

Relazione ai sensi dell'articolo 32 del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (anno 2025)

1. Funzioni e competenze dell'Autorità in qualità di organismo nazionale responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, è stata individuata quale Organismo nazionale responsabile (National Enforcement Body – NEB) dell'applicazione del regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, dal decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70¹.

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento (UE) 2021/782 (di seguito, anche: Regolamento)², il citato d.lgs. 70/2014 è stato modificato dall'articolo 24-*bis*, comma 1, lett. a) del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69 (convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103), con il quale, oltre a confermare l'individuazione dell'Autorità quale Organismo nazionale responsabile, è stato semplificato l'impianto normativo ed è stata rivista la disciplina sanzionatoria, innalzando, tra l'altro, gli importi delle sanzioni³.

In particolare, nel dettare la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento, il d.lgs. 70/2014 attribuisce all'Autorità il compito di: i) effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al regolamento, per quanto ivi previsto; ii) acquisire dalle imprese ferroviarie, dai gestori delle stazioni, dai gestori delle infrastrutture, dai venditori di biglietti, dai *tour operator* e da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto informazioni e documentazione ed effettuare verifiche e ispezioni; iii) prescrivere la cessazione delle condotte in contrasto con il regolamento, disponendo, se del caso, le misure opportune di ripristino. Nell'esercizio di tali competenze l'Autorità può, più specificamente, acquisire, dalle imprese ferroviarie, dai gestori delle stazioni, dai gestori delle infrastrutture, dai venditori di biglietti, dai *tour operator* e da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto, informazioni e documentazione e può effettuare verifiche e ispezioni.

Si precisa che l'Autorità, in qualità di NEB, ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare sanzioni all'impresa; inoltre, con l'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021"*) è stato alla stessa attribuito il potere di disciplinare *"con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica"*.

A detta disposizione l'Autorità ha dato attuazione con l'adozione della delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023, recante la *"Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i"*

¹ Il decreto legislativo 70/2014 reca la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

² Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

³ Cfr. successivo paragrafo 5.

consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118" (di seguito: Disciplina ADR), avente ad oggetto le procedure ADR (*alternative dispute resolution*) nei settori di competenza dell'Autorità, compreso il trasporto ferroviario⁴.

La presente relazione illustra, come prescritto dall'articolo 32, paragrafo 3 (*"Compiti in materia di applicazione"*) del Regolamento, l'attività svolta dall'Autorità quale Organismo responsabile, specificando in particolare le azioni adottate, e fornisce i dati statistici relativi ai reclami ricevuti e alle sanzioni irrogate nel periodo 7 giugno 2023 – 31 marzo 2025⁵.

Si fa infine presente che, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del d.lgs. 70/2014, ogniqualevolta lo ritenga necessario, l'Autorità può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica delle disposizioni con le quali è stata designata Organismo nazionale responsabile, anche con riferimento alla misura delle sanzioni da irrogare⁶.

2. Esenzioni

Ai sensi dell'articolo 1, comma 2-*bis*, del d.lgs. 70/2014 novellato, è stata accordata una deroga in base alla quale non si applicano le sanzioni previste per infrazioni all'articolo 14 del Regolamento (*"Assicurazione e copertura della responsabilità"*) *"per i servizi prestati esclusivamente a fini storici o turistici"*.

I motivi della deroga sono correlati alla peculiare natura dei servizi ferroviari in questione, richiamata dal considerando (6) del Regolamento, che in Italia sono riconducibili alla disciplina dell'articolo 2 della legge 9 agosto 2017, n. 128; in particolare, *"sono individuate e classificate come tratte ferroviarie ad uso turistico le tratte, dismesse o sospese, caratterizzate da particolare pregio culturale, paesaggistico e turistico"*⁷, tenuto

⁴ Al paragrafo 3.1 della presente relazione si fornisce evidenza dell'attività concernente le istanze relative a tale settore pervenute tramite il meccanismo di conciliazione ART. Si precisa che la disciplina di cui alla citata delibera n. 21/2023 prevede, tra l'altro, all'articolo 12, comma 3, che: *"Ai soli fini dell'esercizio dei poteri sanzionatori da parte dell'Organismo nazionale responsabile, è fatta salva, per l'utente, la possibilità di presentare reclami ai sensi degli articoli 16, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, 30, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, 33, paragrafo 2, del regolamento (UE) 782/2021, 25, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1177/2010, 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 181/2011"*.

