OSP oppure a mercato) e a seconda del livello di concorrenza esistente lungo le relazioni O-D. Nel caso dei servizi OSP a fronte di modifiche del quadro regolatorio, è il Contratto di Servizio che disciplina i casi in cui è possibile procedere ad una revisione del Piano economico-finanziario, stanti le previsioni fissate dall'Allegato A della delibera n. 154/2019 (i.e. misura 28 - Revisione e modifiche contrattuali[63]). A questo proposito, rileva la misura Misura 14.3 dello Schema di atto di regolazione oggetto della presente AIR la quale stabilisce che comunque indennizzi e rimborsi corrisposti agli utenti, da rendicontare separatamente nell'ambito della CoReg, non possano ricadere sull'ente affidante. L'analisi che segue è svolta nell'assunzione che gli oneri incrementali ricadano sui soggetti destinatari della regolazione, diversi dagli utenti, che rappresenta l'ipotesi di massimo impatto su di loro (i.e. IF, GS, GI, piattaforme digitali).

E.1 Campo di applicazione dell'intervento di regolazione (Misure 1, 2 e 14)

Il campo di applicazione definisce i destinatari interessati dalle misure di regolazione, che possono differenziarsi in base all'attività, al volume dei servizi erogati (o relativo fatturato), oppure ancora prevedere un'applicazione delle misure con una tempistica differenziata. Esso incide in maniera significativa sulla determinazione dei benefici nonché degli oneri incrementali associati al contenuto specifico delle misure di regolazione.

Opzione 0

Come già riportato nella **Sezione B**, i due atti di regolazione varati con le delibere n. 54/2016 e 106/2018 non hanno lo stesso campo di applicazione né lo stesso contenuto. Mentre la prima riguarda il solo segmento dei servizi ferroviari AV e limitatamente agli utenti titolari di abbonamenti, la seconda spazia su un novero maggiore di tematiche anche se con riguardo ai soli servizi ferroviari OSP.

Opzione 1

L'Opzione estende una serie di diritti in un quadro generale applicabile agli utenti dei servizi ferroviari passeggeri nazionali, regionali e locali, nonché dei servizi internazionali per la tratta svolta sul territorio

[63] "1. L'EA specifica nel CdS le condizioni di revisione contrattuale, sulla base degli esiti delle verifiche dei risultati di gestione del CdS previste periodicamente e comunque al termine di ogni periodo regolatorio, con riferimento almeno ai seguenti aspetti: a) scostamento % tra risultato netto previsto dal PEF e risultato netto consuntivato superiore a una specifica soglia; b) modifica permanente del programma di esercizio superiore a una specifica soglia % rispetto alle percorrenze previste alla stipula del CdS; c) adeguatezza delle prestazioni qualitative del servizio erogato alle esigenze dell'utenza, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007. 2. Non sono da considerare cause di revisione contrattuale le rimodulazioni di natura quantitativa (programma di esercizio) o le modifiche qualitative (prestazioni) che non incidono significativamente sul PEF, nel rispetto delle soglie di riferimento previste nel CdS ai sensi del punto precedente. 3. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti punti, il realizzarsi di eventi non previsti o non prevedibili al momento della sottoscrizione del CdS può comportare esclusivamente l'adozione di modifiche contrattuali non sostanziali. 4. L'EA disciplina nel CdS le condizioni e le modalità di coinvolgimento dell'utenza in caso di modifica del programma di esercizio, assicurando, almeno, che l'informazione all'utenza sia resa tempestivamente e attraverso ogni idoneo canale di comunicazione dell'IA." (fonte: Misura 28, Atto di regolazione ex delibera n. 154/2019).

italiano, erogati sia a mercato sia da soggetti onerati da obblighi di servizio pubblico. Ne sono destinatari le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e dell'infrastruttura e, con riferimento alle attività di informazione e biglietteria, i gestori delle piattaforme digitali[64].

Si introduce innanzitutto un quadro definitorio teso ad assicurare un'applicazione omogenea della disciplina, individuando i soggetti coinvolti, i servizi interessati, gli autoservizi sostitutivi e integrativi, le varie categorie di titoli di viaggio. Ad esempio, la nozione di «effettiva accessibilità» adottata riguarda l'intera esperienza di viaggio (i.e. prima del viaggio, durante il viaggio e dopo il viaggio stesso) e tiene conto delle barriere fisiche, sensoriali, digitali e comunicative eventualmente presenti. L'accessibilità può essere garantita in autonomia, mediante assistenza o attraverso una combinazione delle due modalità. Il trasporto alternativo accessibile deve rispondere alle esigenze delle persone a mobilità ridotta, includere l'assistenza necessaria, limitare l'aumento dei tempi di viaggio e non comportare costi aggiuntivi.

Le disposizioni finali e transitorie completano il quadro generale. È previsto che l'applicazione ordinaria decorra nove mesi dopo la pubblicazione delle misure, mentre sono individuati termini di dodici o diciotto mesi per gli obblighi che richiedono adeguamenti organizzativi o informatici più significativi oppure il coordinamento tra più soggetti.

Non sono state considerate altre opzioni. Pertanto, il confronto viene effettuato con riferimento al solo *status quo*.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1*
Trasparenza	+++
Estensione della tutela	+++
Tutela delle PMR	++
Adeguatezza indennizzo	*nv*
Adeguatezza tempistica indennizzo	*nv*
Equità e non discriminazione	+++
Oneri incrementali	*nv*

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato

Benefici:

- ***trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;*
- ***estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR** in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo** per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo** rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

[64] Restano valide le condizioni più favorevoli previste dalle Carte dei servizi o dalle Condizioni generali di trasporto, fatti salvi i diritti riconosciuti dal regolamento (UE) 2021/782.

L'Opzione regolatoria ha, tra le sue principali finalità, quella di estendere il sistema di tutela dell'utente dei servizi ferroviari, inclusi quelli erogati in stazione, anche ai servizi Open Access[65]. Tale modifica semplifica il quadro delle tutele dell'utente con benefici incrementali in termini di "**estensione della tutela**" e di "**trasparenza**", in misura "forte"[66].

Il regime di maggior tutela (v. *infra*) è suscettibile di promuovere anche obiettivi legati alla **sostenibilità ambientale**, in quanto la modalità ferroviaria incide in termini di rilascio di CO2 per pax-km in misura molto inferiore a quella della alternativa prevalente, l'automobile[67], e alla **sostenibilità sociale**, in ragione della maggiore inclusione riservata alle PMR derivante dalle previsioni che ne garantiscono l'assistenza e l'accessibilità dei servizi. Si stimano pertanto benefici incrementali per la "**tutela delle PMR**".

Dal momento che tutti i comparti dei servizi ferroviari sono interessati, l'Opzione 1 è valutata positivamente con riguardo all'indicatore qualitativo "**equità e non discriminazione**".

Con riguardo all'ambito che tratta del campo di applicazione, gli oneri incrementali in capo alle IF, ai GS e alle piattaforme digitali non sono valutabili essendo questi ultimi stimabili unicamente con riferimento al contenuto specifico delle opzioni di regolazione che ne definiscono gli obblighi regolatori e/o gli obblighi amministrativi (v. *infra*).

I benefici attesi per gli utenti sono elevati, in quanto l'intervento favorisce una maggiore uniformità delle tutele, riduce le asimmetrie informative, rafforza le garanzie a favore delle PMR e migliora la continuità dell'esperienza di viaggio.

L'Opzione 1* è da ritenersi preferibile allo *status quo* e quindi è sottoposta a consultazione.

E.2 Informazioni per l'utente (Misure 3-5)

L'informazione a cui l'utente accede è importante per una scelta consapevole di consumo ed è tutelata anche dal Codice del Consumo[68] che protegge il consumatore da pratiche commerciali scorrette di tipo fuorviante o ingannevole. L'Autorità ha già definito il contenuto minimo dei diritti degli utenti in merito alla disponibilità delle informazioni prima del viaggio, durante il viaggio e successivamente al viaggio dell'utente ferroviario OSP, con le peculiarità richiamate nella **Sezione B**.

Opzione 0

L'attuale quadro regolatorio mira a consentire all'utente dei servizi ferroviari OSP con specifiche esigenze di mobilità (in termini di orari, itinerari, materiale rotabile, servizi presso la stazione, ecc.) di pianificare i propri spostamenti sulla base delle informazioni attualmente disponibili, in coerenza con l'offerta commerciale delle IF e dei GS.

[65] Le misure relative al diritto all'indennizzo per i titolari di abbonati rimangono riferite esclusivamente ai servizi soggetti a obblighi di servizio pubblico (OSP).

[66] Si precisa che lo Schema di atto di regolazione prevede qualche misura specifica per i sistemi di rete isolata, dal momento che le stesse non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (UE) 2021/782.

[67] Secondo delle analisi recenti i servizi ferroviari sono responsabili di emissioni di CO2 per circa 20 grammi per pax-km a fronte di 36 grammi per pax-km per l'automobile (fonte: Trenitalia, 2025, Impact Report).

[68] Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

Opzione 1

Si disciplinano le informazioni da fornire durante l'intero ciclo del viaggio. **Prima del viaggio** devono essere resi noti i canali di vendita, l'accessibilità delle emettitrici, i punti vendita alternativi, le condizioni per l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo in assenza di canali fisici, le tipologie e i prezzi dei titoli di viaggio e dei servizi accessori, le condizioni di modifica del biglietto e per il suo rimborso e le eventuali agevolazioni. Con riferimento allo specifico itinerario, devono inoltre essere fornite informazioni in materia di accessibilità, assistenza, trasporto di biciclette e micromobilità, servizi per famiglie, trasporto di animali, tempi di percorrenza e lavori programmati.

In caso di variazioni o irregolarità, le informazioni devono essere comunicate non appena disponibili e con un anticipo sufficiente a consentire la riprogrammazione del viaggio. Tale obbligo riguarda, tra l'altro, le variazioni in tema di accessibilità del materiale rotabile, guasti alle dotazioni di stazione, riduzione dei servizi, anche per cause di sciopero del personale, indisponibilità della climatizzazione o del riscaldamento, ritardi, cancellazioni e servizi sostitutivi. In caso di variazioni e disservizi sono richiesti annunci visivi e sonori e, ove possibile, comunicazioni personalizzate.

Tra le **informazioni da rendere a bordo treno** si richiamano quelle relative alla sicurezza tecnica e sicurezza dei passeggeri; prossima fermata; principali coincidenze, anche se operate da altri gestori; disponibilità ed ubicazione di servizi e impianti a bordo (wi-fi; cibi e bevande), servizi igienici e climatizzazione. In caso di variazione delle condizioni del viaggio, le cause del disservizio e le tempistiche previste per la loro risoluzione, nonché se del caso, le possibilità di trasporto alternativo/sostitutivo (con indicazione del punto esatto di partenza, dell'orario e nuovo tempo di percorrenza).

Al **termine del viaggio** devono essere comunicati il ritardo accumulato e l'eventuale diritto a rimborsi o indennizzi, nonché strumenti di tutela attivabili, anche mediante un rimando alle pagine dedicate alla tutela degli utenti del sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Sono indicate le modalità di diffusione delle informazioni, che devono essere gratuite, chiare, complete, aggiornate e accessibili e veicolate attraverso almeno due canali gratuiti, uno dei quali fruibile anche da chi non utilizza il web e uno digitale, ottimizzato per la fruizione da dispositivi mobili. I siti e le applicazioni devono includere sezioni dedicate alle "Informazioni generali sul servizio/infrastruttura" e all'"Accessibilità PMR". Nelle stazioni prive di biglietteria o di emettitrice sono previste affissioni, o schermi e codici QR.

È almeno nelle Carte dei servizi e nelle condizioni di trasporto o di utilizzo delle piattaforme che devono essere resi noti i diritti degli utenti, dei presupposti per ottenere rimborsi e indennizzi, delle relative modalità e tempistiche di erogazione, nonché dell'eventuale automaticità.

La trasparenza si estende anche alle condizioni effettive di erogazione del servizio. Per le stazioni e le infrastrutture sono previsti indicatori relativi all'indisponibilità di ascensori, scale mobili, dispositivi di ausilio, sistemi informativi e servizi igienici, corredati dai tempi medi di ripristino, dalle percentuali di mancato funzionamento e dai registri degli eventi. Devono inoltre essere pubblicati il numero e il valore complessivo delle somme erogate a titolo di indennizzo, i dati relativi a soppressioni e ritardi e le informazioni sui piani di intervento e di emergenza. È richiesto anche 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.

Alle imprese ferroviarie è richiesta la pubblicazione di dati sull'accessibilità del materiale rotabile, sugli eventi in cui corse dichiarate accessibili siano state effettuate con mezzi non idonei, sui piani dedicati alle biciclette

e all'intermodalità, sull'offerta di abbonamenti e, per i servizi a mercato, sui prezzi medi per tratta, fascia oraria di punta e classe di viaggio, unitamente alle condizioni tariffarie, rilevati con cadenza trimestrale. È altresì richiesto la percentuale di materiale rotabile dotato di apparecchi DAE.

Deve essere accessibile almeno la descrizione sintetica del piano di intervento da attivare da parte del gestore dell'infrastruttura in caso di perturbazioni della circolazione e dei piani di emergenza a cura delle IF per fornire assistenza ai passeggeri per gravi interruzioni del servizio.

Nel **BOX** che segue sono rappresentate le nuove informazioni che sono garantite all'utente, suddivise a seconda del momento in cui l'utente ha accesso alle stesse.

BOX 1. - Nuove informazioni per la tutela dell'utente

1. Informazioni prima del viaggio

- **Comparazione dinamica dei prezzi** per i servizi a mercato, con indicazione delle date e fasce orarie, precedenti e successive a quelle scelte, nelle quali il prezzo risulta inferiore.
- **Prezzo dei servizi accessori** e modalità di pagamento ammesse per ciascuna tipologia di titolo.
- **Informazioni analitiche sull'offerta di abbonamenti**[69], tra cui:
  - modalità di attivazione e fruizione;
  - carattere mono/bidirezionale;
  - posti prenotabili o eventualmente riservati agli abbonati nelle fasce di punta;
  - modalità e tempi di prenotazione e modifica;
  - eventuale onerosità della prenotazione;
  - restrizioni tecniche o commerciali.
- **Numero di emettitrici self-service accessibili alle PMR** e indicazione delle possibilità alternative di acquisto qualora non sia disponibile una modalità fisica pienamente utilizzabile/accessibile.
- **Effettiva accessibilità end-to-end del percorso ferroviario**, tenendo conto anche delle indisponibilità note al momento della ricerca o dell'acquisto.
- **Biciclette e micromobilità**:
  - numero e ubicazione degli spazi per biciclette;
  - modalità di prenotazione;
  - disponibilità aggiornata, ove disponibile;
  - spazi di ricarica dei mezzi elettrici;
  - estensione dell'informazione ai mezzi per la micromobilità.
- **Servizi e spazi per viaggiatori con bambini**, comprese aree gioco, nursery e altri servizi per cura e assistenza dei minori.
- **Servizi e spazi per cani guida e di assistenza e per animali da compagnia** ammessi a bordo
- **Lavori programmati sulla rete**, con un orizzonte informativo dal mese di consultazione ai **successivi 12 mesi**, per quelli suscettibili di incidere su circolazione e tempi di percorrenza.
- **Stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni** nelle quali è disponibile il servizio di assistenza PMR, nonché le eventuali modalità per effettuare una richiesta unica di assistenza.
- **Binario effettivo di partenza** ed eventuali indicazioni specifiche per accedervi.
- **Composizione del treno e posizionamento delle carrozze** (almeno per i servizi con obbligo di prenotazione di posto a bordo)

2. Informazioni durante il viaggio

- **Aggiornamento dell'effettiva accessibilità del percorso** quando intervengono indisponibilità o variazioni rispetto a quanto programmato.

[69] Tali informazioni sono attualmente previste per i servizi AV dalla delibera n. 54/2016. Nello Schema di atto di regolazione le nuove informazioni si riferiscono ai servizi non AV ed includono i servizi "AV ibridi".

- **Informazioni in tempo reale sull'indisponibilità delle dotazioni di stazione**, in particolare quando incidono sull'accessibilità, con indicazione:
  - della data di inizio dell'indisponibilità;
  - dei tempi previsti di ripristino;
  - della stazione accessibile più vicina;
  - delle eventuali alternative di viaggio.
- **Indicazione del tempo di percorrenza previsto**, specificando se risulta, anche temporaneamente, superiore al normale tempo di viaggio.
- **Variazione della disponibilità di spazi per biciclette e mezzi di micromobilità** conseguente all'impiego di materiale rotabile diverso da quello programmato, con indicazione delle alternative e degli eventuali rimborsi.
- **Variazione degli spazi disponibili a bordo** dovuta a materiale rotabile diverso da quello programmato, comprese minore disponibilità di posti, carrozze letto/cuccette o altri servizi.
- **Informazioni sull'indisponibilità** di servizi a bordo (es. climatizzazione, riscaldamento e Wi-Fi, servizi igienici, distribuzione cibi e bevande) con indicazione delle eventuali alternative e degli indennizzi.
- **Aggiornamento di binario e modalità di accesso al treno**, quando le condizioni effettive differiscono da quelle precedentemente comunicate, avuto particolare riguardo per le esigenze delle PMR.
- **In caso di perdita di coincidenza,** le informazioni utili per la prosecuzione del viaggio.