⁵ L'ambito temporale di riferimento è stato individuato sulla base della considerazione che il termine di due anni, previsto dal citato art. 32 del Regolamento, decorre dal 7 giugno 2023 e si conclude il 7 giugno 2025, e valutato, quindi, che alla luce di tale termine - tenuto conto che la consegna della prima relazione è stata fissata dalla Commissione europea entro il 30 giugno 2025 - risultava possibile rendere disponibili i dati aggiornati fino al 31 marzo 2025.

⁶ Il 5 dicembre 2018 l'Autorità ha rivolto al Governo ed al Parlamento l'Atto di segnalazione sulla *"Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria"*, contenente la proposta di alcune modifiche, oltre che ai decreti legislativi n. 129/2015 e n. 169/2014 (di attuazione nell'ordinamento italiano alla disciplina dei regolamenti comunitari in materia rispettivamente di diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo e con autobus), anche al n. 70/2014 all'epoca vigente (disponibile anche in lingua inglese al link <https://www.autorita-trasporti.it/atti-di-segnalazione/arts-recommendation-on-the-protection-of-passenger-rights-in-rail-sea-inland-waterway-and-coach-bus-transport-rules-on-penalties/?lang=en>). Solo la disciplina sanzionatoria prevista da tale ultimo decreto è stata successivamente, in occasione dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, modificata.

⁷ Su tali tratte, individuate con decreto interministeriale n. 146 del 17 maggio 2022, possono circolare, in conformità a specifiche regole, treni composti da rotabili storici o turistici abilitati a percorrerle; cfr. sito dell'ANSFISA, Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture stradali e autostradali (<https://www.ansfisa.gov.it/ferrovie-turistiche>).

conto che tale tipologia di treni non assolve alla funzione di assicurare la mobilità dei passeggeri in senso stretto⁸.

3. La procedura per presentare reclamo all’Autorità

Come accennato nel paragrafo 1, all’Autorità è stato, tra l’altro, affidato il compito di istruire e valutare i reclami presentati dai passeggeri nel trasporto ferroviario, ai fini dell’accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti del regolamento (CE) 1371/2007, prima, e dal regolamento (UE) 2021/782, poi⁹.

La normativa nazionale¹⁰ ha stabilito che in caso di presunta violazione di tali regolamenti, prima di rivolgersi all’Autorità, il passeggero è tenuto a presentare reclamo in prima istanza al vettore¹¹; nella specie, a seguito della novella introdotta dal Regolamento, tale reclamo deve essere presentato entro tre mesi dall’inconveniente oggetto dello stesso.

Nel dettaglio, per quanto riguarda il trasporto ferroviario, in base alle vigenti disposizioni, il reclamo di seconda istanza deve essere inoltrato all’Autorità - anche mediante associazioni rappresentative, ove a ciò espressamente delegate - con una delle seguenti modalità:

- utilizzando l’apposito sistema telematico di acquisizione dei reclami (SiTe, con accesso dalla pagina web: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>), che non richiede ulteriori invii. Il sistema accessibile dal link https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/LoginB.aspx consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *online*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali¹². Qualora l’utente completi la procedura, effettuando l’*upload* di tutti i documenti richiesti, il sistema consente l’invio automatico all’Autorità e l’utente può verificare la protocollazione del reclamo. Il sistema telematico è disponibile anche in lingua inglese;
- compilando il modulo disponibile, alla pagina web: <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>, anche in lingua inglese al link: <https://www.autorita-trasporti.it/forms/?lang=en>, che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it.

⁸ L’Autorità ha chiarito le ragioni dell’esenzione alla Commissione europea, per il tramite della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con nota prot. 62135/2024 del 27 giugno 2024.

⁹ Pare opportuno precisare che le violazioni oggetto di rendicontazione nella presente relazione concernono, per maggior completezza, fattispecie riguardanti:

- (i) sia eventi occorsi precedentemente al 7 giugno 2023, e per i quali, pertanto, continua a trovare applicazione - in virtù di quanto previsto dall’articolo 24-*bis* del d.l. 69/2023 - il citato regolamento (CE) n. 1371/2007,
- (ii) sia eventi occorsi successivamente a tale data, trattati, nel merito, in applicazione del citato regolamento (UE) n. 2021/782.

¹⁰ Emanata, da ultimo, a seguito dell’approvazione del Regolamento, ai sensi dell’articolo 28, paragrafo 2, dello stesso.

¹¹ A tal proposito, i vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel Regolamento; i passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso tale sistema. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo. In relazione al trattamento dei reclami si segnalano, altresì, le “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*” (<https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-28-2021/>), approvate dall’Autorità con delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021.

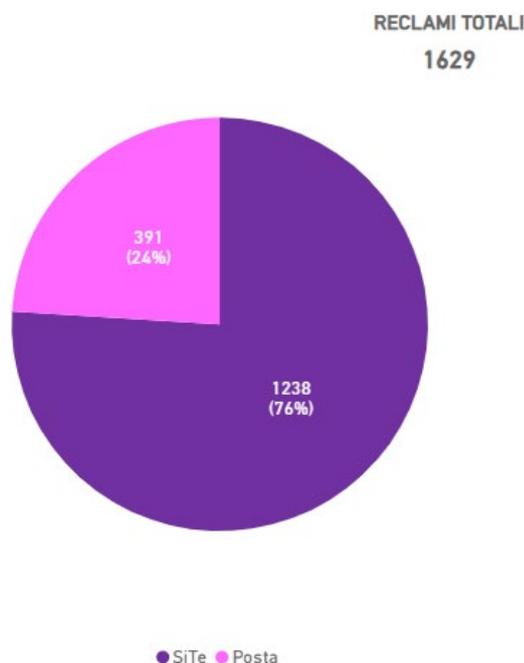
¹² A partire dal 23 settembre 2020 si accede al SiTe tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o con carta d’identità elettronica (CIE).

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all'utenza; tale modalità di trasmissione permette, infatti, di guidare gli utenti nella corretta compilazione dei reclami, nonché di centralizzare la ricezione degli stessi, consentendo di rispondere in maniera più efficace, grazie alla disponibilità di tutti gli elementi utili.

Nel corso del 2024 sono state condotte attività di manutenzione evolutiva del canale SiTe, con l'introduzione di nuove funzionalità volte ad incrementare ulteriormente la trasparenza dell'azione dell'Autorità e l'efficacia della gestione operativa dei reclami da parte degli Uffici, nonché l'immediatezza di accessibilità delle informazioni per gli utenti, in merito allo stato di lavorazione delle pratiche¹³.

Come si evince dal grafico riportato nella Figura 1, relativo al trasporto ferroviario, nel periodo di riferimento il 76% dei 1629 reclami è stato ricevuto mediante SiTe, mentre solo il 24% è stato presentato tramite modulo trasmesso attraverso gli altri canali preposti (indicati, complessivamente, come "posta").

Figura 1 - Modalità di ricevimento dei reclami nel trasporto ferroviario per il periodo 7 giugno 2023 - 31 marzo 2025



Fonte: ART

3.1. Alternative Dispute Resolution dell'Autorità

Con la delibera n. 21/2023, come illustrato nel paragrafo 1, l'Autorità ha adottato la Disciplina ADR, dando attuazione a quanto previsto dall'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118. Rientrano nell'ambito di applicazione della Disciplina ADR (i) non soltanto le controversie relative ai diritti dei passeggeri per le quali l'Autorità svolge funzioni di vigilanza ai sensi della normativa europea (diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus, marittimo e per vie navigabili interne) ma anche (ii) le controversie relative alla regolazione concernente il contenuto minimo dei diritti approvata dall'Autorità stessa, nonché (iii) le

¹³ In particolare, sono stati ottimizzati i processi digitali di gestione delle pratiche *online* ed è stata introdotta una funzione di tracciabilità e monitoraggio dello stato di lavorazione dei reclami, con descrizioni esplicative di dettaglio.

controversie relative ai diritti riconosciuti ai passeggeri del trasporto aereo dai regolamenti (CE) n. 261/2004 e n. 1107/2006¹⁴.

Tale Disciplina consente agli utenti di risolvere – in via conciliativa, tramite la piattaforma ConciliaWeb – le controversie relative ai viaggi in treno, nave, autobus, e aereo, facendo valere le proprie richieste, anche economiche. Il tentativo di conciliazione innanzi al Servizio conciliazioni dell’Autorità è esperibile a partire dal 3 aprile 2023, data di avvio dell’operatività della piattaforma ConciliaWeb.

Costituisce condizione di ammissibilità dell’istanza per l’utente l’aver già inoltrato reclamo o richiesta di indennizzo o rimborso all’operatore economico¹⁵.