3. Informazioni dopo il viaggio

3.1 Informazioni riferite al singolo viaggio

- **Comunicazione del ritardo complessivo maturato al termine del servizio e dell'eventuale spettanza di rimborsi o indennizzi**, con relative modalità di richiesta ed erogazione. Lo schema prevede espressamente che, al termine del servizio, siano comunicati il ritardo complessivo e l'eventuale spettanza di rimborsi o indennizzi.

3.2 Informazioni consuntive sulla qualità del servizio

- **Numero e valore complessivo degli indennizzi e dei rimborsi erogati**, suddivisi per tipologia.
- **Dati per ogni treno** sul numero di soppressioni totali e parziali e sul ritardo medio complessivo maturato alla destinazione.
- **Indicatori sull'affidabilità delle dotazioni delle stazioni**, tra cui:
  - tempi medi di ripristino;
  - percentuale delle ore di mancato funzionamento;
  - numero e durata degli eventi di indisponibilità.
- **Indicatori sull'accessibilità delle stazioni**, comprese le percentuali delle stazioni conformi alle STI PMR, accessibili autonomamente o con assistenza.
- **Indicatori sull'accessibilità del materiale rotabile**, compresa la percentuale di materiale accessibile e gli eventi nei quali una corsa dichiarata accessibile è stata resa con materiale non idoneo.
- **Indicatori sul servizio di assistenza PMR**, comprendenti servizi richiesti, erogati, non regolarmente erogati e annullati.
- **Performance dei canali telefonici di assistenza PMR**, comprese chiamate gestite/abbandonate/interrotte e tempi medi di attesa per fascia oraria.
- **Trasparenza sulla formazione del personale in materia di disabilità**, incluse categorie di personale coinvolte, periodicità e coinvolgimento delle persone con disabilità e delle relative organizzazioni.
- **Prezzi medi trimestrali dei servizi a mercato**, distinti per tratta, fascia oraria e classe di viaggio.
- **Informazioni sull'adeguatezza dell'offerta di abbonamenti**, con evidenza delle esigenze di trasporto rilevate nell'anno precedente e, ove disponibile, del rapporto tra presenze di abbonati a bordo e posti disponibili.
- **Piani e risultati relativi all'accessibilità e all'intermodalità**, compresi lo stato di avanzamento dei piani pluriennali di accessibilità e i piani per biciclette, mezzi elettrici e altre forme di intermodalità.

***

Non sono state considerate altre opzioni. Pertanto, il confronto viene effettuato con riferimento al solo *status quo.*

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1*
Trasparenza	+++
Estensione della tutela	+++
Tutela delle PMR	+++
Adeguatezza indennizzo	*nv*
Adeguatezza tempistica indennizzo	++
Equità e non discriminazione	+++
Oneri incrementali	++

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato
Benefici:

- ***trasparenza*** *nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;*
- ***estensione della tutela*** *dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR*** *in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo*** *per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo*** *rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione*** *tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

Gli effetti regolatori perseguiti consistono nel passaggio da un sistema informativo frammentato a uno fondato su dati standardizzati, nell'aumento della trasparenza delle condizioni operative dei servizi, in una migliore comparabilità tra gli operatori e nel rafforzamento delle capacità di monitoraggio.
Rispetto allo *status quo* si evidenziano diritti all'informazione che si rafforzano e altri diritti che si aggiungono sia a quanto previsto dalle misure di cui alla delibera n. 106/2018 che dal quadro regolatorio europeo ex regolamento (UE) 2021/782, specificandone alcuni profili. Tra le informazioni che si aggiungono rientrano quelle nel BOX sopra riportato in cui sono distinte: le nuove informazioni "prima del viaggio" che consentono all'utente di scegliere il servizio, acquistare il biglietto e programmare il viaggio; le informazioni "durante il viaggio", in particolare le informazioni dinamiche, che modificano le condizioni del viaggio già programmato; e le informazioni "dopo il viaggio", da riferirsi alle informazioni riferite al singolo viaggio concluso, ma anche alle informazioni a consuntivo sui servizi offerti dalla IF nel loro complesso.

Osservando la tipologia di informazioni che vengono introdotte, in particolare quelle riguardanti le informazioni "prima del viaggio" e "dopo il viaggio", se ne possono apprezzare i potenziali effetti positivi. Da un lato, la migliore conoscenza delle effettive condizioni di erogazione del servizio consente di ottimizzarne la programmazione, generando benefici attesi per l'utenza in termini di "**trasparenza**" ed "**estensione della tutela**" di intensità "forte". Ogni utente, disponendo di informazioni più accurate e tempestive, può pianificare meglio i propri spostamenti e ridurre il rischio di incorrere in disagi. Dall'altro, la tempestiva conoscenza delle condizioni per l'erogazione di indennizzi, fornita dopo il viaggio sull'entità del ritardo subito e in merito alle procedure da seguire per ottenere il ristoro, porta a benefici incrementali in termini di

"**adeguatezza sulla tempistica**" di erogazione dell'indennizzo. Non si registrano trattamenti differenziati tra IF o tra utenti di diverse imprese che operano in distinti segmenti di mercato e pertanto si valutano benefici incrementali anche in termini di "**equità e non discriminazione**".

I benefici attesi per gli utenti sono rilevanti, in quanto l'intervento favorisce una maggiore completezza e trasparenza informativa, scelte d'acquisto più consapevoli, una riduzione delle conseguenze dei disservizi, una maggiore accessibilità delle informazioni utili a reclamare un indennizzo.

Gli oneri incrementali previsti, di tipo sia "regolatorio" che "amministrativo", sono di intensità "media" e riguardano l'aggiornamento dei canali informativi (siti web, app), produzione e pubblicazione periodica di nuovi indicatori.

Si considera l'Opzione 1* suscettibile di produrre benefici incrementali significativi, a fronte di oneri incrementali da ritenersi di intensità "media" e pertanto la si preferisce allo *status quo* sottoponendola a consultazione.

E.3 Diritto all'accessibilità, assistenza PMR e formazione personale (Misure 6, 7 e 12)

Alcune Misure sono volte a garantire l'accessibilità ad ogni utente, principio che costituisce un asse trasversale dell'intervento di regolazione oggetto di AIR e, sebbene per taluni aspetti esse siano richiamate in altri ambiti, si preferisce porle in separata evidenza.

Opzione 0

L'assetto regolatorio esistente prevede un regime di tutela per le PMR che si esprime sotto diversi profili, in termini di informazione accessibile prima, durante e dopo il viaggio[70], inclusiva delle caratteristiche rilevanti per l'accessibilità e fruibilità dei servizi,[71] anche da aggiornare in maniera dinamica[72].

Gli indennizzi previsti in caso di indisponibilità non sono sempre quantificati; in tal caso l'utente deve riferirsi al contenuto delle Carte dei servizi.

Opzione 1

Si prevede di assicurare trasparenza non solo in merito alla conformità tecnica delle singole dotazioni, ma di considerare la loro concreta fruibilità dell'intero percorso, dalla stazione al treno e viceversa, per differenti tipologie di disabilità. Devono pertanto essere resi noti il livello di accessibilità delle stazioni e del materiale rotabile, le caratteristiche di accessibilità del binario, la possibilità di viaggiare in autonomia o con assistenza, le indisponibilità note, i tempi di ripristino e le alternative accessibili. Si richiede di garantire la funzionalità degli impianti e delle dotazioni dichiarate al pubblico, con particolare riferimento ad ascensori, sistemi di

[70] Le informazioni devono essere chiare, complete, aggiornate e di agevole accesso, con particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità o PMR. Devono essere garantiti almeno due canali gratuiti, di cui uno accessibile anche a chi non utilizza il web e l'altro digitale ottimizzato perla fruizione da dispositivo mobile. Le informazioni generali comprendono diritti, condizioni di trasporto, interruzioni, ritardi/cancellazioni, assistenza, rimborsi e indennizzi. (rif. Misura 3, punti 1, 3–6 e 7; Misura 4, punti 1–7; Atto di regolazione ex delibera n. 106/2018).

[71] Prima del viaggio devono essere disponibili informazioni sulle condizioni di accesso e fruibilità di servizi e stazioni, sugli eventuali posti a sedere in aree d'attesa dedicate e riparate, e sulla disponibilità di infrastrutture e servizi dedicati alle persone con disabilità o PMR (rif. Misura 3, punto 3, lettera a); Misura 4; Atto reg. cit.).

[72] Quando un evento modifica le condizioni di accesso o fruibilità, il gestore deve informare tempestivamente, tra l'altro, sull'impiego di materiale rotabile diverso o di autobus sostitutivi/integrativi che comportino limitazioni per PMR, indicando possibili alternative; deve inoltre segnalare l'indisponibilità di infrastrutture o dotazioni e i tempi di ripristino, indicando la stazione accessibile più vicina (rif. Misura 3, punto 5, lettere a) e b); Misura 4, punto 5; Misura 5, punti 2–5; Atto reg. cit.).

informazione sonora e visiva, emettitrici, validatrici, climatizzazione e riscaldamento [73] . Quando l'indisponibilità di una dotazione impedisce a una PMR di effettuare il viaggio, l'utente può scegliere tra rimborso del titolo non fruito e trasporto alternativo accessibile; se quest'ultimo non è disponibile, sono rimborsati i costi documentati e "adeguati" sostenuti autonomamente.

Se il ripristino non avviene entro trenta giorni, è previsto, in aggiunta, un indennizzo pari al 30% del prezzo del biglietto o della quota giornaliera dell'abbonamento quando la prima stazione accessibile si trova entro 10 km, e al 50% quando la distanza è superiore. Se una corsa dichiarata accessibile è svolta con materiale non idoneo o con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile, la PMR ha diritto al rimborso o al trasporto alternativo e, in ogni caso, a un indennizzo del 25%. Si tutela inoltre l'utente in caso di informazione in stazione mancata, tardiva o erronea che impedisca il viaggio o determini la perdita di una coincidenza, con specifica considerazione delle modalità sonore e visive per le disabilità sensoriali. In caso di cambio di binario, deve essere comunicato per tempo il nuovo binario, per consentire l'incarrozzamento nel treno, tenuto in conto delle specifiche esigenze delle PMR.

L'accessibilità deve essere consentita alla PMR che può fruire del viaggio in autonomia, con assistenza eventuale o con assistenza necessaria. La richiesta di assistenza deve poter essere presentata per l'intero percorso, anche tramite piattaforma digitale, con un preavviso contenuto. Sono previsti più canali, almeno digitali e telefonici, l'utilizzo di almeno una lingua ulteriore rispetto all'italiano, una conferma tracciabile con luogo e orario di incontro e, per gli itinerari multi-operatore, un meccanismo di richiesta unica. Nel caso di piattaforme digitali con vendita di biglietti di più operatori, la richiesta di assistenza può essere presentata nell'ambito della procedura di acquisto da parte della PMR.

Quando l'assistenza regolarmente richiesta è mancata, tardiva o parziale, l'utente PMR ha diritto a un indennizzo non inferiore al 50% del prezzo del biglietto o della quota giornaliera dell'abbonamento. Se il viaggio non può essere effettuato o proseguito, l'utente sceglie tra trasporto alternativo accessibile, con rimborso dei costi sostenuti se non fornito, e rimborso del titolo, con eventuale ritorno assistito alla stazione di partenza.

È previsto un obbligo di formazione del personale in materia di disabilità, distinguendo opportunamente tra personale che presta assistenza diretta all'utente e personale a contatto con il pubblico, ma includendo il personale di terzi che opera per conto dei gestori[74]. L'aggiornamento è almeno annuale per chi presta assistenza diretta e almeno biennale per il restante personale; per l'assistenza diretta sono obbligatorie esercitazioni pratiche. I gestori devono inoltre mantenere un registro aggiornato delle attività formative, disponibile all'Autorità.

È prevista la partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ai processi decisionali dei gestori dei servizi, delle stazioni e delle infrastrutture, che si devono impegnare ad effettuare una consultazione almeno una volta all'anno (da rendicontare successivamente all'Autorità).

---

[73] L'Annesso 1 dello Schema di atto di regolazione standardizza il contenuto minimo delle norme di accesso. Per ciascuna stazione devono essere descritti percorsi senza gradini, altezza dei marciapiedi, percorsi tattili, informazioni sonore e visive, servizi igienici, aree di attesa e parcheggi. Per il materiale rotabile devono essere indicati modalità di accesso, necessità di assistenza, spazi per sedie a ruote, servizi accessibili, dispositivi di comunicazione e condizioni di trasporto degli ausili. Il documento deve inoltre chiarire alternative disponibili, responsabilità nelle diverse fasi del viaggio e modalità di coordinamento tra soggetti.

[74] L'Annesso 2 dello Schema di atto di regolazione distingue conoscenze di base e competenze operative. Per il personale di assistenza diretta sono previste sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali, cognitive e invisibili, conoscenza delle barriere e dei diritti, tecniche di accompagnamento, movimentazione degli ausili, uso delle attrezzature di salita e discesa, coordinamento operativo, gestione delle emergenze e nozioni di primo soccorso. Il personale a contatto con il pubblico riceve almeno la formazione di base necessaria a riconoscere le esigenze e ad attivare correttamente le procedure.

Non sono state considerate altre opzioni. Pertanto, il confronto viene effettuato con riferimento al solo *status quo*.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1*
Trasparenza	+++
Estensione della tutela	+++
Tutela delle PMR	+++
Adeguatezza indennizzo	++
Adeguatezza tempistica indennizzo	++
Equità e non discriminazione	+++
Oneri incrementali	+++

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato

Benefici:

- ***trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;*
- ***estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR** in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo** per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo** rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

L'Opzione 1* ha lo scopo di rafforzare i presidi a tutela dei diritti degli utenti con disabilità, nonché adeguati livelli di preparazione del personale addetto al servizio, con la finalità di garantirne l'accessibilità e la fruibilità dei servizi di trasporto ferroviario e delle stazioni.

Nel nuovo impianto l'utente PMR non è più tutelato soltanto come destinatario di informazioni accessibili e di indennizzi specificati nelle Carte dei servizi. Lo schema costruisce una tutela individuale lungo tutto il viaggio e una tutela sistemica basata su dati, formazione, responsabilità coordinate e partecipazione delle Associazioni degli utenti. I miglioramenti più rilevanti sono:

- la disciplina completa della prenotazione e dell'erogazione dell'assistenza;
- la personalizzazione dell'informazione in relazione al percorso e al bisogno concreto;
- la misurabilità dell'accessibilità effettiva e delle prestazioni di assistenza;
- la predeterminazione del contenuto del trasporto alternativo accessibile e dei rimedi economici;
- la trasformazione della consultazione delle associazioni in una prassi consolidata e verificabile.

Alla luce di quanto sopra, si stimano effetti in termini di "**trasparenza**", di "**estensione della tutela**" e di "**tutela PMR**" di intensità "forte" rispetto allo *status quo*, anche dal momento che sono estesi a tutte le tipologie di servizi ferroviari, OSP e a mercato. Sotto questo profilo, tra i benefici incrementali, occorre sottolineare gli effetti positivi in termini di "**equità e non discriminazione**" che portano a identificare nell'Opzione 1 un significativo contributo anche sotto il profilo della mobilità sostenibile, sia per l'aspetto ambientale, come già si è avuto modo di segnalare, sia per l'aspetto sociale, operando in favore di una maggiore inclusione di tutti i segmenti della popolazione e di tutti i portatori di differenti gradi di disabilità.

Si rafforzano, inoltre, le tutele indennitarie riconosciute in caso di indisponibilità delle infrastrutture o delle dotazioni di stazione che impedisca l'effettuazione del viaggio, di utilizzo di materiale rotabile o di servizi sostitutivi non accessibili, nonché di mancata o tardiva effettuazione del servizio di assistenza regolarmente richiesto. In tali ipotesi sono previsti, a seconda dei casi, il rimborso del titolo di viaggio, l'offerta di un trasporto alternativo accessibile, il rimborso dei costi sostenuti dall'utente per provvedervi autonomamente e la corresponsione di specifici indennizzi. Per tali motivi si valutano benefici incrementali in termini di "**adeguatezza indennizzo**" e "**adeguatezza tempistiche**" dell'erogazione dell'indennizzo che nel quadro attuale regolatorio sono disciplinati, come già ricordato, prevalentemente dalle Carte dei servizi.

A tale proposito, dalle Carte di Servizio analizzate emerge che oltre la metà degli operatori ferroviari ha dichiarato di prevedere un sistema di indennizzi specificamente dedicato alle PMR, anche se dalla raccolta dati emerge tuttavia un contenuto ricorso ad esso da parte degli utenti interessati.