L’utente può presentare l’istanza di conciliazione e partecipare alla procedura autonomamente oppure tramite un proprio delegato o soggetto accreditato (associazione di consumatori, ente esponentiale o avvocato iscritto all’Albo).

La procedura di conciliazione si svolge mediante lo scambio asincrono di comunicazioni tra le parti e il conciliatore tramite la piattaforma.

Nel caso in cui le parti raggiungano un accordo, viene redatto dal conciliatore e firmato dalle parti un verbale che costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell’art. 2, comma 24, lettera b), della l. 481/1995.

La procedura deve concludersi, ai sensi del comma 3, lettera h) dell’art. 37 d.l. 201/2011, entro trenta giorni¹⁶ dalla presentazione dell’istanza (o dalla sua regolarizzazione).

Al fine di illustrare l’attività svolta dal Servizio conciliazioni dell’Autorità con riferimento specifico al settore del trasporto ferroviario nel periodo compreso tra il 7 giugno 2023 e il 31 marzo 2025, vengono di seguito forniti: il dato concernente il numero di istanze pervenute, con il relativo andamento temporale, l’esito delle procedure di conciliazione, nonché il valore economico degli accordi conclusi a favore degli utenti (per semplicità, di seguito: rimborsi).

Nel periodo considerato risultano, a tale proposito, pervenute n. 614 istanze di conciliazione relative al settore del trasporto ferroviario, secondo l’andamento temporale rappresentato in Figura 2; in Figura 3 vengono illustrati gli esiti, con riferimento alle procedure concluse e non archiviate¹⁷.

I principali argomenti, riconducibili ai diritti previsti dai regolamenti dell’Unione europea in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, oggetto delle istanze sono:

- mancanza di rimborso del biglietto per soppressione o prevedibile ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti;
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi;

¹⁴ Ferme restando, a legislazione vigente, le funzioni di NEB dell’applicazione dei due citati regolamenti svolte dall’Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC), ai sensi dei decreti legislativi n. 69/2006 e n. 24/2009.

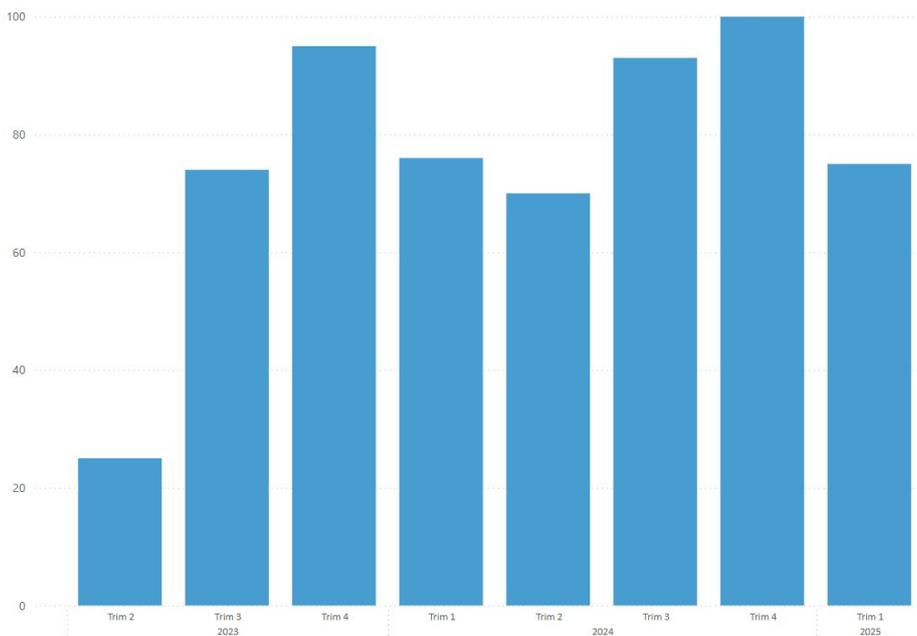
¹⁵ Si segnala che particolare attenzione è dedicata dal Servizio conciliazioni ART all’assistenza nella presentazione delle istanze, sia tramite una casella dedicata che tramite l’arricchimento delle FAQ disponibili dalla pagina <https://www.autorita-trasporti.it/frequently-asked-questions-faq/>.

¹⁶ Termine che viene considerato non perentorio, ancorché, al fine di salvaguardare il diritto alla tutela giurisdizionale, sia previsto che l’utente, decorsi 30 giorni dalla presentazione dell’istanza, può rivolgersi al giudice.

¹⁷ Si precisa che le istanze archiviate qui citate comprendono i casi di: (i) inammissibilità, nel rispetto dell’articolo 7 della Disciplina ADR, rilevata d’ufficio o sollevata dall’operatore; (ii) mancata comparizione dell’utente (l’utente, dopo aver presentato l’istanza, non partecipa) o (iii) per rinuncia da parte dello stesso nel corso dello svolgimento della procedura (in numerosi casi, sebbene al momento non sia possibile una precisa tracciatura, la rinuncia è dovuta all’avvenuto raggiungimento dell’accordo fuori piattaforma).

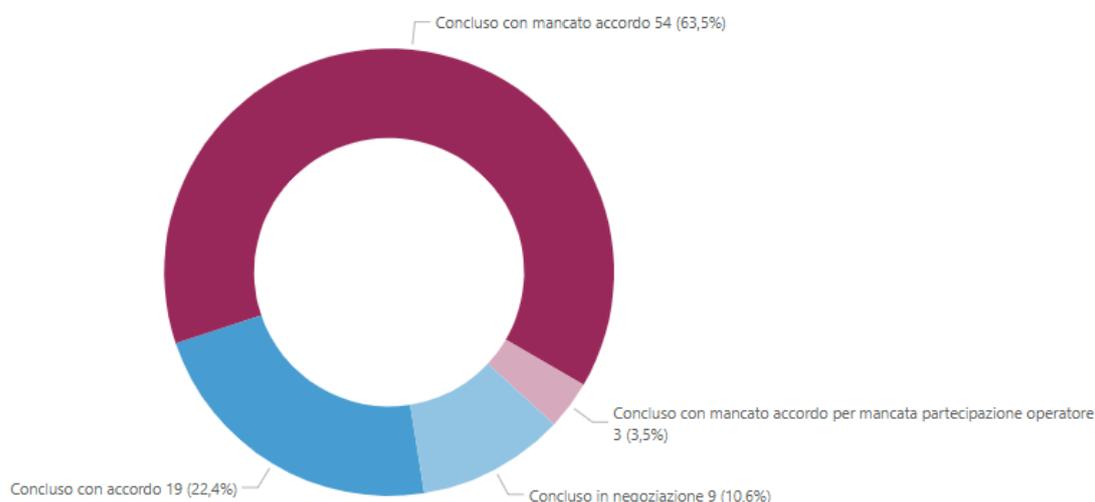
- risposta al reclamo non motivata;
- mancato indennizzo per ritardo all'arrivo pari o superiore a 60 minuti (ritardo singolo);
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili per soppressione o prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti;
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri;
- mancanza di informazioni in caso di ritardo alla partenza;
- mancata assistenza (cibo, bevande) in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore a 60 minuti;
- mancata informazione sulla soppressione di servizi;
- mancata organizzazione di servizi di trasporto alternativi quando il servizio ferroviario non può essere proseguito;
- mancata certificazione del ritardo, soppressione o perdita di coincidenza;
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore a 60 minuti.

Figura 2 - Andamento trimestrale delle istanze nel periodo 7 giugno 2023 - 31 marzo 2025.



Fonte: ART

Figura 3 - Esiti delle procedure concluse e non archiviate¹⁸ nel periodo 7 giugno 2023 - 31 marzo 2025.



L'entità dei rimborsi accordati, a seguito dello svolgimento delle procedure di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb con riguardo al settore del trasporto ferroviario risulta, per il periodo di riferimento, pari a 1.558 euro, con un rimborso medio, per passeggero, pari a 50 euro.

4. Segnalazioni e reclami pervenuti

Con la presente Relazione si forniscono i dati relativi a reclami e segnalazioni (istanze) pervenuti nel periodo di riferimento, ovvero, come precisato nel paragrafo 3, dal 7 giugno 2023 al 31 marzo 2025.