I benefici attesi sono buoni in quanto si prospetta una riduzione delle discriminazioni indirette e una maggiore inclusione sociale.

Si ritiene che gli oneri incrementali siano di intensità "forte" in quanto si richiedono coordinamento multi-operatore, procedure per il trasporto alternativo accessibile, maggiore cura alla manutenzione ascensori, sistemi informativi e dotazioni accessibili, programmi formativi.

In sintesi, gli oneri previsti sono prevalentemente di tipo "regolatorio", ma adeguatamente controbilanciati dagli benefici conseguibili con l'implementazione dell'Opzione 1*, che è pertanto posta in consultazione.

E.4 Sistemi di indennizzi per l'utenza (Misure 6, 7, 9-11)

Al fine di supportare adeguatamente un quadro regolatorio in materia di contenuto minimo dei diritti degli utenti è fondamentale predisporre un sistema adeguato di indennizzi a favore dell'utenza.

Opzione 0

Nello *status quo* il sistema degli indennizzi per l'utente ferroviario è assistito da due fonti giuridiche: (i) il regolamento (UE) 2021/782 e (ii) dalle misure disposte ex delibera n. 106/2018.

Rispetto ai diritti garantiti all'utenza in ambito informativo, non sono previsti indennizzi per informazioni mancanti, incomplete o tardive (ma l'indennizzo riguarda alcuni casi di difformità delle reali condizioni di accessibilità rispetto all'informazione resa).

Con riguardo ai ritardi e alle soppressioni, per quanto riguarda i biglietti singoli è il regolamento (UE) 2021/782 che prevede gli eventuali indennizzi[75], mentre per gli abbonamenti OSP, la delibera n. 106/2018 definisce un modello di rimborso per il caso di ritardi ripetuti[76].

Opzione 1

[75] Per i biglietti singoli, l'indennizzo previsto dal regolamento comunitario è pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo da 60 a 119 minuti; 50% per ritardo pari o superiore a 120 minuti. Si segnala anche un intervento dell'AGCM nell'esercizio dei propri poteri previsti dal Codice del Consumo, conclusosi con impegni da parte dell'IF interessata, che includevano, per taluni servizi, l'abbassamento della prima soglia a 30 minuti di ritardo (rif. PS4848). Si segnala ulteriormente che la Misura 6 della delibera n. 106/2018 estendeva, sia pure gradualmente, gli indennizzi per ritardi singoli (quelli del 1371) anche ai gestori dei servizi che operano esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015 (alla stipula di un nuovo CdS o revisione dello stesso) - cfr. Misura 10 delibera n. 106/2018.

[76] Per gli abbonati, ART prevede un sistema di indennizzi per i titolari di abbonamento mensile o annuale, per ciascun mese in cui sulla tratta indicata almeno il 10% dei treni programmati subisca ritardi superiori a 15 minuti o venga soppresso: 10% dell'abbonamento mensile oppure 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'Opzione 1 incide sul meccanismo delineato per i ritardi del titolare di un biglietto singolo, estendendo *tout court* alle reti isolate, la relativa disciplina generale disposta dal regolamento (UE) 2021/782.

Per quanto riguarda gli abbonati dei servizi OSP, si rinforza il sistema di indennizzi previsto dalla delibera n. 106/2018, applicando la seguente formula:

$$I = IRtr \times C, \text{ se } IRtr \text{ è almeno pari al 10\%.}$$

Per abbonamenti mensili o inferiori al mese, C è il prezzo del titolo; per durata superiore al mese, C è la quota mensile del prezzo; per titoli di viaggio integrati multimodali, C segue la ripartizione dei ricavi ferroviari tra vettori, considerando la sola quota del prezzo attribuibile al servizio ferroviario. L'indice di irregolarità del servizio $IRtr$ considera i treni con ritardo pari o superiore a 5 minuti e le soppressioni totali o parziali che interessano la relazione. Ogni soppressione equivale a due treni in ritardo. La soglia minima di erogazione è pari a € 1,00.

Per la disamina degli altri indennizzi previsti nell'Opzione 1 si rinvia all'**Annesso 2**, dove si riporta la misura che li dispone, il soggetto inciso, la fattispecie tutelata e la quantificazione dell'indennizzo.

Sono pertanto definite condizioni uniformi per la richiesta e l'erogazione di rimborsi e indennizzi. Le relative istanze devono poter essere presentate tramite il sito internet o la posta elettronica, presso qualsiasi biglietteria o servizio di assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con contestuale rilascio di una ricevuta, nonché per posta.

Il pagamento è effettuato in denaro, preferibilmente mediante lo stesso strumento utilizzato per l'acquisto, salvo diversa indicazione dell'utente. Il riconoscimento e il pagamento devono avvenire entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta; l'eventuale diniego deve essere motivato e indicare le modalità con cui può essere contestato.

Il meccanismo di richiesta deve essere disponibile, oltre che in italiano, in almeno un'altra lingua; la risposta è fornita nella lingua utilizzata per la richiesta. Per gli abbonati, i dati necessari alla verifica del diritto all'indennizzo possono essere richiesti entro dodici mesi dalla scadenza dell'abbonamento, e i gestori sono tenuti a conservare tali dati in sistemi sicuri per almeno ventiquattro mesi dalla data del viaggio, dalla scadenza dell'abbonamento o dalla presentazione del reclamo, a seconda dei casi.

Opzione 2

Come in Opzione 1 ma con l'erogazione degli indennizzi per i titolari di abbonamento in regime di OSP, a cui l'utente ha diritto in relazione ai ritardi/soppressioni sofferti senza alcuna istanza da parte dell'utente stesso, a condizione che sia stato utilizzato un mezzo di pagamento elettronico entro 15 giorni dalla data di maturazione del diritto all'indennizzo.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1*	Opzione 2
Trasparenza	+++	+++
Estensione della tutela	++	++
Tutela delle PMR	++	++
Adeguatezza indennizzo	++	++
Adeguatezza tempistica indennizzo	++	+++

Equità e non discriminazione	++	++
Oneri incrementali	++	+++

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato

Benefici:

- ***trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;*
- ***estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR** in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo** per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo** rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

Entrambe le Opzioni innalzano significativamente il livello di tutela degli utenti dei servizi di trasporto ferroviari OSP. Affrontano alcune delle criticità del sistema vigente dove, ad esempio, per gli abbonamenti pur esistendo una tutela specifica nazionale, manca una formula regolatoria unica che renda immediatamente confrontabile il livello di indennizzo tra gestori e relazioni, come emerso dalla VIR (rif. **§ B.3**). Lo *status quo* lascia poi diversi disservizi fuori da un meccanismo automatico di compensazione: per informazioni carenti, profili di accessibilità e altre violazioni l'utente può attivare reclamo e vigilanza, mentre l'eventuale indennizzo dipende da specifiche previsioni della Carta dei servizi o da altre norme applicabili.

Lato abbonamenti, la principale innovazione comune ad entrambe le Opzioni risiede nell'introduzione di un modello parametrico comune. La soglia $IRtr$ del 10%, il ritardo rilevante di almeno 5 minuti, la ponderazione delle soppressioni e la base C rendono predeterminati gli elementi essenziali del calcolo. Ne deriva una maggiore omogeneità di trattamento e una più agevole verificabilità del diritto da parte dell'abbonato. In particolare, ai fini della determinazione dell'entità dell'indennizzo eventualmente spettante all'utente titolare di abbonamento, è introdotto un criterio di piena proporzionalità tra il valore dell'indice di irregolarità, che tiene conto di ritardi e soppressioni, anche parziali, e il costo di riferimento dello stesso. L'intervento considera inoltre la diversa durata dei titoli e affronta espressamente il caso dei titoli integrati multimodali, isolando la componente economica riferibile al servizio ferroviario. A ciò si aggiungono la soglia minima di 1 euro e il diritto dell'abbonato ad acquisire i dati necessari alla verifica entro dodici mesi dalla scadenza, elementi che rafforzano l'effettiva azionabilità della tutela[77].

Considerato quanto sopra esposto, si possono stimare benefici incrementali di intensità "forte" per gli indicatori "**trasparenza**", "**estensione della tutela**" e "**tutela PMR**" per entrambe le Opzioni 1* e 2, mentre si segnala una diversità tra trattamento degli abbonamenti per i servizi OSP e quelli a mercato, anche se per ogni altra forma di tutela non si rilevano differenziazioni tra i due segmenti di mercato.