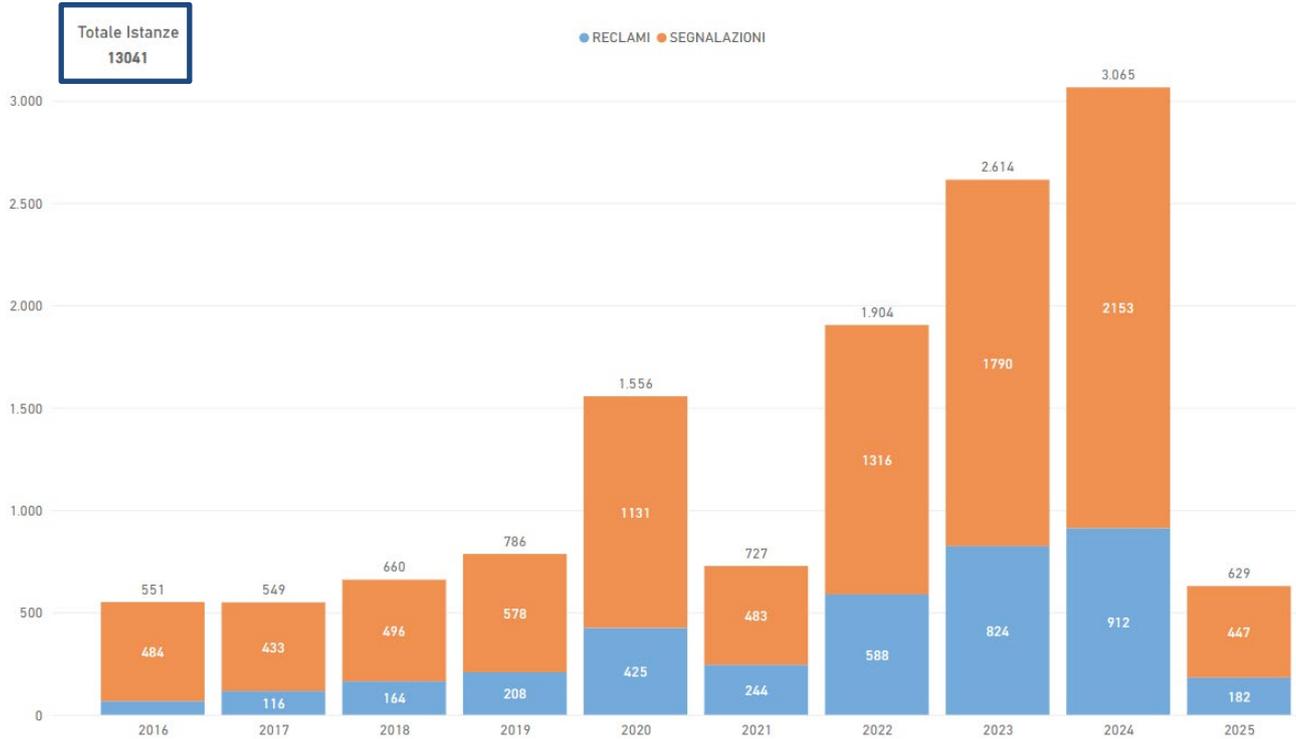
In proposito, è opportuno anzitutto chiarire che per segnalazione si intende l'istanza inviata dall'utente, non formulata con le prescritte modalità (ad esempio: senza attendere il termine di un mese dalla presentazione del reclamo all'impresa o con una descrizione generica della problematica); il reclamo è, invece, l'istanza correttamente inoltrata contenente gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente.

L'Autorità, in qualità di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007, prima, e del nuovo regolamento (UE) 2021/782, poi, ha ricevuto, nel periodo 1° gennaio 2016-31 marzo 2025, reclami e segnalazioni come dettagliato nell'istogramma e nel prospetto di cui alla Figura 4.

In proposito, si rileva un aumento pressoché costante di tutte le istanze (segnalazioni e reclami).

¹⁸ Nel dettaglio, nel periodo di riferimento sono state archiviate per inammissibilità o per mancata comparizione o rinuncia dell'utente 523 istanze di conciliazione, pari a circa l'85% del totale delle istanze pervenute per il settore ferroviario.

Figura 4 - Reclami e segnalazioni pervenuti nel trasporto ferroviario per il periodo 1° gennaio 2016 – 31 marzo 2025.

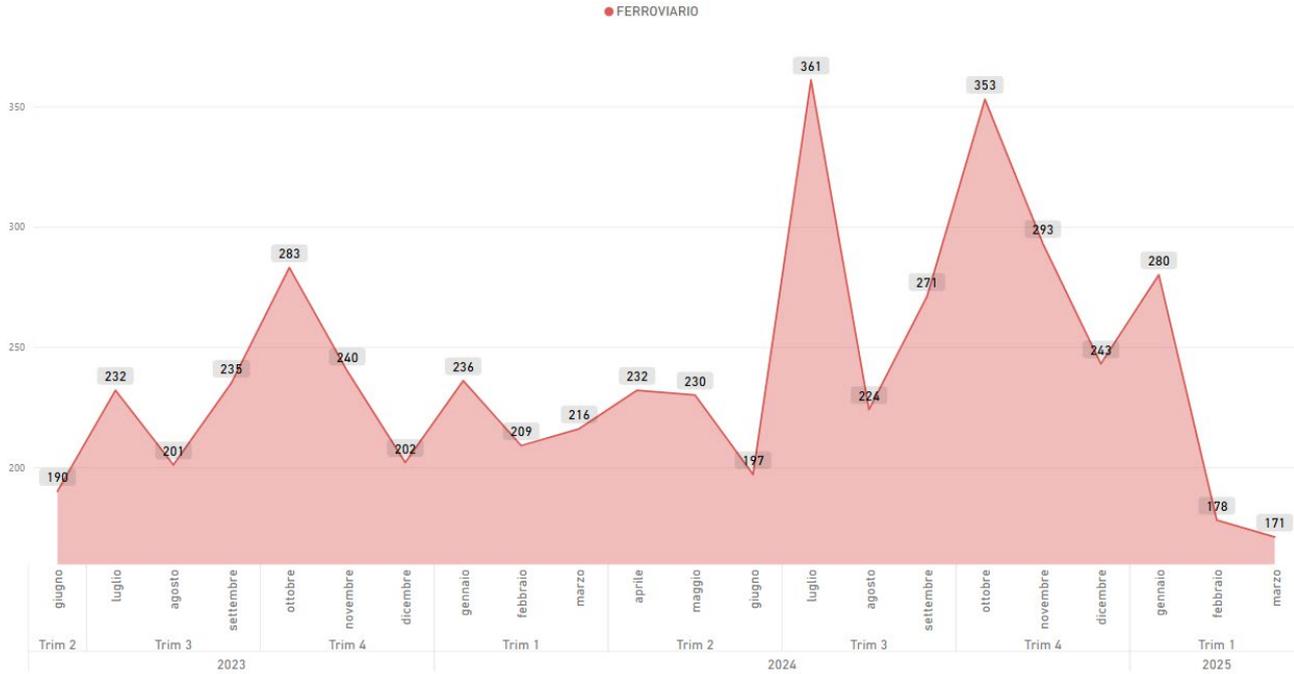


Fonte: ART

Tipologia di istanza	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	1/1-31/3 2025	Totale
Segnalazioni	484	433	496	578	1131	483	1316	1790	2153	447	9.311
Reclami	67	116	164	208	425	244	588	824	912	182	3.730
Totale	551	549	660	786	1556	727	1904	2614	3065	629	13.041

In particolare, l'andamento trimestrale dei reclami e delle segnalazioni ricevuti nel periodo di riferimento è rappresentato nel grafico di cui alla Figura 5.

Figura 5 - Andamento reclami e segnalazioni nel trasporto ferroviario per il periodo 7 giugno 2023 – 31 marzo 2025