I benefici attesi sono significativi in quanto si prospetta una compensazione proporzionale del disagio subito, maggiore tutela degli abbonati, maggiore accessibilità delle procedure.

Si ritiene che gli oneri incrementali siano di entità "media" per l'Opzione 1* in quanto, pur consentendo, in particolare per gli abbonati, un aumento, a parità di condizioni, dell'importo da erogare agli stessi, essa prevede un sistema di calcolo dell'indice di irregolarità, già comunque presente nella delibera n. 106/2018, così come sistemi di interrogazione per gli utenti, conservazione dei dati, tracciabilità dei pagamenti.

[77] Cfr. risultanze riportate in **§D.1** (**Figura 16** e **Figura 17**).

L'Opzione 2 consente di conseguire ulteriori benefici incrementali rispetto all'Opzione 1* in termini di "**adeguatezza tempistica indennizzo**". Tuttavia, si rileva che necessita l'imposizione di un maggior onere incrementale ricadente sui destinatari finali (IF, GS, GI, Piattaforme digitali) che non pare coerente, allo stato, con il principio di proporzionalità.

Pertanto, l'Opzione 1* è preferita e viene posta in consultazione.

E.5 Potenziamento del sistema di tutela vigente (Misure varie)

Oltre ai diritti che prevedono l'erogazione di indennizzi a favore dell'utenza per determinate fattispecie (i.e. ritardi, soppressioni, etc.), il quadro regolatorio può prevedere specifici diritti per gli utenti che in caso di loro violazione possono portare all'irrogazione di una sanzione amministrativa, a carico del soggetto inadempiente, comminata da ART.

Di seguito, si illustrano l'Opzione 0 e l'Opzione 1, con riferimento esclusivo alle tutele che NON comportano l'erogazione di uno specifico indennizzo, nell'ambito delle principali fasi di fruizione del viaggio da parte dell'utente, individuabili come segue: (i) prima del viaggio; (ii) durante il viaggio; e (iii) dopo il viaggio.

<u>Opzione 0</u>

i) Tutele prima del viaggio

Le tutele previste si concentrano prevalentemente sugli obblighi informativi relativi ai diritti degli utenti e alle condizioni di trasporto. In particolare, prima del viaggio, gli utenti hanno diritto ad accedere a informazioni di carattere commerciale riguardanti, tra l'altro, gli orari dei servizi, le tipologie di titoli di viaggio disponibili e i canali di vendita. Sono inoltre garantite informazioni sulle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi e delle stazioni, che devono essere rese in modo chiaro, completo, aggiornato e facilmente accessibile [Misure 3.1, 3.2, 3.3, 4]. La delibera n. 54/2016 prevede uno specifico diritto all'informazione per i titolari di abbonamento dell'Alta Velocità, fra cui: i) informazioni, gratuite, chiare, complete e facilmente accessibili, ii) la prenotazione dei posti deve essere effettuata almeno quindici giorni prima dell'inizio della validità, iii) è previsto il rilascio del duplicato in caso di furto o smarrimento e la possibilità di modificare senza oneri aggiuntivi la prenotazione effettuata contestualmente all'acquisto [Articolo 2].

ii) Tutele durante il viaggio

Le tutele previste durante il viaggio si sostanziano, da un lato, nel diritto degli utenti a ricevere informazioni tempestive sui ritardi, sulle cancellazioni, sulle forme di assistenza disponibili, sui servizi sostitutivi e sui diritti esercitabili; dall'altro, nell'obbligo per i gestori dei servizi e delle stazioni di garantire la piena accessibilità e fruibilità del servizio attraverso il mantenimento in efficienza delle biglietterie elettroniche e dei sistemi di informazione visiva e sonora presenti nelle stazioni e a bordo dei treni [Misure 3, 4 e 5]. La delibera n. 54/2016 prevede il diritto di soddisfare nella giornata il proprio programma di viaggio. Qualora tale programma non possa essere soddisfatto, la disciplina riconosce il rimborso dell'ulteriore titolo acquistato per la medesima esigenza di trasporto. La delibera 54/2016 riconosce anche il diritto al cambio della prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato e a non subire pregiudizi a causa del malfunzionamento dei sistemi di prenotazione [Articolo 3].

iii) Tutele dopo il viaggio

Le tutele previste successivamente al viaggio riguardano principalmente gli aspetti procedurali connessi alla richiesta e all'erogazione di rimborsi e indennizzi. Gli utenti possono presentare le relative istanze attraverso

una pluralità di canali, tra cui il sito web del gestore, la casella postale e le biglietterie. La disciplina consente inoltre che l'erogazione avvenga sia in denaro sia mediante buoni o altri servizi equivalenti. Le Carte dei servizi definiscono nel dettaglio le modalità applicative, incluse le procedure di contestazione in caso di mancato accoglimento della richiesta. Il quadro regolatorio è infine completato dalla previsione di consultazioni periodiche con le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti, finalizzate a migliorare la qualità, la completezza e l'accessibilità delle informazioni fornite [Misure 4, 7 e 8]. Inoltre, si stabilisce che i gestori dei servizi convocano le associazioni degli utenti prima di adottare decisioni di modifica dell'offerta commerciale che possano avere impatti significativi sull'utenza pendolare [Misura 13].

Opzione 1

i) Tutele prima del viaggio

Le tutele prima del viaggio vengono ampliate e dettagliate, al fine di consentire all'utente una scelta consapevole prima dell'acquisto. Sono estese le informazioni sia di natura generale che di natura commerciale, inclusi i lavori programmati sulla rete ferroviaria e i relativi impatti sul servizio. In particolare, sui lavori programmati si richiedono informazioni più dettagliate sui lavori e sui relativi effetti in termini di interruzioni, variazioni di percorso o di orario, soppressioni e ritardi; per i gestori di infrastruttura e di stazione è previsto un orizzonte informativo esteso ai dodici mesi successivi. Un elemento innovativo è il principio di trasparenza, che assume un ruolo centrale, attraverso l'introduzione di specifici obblighi di pubblicazione riguardanti, tra l'altro, i dati relativi a rimborsi e indennizzi erogati, soppressioni, ritardi medi, servizi di assistenza alle PMR, attività di formazione del personale, nonché i livelli di accessibilità delle stazioni e del materiale rotabile. Risulta inoltre rafforzata la tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, mediante un sistema di assistenza maggiormente strutturato e orientato all'effettiva fruibilità del viaggio. In particolare, la richiesta di assistenza deve essere gratuita e presentabile attraverso una pluralità di canali, inclusi i gestori di piattaforme digitali che commercializzano i biglietti di più vettori ferroviari che devono rendere direttamente prenotabile in sede di acquisto del titolo di viaggio la richiesta di assistenza per la PMR. Lo schema prevede inoltre che il servizio di assistenza possa essere richiesto con un preavviso non superiore a 24 ore, ampliando così le opportunità di accesso al servizio e riducendo gli oneri organizzativi a carico dell'utenza [Misure 2, 3, 4, 5 e 7].

ii) Tutele durante il viaggio

Le tutele durante il viaggio risultano ampliate e maggiormente, in particolare trattano le informazioni che devono essere fornite agli utenti in caso di variazioni del servizio, con particolare riferimento alle forme di assistenza disponibili, ai servizi sostitutivi e alle possibili soluzioni alternative di viaggio. Viene rafforzata la disciplina relativa alla funzionalità delle infrastrutture e delle dotazioni del sistema ferroviario, attribuendo particolare rilievo agli ascensori, agli impianti di climatizzazione e di riscaldamento e, più in generale, agli elementi che incidono sull'effettiva fruibilità del servizio da parte dell'utenza. Risulta altresì significativamente rafforzata la tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR). In particolare, viene riconosciuta la possibilità di segnalare la propria presenza anche a bordo del treno, oltre che in fase di acquisto del titolo di viaggio, e di ricevere informazioni personalizzate riguardanti eventuali variazioni delle condizioni di accessibilità del percorso. Inoltre, sono introdotte specifiche tutele a favore dei titolari di abbonamento (non solo Alta Velocità). A questi ultimi è riconosciuto il diritto a vedere soddisfatto, nell'arco della giornata, il proprio programma di viaggio e, in caso di indisponibilità o esaurimento dei posti riservati, la possibilità, ove praticabile, di proseguire il viaggio su treni della medesima relazione caratterizzati da diversa categoria di servizio. Qualora tale soluzione non sia disponibile, è previsto il rimborso dell'ulteriore

titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto coperta dall'abbonamento. Inoltre, tra le nuove garanzie introdotte figura la cosiddetta riprotezione in caso di ritardo previsto compreso tra 30 e 59 minuti, che consente all'utente, compatibilmente con la disponibilità di posti, di completare il viaggio utilizzando un altro treno operato dal medesimo gestore, qualora tale soluzione permetta di raggiungere la destinazione finale con un ritardo inferiore rispetto a quello originariamente previsto [Misure 4, 5, 6, 7 ,8, 9].

iii) Tutele dopo il viaggio

Le tutele dopo il viaggio, in ambito di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi, vengono ampliate. Le istanze possono essere presentate durante o immediatamente dopo la conclusione del servizio attraverso una pluralità di canali, inclusa la posta elettronica con rilascio di apposita ricevuta, le biglietterie e la casella postale. Viene inoltre introdotto un termine massimo di trenta giorni per il riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo. È rafforzato altresì il ruolo delle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, prevedendo consultazioni periodiche a cadenza annuale e specifiche forme di coinvolgimento preventivo in occasione di lavori programmati suscettibili di incidere sulla qualità, sull'accessibilità o sulla regolarità del servizio. Tra le principali innovazioni figura, infine, l'introduzione di una disciplina organica in materia di formazione del personale. I gestori dei servizi e delle stazioni sono tenuti a garantire percorsi formativi specifici sulla disabilità, differenziati in funzione delle mansioni svolte, comprensivi di esercitazioni pratiche per il personale che presta assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. È inoltre previsto l'obbligo di tenuta di un registro aggiornato delle attività formative, da mettere a disposizione dell'Autorità su richiesta. [Misura 11,12,13]. Deve essere garantita, sia dai gestori delle stazioni che dei servizi ferroviari, 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.

Opzione 2

Come in Opzione 1, con l'aggiunta di indennizzi ogni qualvolta dalla violazione degli obblighi previsti, accertata dall'Autorità, ne sia disceso un pregiudizio per l'utente che ha presentato la segnalazione, di seconda istanza, ad ART lamentandosi della suddetta violazione. L'entità dell'indennizzo viene specificata nella Carta dei servizi.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1*	Opzione 2
Trasparenza	+++	+++
Estensione della tutela	++	++
Tutela delle PMR	+++	+++
Adeguatezza indennizzo	*nv*	++
Adeguatezza tempistica indennizzo	*nv*	+
Equità e non discriminazione	+++	+++
Oneri incrementali	++	+++

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato

Benefici:

- ***trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in*

stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;
- ***estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR** in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo** per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo** rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

I benefici incrementali attesi sono rilevanti in entrambe le Opzioni in quanto si prospetta un ampliamento significativo dell'"**estensione della tutela**", un aumento della "**trasparenza**", anche in ragione di una migliore gestione delle situazioni di disservizio.

Infatti, sia l'Opzione 1* che l'Opzione 2 appaiono garantire una maggiore tutela dei passeggeri, maggiori informazioni al momento della vendita dei titoli di viaggio, una formazione continua del personale, un monitoraggio degli impianti e una disponibilità di informazioni digitali più affidabili e aggiornate, un più elevato livello di "organicità" delle misure di accessibilità.

L'obiettivo è proprio quello di superare una concezione dell'accessibilità limitata al mero rispetto di requisiti tecnici e formali, favorendo invece un'accessibilità effettivamente fruibile, in grado di garantire alle persone a mobilità ridotta (PMR) condizioni di viaggio sempre più autonome e inclusive. Le misure si applicano ad ogni tipologia di servizi ferroviari passeggeri, segnalando benefici incrementali in termini di "**equità e non discriminazione**".

Si stima che gli oneri incrementali saranno concentrati soprattutto nelle fasi iniziali di adeguamento organizzativo, informatico e procedurale, mentre i benefici incrementali attesi assumono carattere strutturale e sono destinati a produrre effetti duraturi sulla tutela degli utenti, sulla qualità del servizio e sulla trasparenza nel settore. Gli impatti positivi sono da ricercarsi nella migliore accessibilità dei servizi, nella disponibilità di informazioni affidabili e nella responsabilizzazione degli operatori. Con ciò, si stima che la previsione di un quadro di tutele più coerente e monitorabile, si collochi in linea con l'evoluzione del quadro normativo europeo con effetti espansivi sui servizi ferroviari.

Non essendo previsti indennizzi nell'Opzione 1*, non si ritiene adeguato valutare per tale Opzione gli indicatori relativi alla "**adeguatezza indennizzo**" e alla "**adeguatezza tempistica indennizzo**". L'Opzione 2 consente al contrario di conseguire benefici incrementali anche per questi indicatori, ma in ragione del maggior onere incrementale ricadente sui destinatari finali (IF, GS, GI, Piattaforme digitali) si considera più coerente con il principio di proporzionalità l'Opzione 1* che pertanto viene posta in consultazione.

F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA

La valutazione complessiva dell'impatto atteso dell'intervento regolatorio posto in consultazione, effettuata nella Sezione E, è illustrata nel **quadro sinottico** che segue (**Tavola 5**) in cui sono riportati i benefici e i costi attesi rispetto allo *status quo* per i diversi ambiti regolatori analizzati:

1) Campo di applicazione dell'intervento di regolazione (Misura 1, 2 e 14);
2) Informazioni per l'utente (Misure 3-5);
3) Diritto all'accessibilità, assistenza PMR e formazione personale (Misure 6, 7 e 12);
4) Sistemi di indennizzi (Misure 6, 7, 9-11);
5) Potenziamento del sistema di tutela vigente (Misure varie).

Si rinvia alla Sezione E dove per ciascun ambito regolatorio sono individuati gli impatti stimati derivanti dalle misure delineate nello Schema di Atto di regolazione posto in consultazione, in termini di costi e benefici incrementali, questi ultimi valutati rispetto ai seguenti indicatori di natura qualitativa:

- **trasparenza** nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;
- **estensione della tutela** dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;
- **tutela PMR** in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;
- **adeguatezza indennizzo** per disagio sofferto dall'utente;
- **adeguatezza tempistica** indennizzo rispetto al momento in cui si è subito il disagio;
- **equità e non discriminazione** tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.

Gli effetti attesi (benefici e oneri incrementali) sono riscontrati a livello qualitativo, mediante una sequenza di segni, modulata in base all'intensità dell'impatto stimato, mediante una scala di valori da 0 (impatto nullo) a +++ (impatto forte).

Tavola 5. Analisi di impatto della regolazione dello Schema di Atto di regolazione rev. del. n. 54/2016 e 106/2018

	Campo di applicazione	Informazioni per l'utente	Diritto all'accessibilità - PMR	Indennizzi	Potenziamento tutele
Misure	**1, 2 e 14**	**3-5**	**6, 7 e 12**	**6, 7, 9-11**	**varie**
Benefici incrementali					
Trasparenza	+++	+++	+++	+++	+++
Estensione della tutela	+++	+++	+++	++	++
Tutela delle PMR	++	+++	+++	++	+++
Adeguatezza indennizzo	*nv*	*nv*	++	++	*nv*
Adeguatezza tempistica indennizzo	*nv*	++	++	++	*nv*
Equità e non discriminazione	+++	+++	+++	++	+++
Oneri incrementali	*nv*	++	+++	++	++

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte; nv non valutato
Benefici:

- ***trasparenza*** *nei confronti dell'utente circa le caratteristiche dei servizi di trasporto e dei servizi resi in stazione, e sulle procedure per l'esercizio dei propri diritti da parte dell'utente;*
- ***estensione della tutela*** *dell'utente nei vari momenti di fruizione del servizio;*
- ***tutela delle PMR*** *in merito all'accessibilità e alla qualità dei servizi assistenza;*
- ***adeguatezza indennizzo*** *per disagio sofferto dall'utente;*
- ***adeguatezza tempistica indennizzo*** *rispetto al momento in cui si è subito il disagio;*
- ***equità e non discriminazione*** *tra utenti di servizi ferroviari e tra IF.*

In conclusione, dall'Analisi di impatto della regolazione emerge un rapporto benefici/oneri favorevole al nuovo intervento di regolazione. Gli oneri previsti a carico dei soggetti regolati risultano infatti concentrati soprattutto nelle fasi iniziali di adeguamento organizzativo, informatico e procedurale, mentre i benefici attesi assumono carattere strutturale e sono destinati a produrre effetti duraturi sulla qualità del servizio, sulla tutela degli utenti e sulla trasparenza del settore. Gli impatti positivi appaiono particolarmente significativi negli ambiti dell'accessibilità, della disponibilità di informazioni affidabili, della tutela economica degli utenti e della responsabilizzazione degli operatori, contribuendo alla concreta promozione di una mobilità sostenibile. La regolazione contribuisce inoltre a creare un quadro più coerente e monitorabile, in linea con l'evoluzione del quadro normativo europeo e con gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi ferroviari. Sotto il profilo dell'Analisi di impatto della regolazione, le misure proposte appaiono pertanto, sulla base delle informazioni disponibili, proporzionate rispetto agli obiettivi perseguiti e idonee a generare benefici complessivamente superiori ai costi di attuazione sostenuti dai soggetti regolati.

Torino, 11 novembre 2026

Il dirigente della Direzione Analisi del funzionamento dei mercati

e impatto della regolazione

Cinzia Rovesti

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

ANNESSO 1 - ELENCO DESTINATARI DELLA RACCOLTA DATI 2026

n.	Destinatari della *Survey*
1	Ferrovienord S.p.a.
2	Strutture Trasporto Alto Adige S.p.a.
3	Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.a.
4	La Ferroviaria Italiana – LFI S.p.a.
5	Infrastrutture Venete S.r.l.
6	Azienda Strade Lazio - Astral S.p.a.
7	Grandi Stazioni Rail S.p.a.
8	Grandi Stazioni Retail S.p.a.
9	Ferrovie Emilia-Romagna – FER S.r.l.
10	Ferrotramviaria S.p.a.
11	Ferrovie Appulo Lucane S.r.l.
12	Ferrovie Del Gargano S.r.l.
13	Trentino Trasporti S.p.a.
14	Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea
15	Società Ferrovie Udine - Cividale S.r.l.
16	Società Subalpina Di Imprese Ferroviarie S.p.a.
17	Società Unica Abruzzese Di Trasporto – TUA S.p.a.
18	FS Sud Est S.r.l.
19	Arst S.P.A.
20	Azienda Mobilità e Trasporti S.p.a
21	Ente Autonomo Volturno S.r.l.
22	Ferrovie Della Calabria S.r.l.
23	Sad - Trasporto Locale S.p.a. - Sad Nahverkehr A.G.
24	Trenord S.r.l.
25	Sncf Voyages Italia S.r.l.
26	Trasporto Ferroviario Toscano – TFT S.p.a.
27	BLS Ag
28	Trenitalia Tper Scarl
29	Longitude Holding S.r.l.
30	ÖBB Italia S.r.l.
31	Trenitalia S.p.a.
32	Cotral S.p.a.
33	Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a.
34	DB Bahn Italia S.r.l.

ANNESSO 2 – SISTEMA DI INDENNIZZI

1. Indennizzi utenza servizi ferroviari e servizi stazione/biglietteria

Rif.	Percentuale e base di calcolo	Soggetto tenuto al pagamento	Disservizio tutelato	Modalità di ristoro
Misura 6.4	Almeno il 25% del prezzo del biglietto.	Gestore del servizio.	Indisponibilità degli impianti di climatizzazione o riscaldamento a bordo, quando l'utente aveva già acquistato il biglietto prima che l'indisponibilità fosse resa nota. Il diritto si perde se l'utente rifiuta un posto disponibile di classe/livello uguale o superiore con impianti funzionanti.	Modalità della Misura 11.
Misura 6.5	Percentuale non fissata nello schema: indennizzo proporzionale al ritardo, da definire dal gestore di stazione nella Carta dei servizi. Base di calcolo non espressamente indicata.	Gestore di stazione.	Informazione in stazione mancata, tardiva o errata che determina mancata effettuazione del viaggio e/o perdita di coincidenza, con ritardo. La tutela vale anche per disabilità sensoriale se l'informazione non è resa sia in forma sonora sia visiva.	Modalità della Misura 11. È previsto anche il rimborso del biglietto oppure del prezzo dell'eventuale trasporto alternativo.
Misura 9.4	25% del prezzo del biglietto per ritardo tra 60 e 119 minuti; 50% per ritardo pari o superiore a 120 minuti.	Gestore del servizio operante esclusivamente sulle reti isolate o funzionalmente separate richiamate dall'art. 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015.	Ritardo alla destinazione finale, dopo scelta del trasporto alternativo.	Modalità della Misura 11; soglia minima di erogazione: 1 euro.
Misura 10.1-10.8	I = IRtr × C, se IRtr è almeno pari al 10%. Per abbonamenti mensili o inferiori al mese, C è il prezzo del titolo; per durata superiore al mese, C è la quota mensile del prezzo; per integrati multimodali, C segue la ripartizione dei ricavi ferroviari tra vettori.	Gestore del servizio OSP che offre l'abbonamento.	Successione di ritardi di almeno 5 minuti e/o soppressioni totali o parziali sulla relazione rilevante nel periodo di validità. Nell'indice, ogni soppressione pesa come due ritardi.	Modalità della Misura 11; soglia minima di erogazione: 1 euro. È previsto un sistema online per verificare la spettanza.
Misura 10.8	Percentuale e base di calcolo non fissate nello schema; è richiesto un indennizzo "adeguato", con criteri specifici e differenziati rispetto ai biglietti singoli.	Gestore del servizio a mercato.	Ritardi o soppressioni ripetuti subiti da titolari di abbonamento con prenotazioni registrate nei sistemi di vendita.	Lo schema non definisce una modalità speciale; si applica il quadro generale della Misura 11.

2. Indennizzi riservati alle PMR

Rif.	Percentuale e base di calcolo	Soggetto tenuto al pagamento	Disservizio tutelato	Modalità di ristoro
Misura 6.2	30% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento, se la distanza fino alla prima stazione accessibile e funzionale è tra 0 e 10 km; 50% se supera 10 km.	Gestore di stazione.	Indisponibilità di infrastrutture o dotazioni nella stazione di partenza o arrivo che impedisce il viaggio alla PMR e mancato ripristino entro 30 giorni dall'inizio dell'indisponibilità.	Modalità della Misura 11. In aggiunta, su richiesta: rimborso del biglietto non fruito oppure trasporto alternativo accessibile; se non disponibile, rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti autonomamente.
Misura 6.3	25% dell'importo pagato per il titolo di viaggio o della quota parte giornaliera dell'abbonamento.	Gestore del servizio.	Corsa indicata come fruibile da PMR resa con materiale non idoneo, oppure sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.	Modalità della Misura 11. In aggiunta: scelta tra rimborso del biglietto e trasporto alternativo accessibile; resta fermo l'eventuale indennizzo per ritardo.
Misura 7.4	Non inferiore al 50% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento.	Il testo attribuisce l'obbligo ai gestori competenti del servizio di assistenza, ossia gestori dei servizi e/o gestori di stazione secondo le rispettive competenze.	Assistenza PMR regolarmente richiesta ma mancata, tardiva o parziale.	Modalità della Misura 11. Se il viaggio non può essere effettuato o proseguito: trasporto alternativo accessibile o rimborso dei costi documentati e adeguati; in alternativa, rimborso del titolo/quota giornaliera e, se necessario, ritorno assistito alla stazione di partenza.

- **Ulteriore tutela risarcitoria PMR senza importo predeterminato.** Per i gestori operanti esclusivamente sulle reti isolate o funzionalmente separate richiamate dall'art. 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, la Misura 7.5 richiede un meccanismo di risarcimento per smarrimento o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dei dispositivi di assistenza, nonché per smarrimento o lesione dei cani da assistenza. Lo schema non indica percentuale, base di calcolo o specifica modalità di erogazione.

3. Modalità generali di richiesta ed erogazione

Canali di richiesta	Sito web o e-mail con ricevuta; qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa sul territorio nazionale con ricevuta; indirizzo o casella postale.
Forma di pagamento	Denaro sullo stesso metodo di pagamento usato per acquistare il titolo, oppure diversa modalità indicata dall'utente.
Buoni o altri servizi	Ammessi soltanto salva diversa richiesta dell'utente e con condizioni flessibili, in particolare per validità e destinazione.
Termine	Non superiore a 30 giorni dalla richiesta, secondo Carte dei servizi o condizioni generali di trasporto.
Diniego	Deve essere motivato, con informazione sulle modalità per contestarlo.
Lingue	Italiano e almeno un'altra lingua, con risposta nella medesima lingua utilizzata per la richiesta.

- Non è incluso tra gli indennizzi il rimborso fino a 120 euro previsto dalla Misura 9.3 per l'uso di un diverso mezzo terrestre nelle ore notturne o dopo la cancellazione dell'ultimo treno, trattandosi di rimborso di spese sostenute; la Misura 8.5 prevede il rimborso dell'ulteriore titolo acquistato dall'abbonato quando non sia possibile soddisfarne il programma di viaggio, ma non configura un indennizzo.



Via Nizza 230 – 10126 Torino
www.autorita-trasporti.it