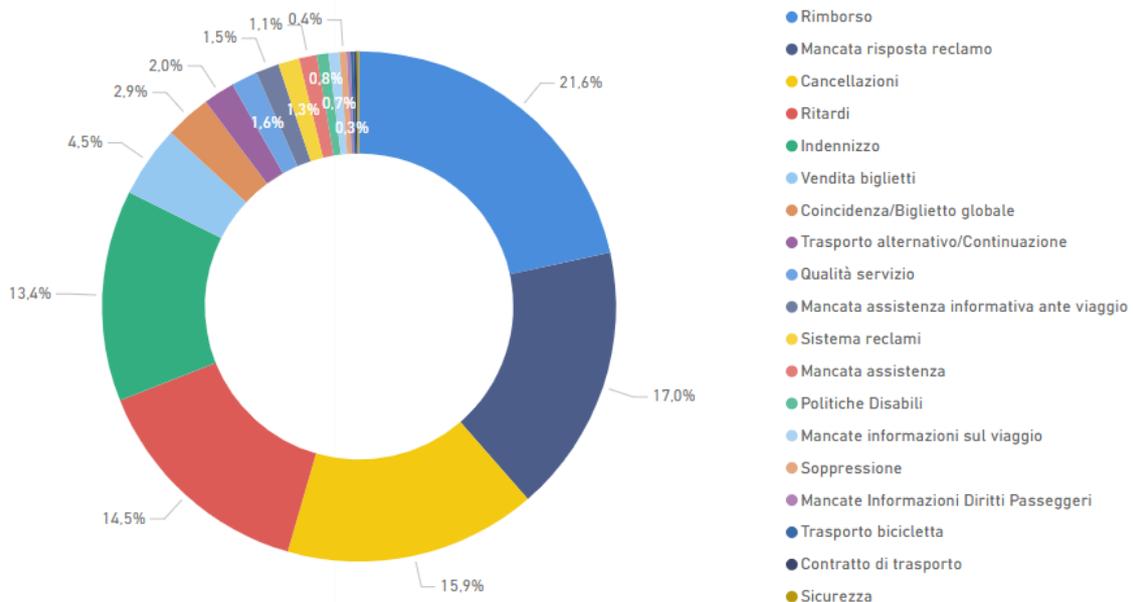


Fonte: ART

Tale grafico mostra, per l’anno 2024, un’impennata delle istanze, dovuti in particolare a doglianze riguardanti la mancata risposta nei termini previsti al reclamo di prima istanza¹⁹.

Le istanze pervenute hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato dal grafico riportato in Figura 6.

Figura 6 – Motivi di doglianza risultanti dai reclami e segnalazioni nel trasporto ferroviario per il periodo 7 giugno 2023 – 31 marzo 2025



Fonte: ART

¹⁹ Al riguardo, tali disfunzioni sono state ricondotte dalle imprese interessate ad alcune criticità derivanti dagli strascichi di un attacco hacker, nonché dai disservizi causati da gravi episodi dovuti a eventi naturali, con conseguente incremento del numero dei reclami ricevuti in misura tale da comprometterne i sistemi di gestione.

Giova precisare che tutte le istanze ricevute vengono classificate in base alle doglianze espresse dai passeggeri, non sempre pienamente consapevoli dei diritti effettivamente spettanti e, pertanto, le questioni evidenziate spesso non rientrano fra gli aspetti che ricevono specifica tutela ai sensi del regolamento applicabile²⁰.

Ciò premesso, ed evidenziando che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianza, dal grafico riportato nella Figura 6 emerge come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi, le cancellazioni e gli aspetti correlati, come di seguito specificato:

- le richieste di rimborso in esito a cancellazioni o ritardi alla partenza/arrivo e relative modalità di erogazione;
- la mancata risposta al reclamo;
- il mancato indennizzo a seguito di ritardi;
- l'offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazioni o partenze ritardate.

Con riguardo, più specificamente, agli esiti delle istanze, la tabella che segue indica i principali motivi di archiviazione e le relative percentuali:

Motivi archiviazione	n. istanze pervenute dal 07/06/2023 al 31/12/2023 e archiviate	%	n. istanze pervenute nel 2024 e archiviate	%	n. istanze pervenute dal 01/01/2025 al 31/03/2025 e archiviate	%
Istanze archiviate per motivi formali (es: assenza del reclamo di prima istanza; mancanza della documentazione necessaria per valutare il reclamo; mancato utilizzo dei corretti canali)	1121	72,3%	2097	71,2%	441	80,3%
Istanze archiviate per estraneità ai diritti previsti dall'Unione europea a tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario	180	11,6%	349	11,9%	70	12,8%
Istanze archiviate per assenza dei presupposti per contestare le violazioni	245	15,8%	491	16,7%	37	6,7%
Istanze archiviate per incompetenza e trasmesse ad altro NEB	5	0,3%	6	0,2%	1	0,2%

²⁰ A titolo di esempio, i reclami o segnalazioni relativi alle modalità di vendita dei biglietti o alla qualità del servizio o alla soppressione di servizi di trasporto pubblico locale.

Del contenuto delle istanze, anche ove archiviate, l’Autorità ha tenuto conto, ove pertinenti, per l’esercizio delle funzioni di regolazione attribuite dalla norma istitutiva²¹ oltre a trasmetterle ad altre Amministrazioni per i profili di competenza (a titolo di esempio, all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ove vengano in rilievo possibili pratiche commerciali scorrette o, nel caso di servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, agli Enti affidanti il servizio per le proprie verifiche circa la corretta esecuzione del contratto di servizio).

Inoltre, si evidenzia che, a fronte dell’analisi delle istanze, pur se archiviate, l’Autorità ha potuto svolgere, in diversi casi, un’azione propositiva e, più in generale, di interlocuzione diretta con le imprese interessate, da inquadrare nel c.d. dovere di collaborazione cui tali soggetti sono tenuti nei confronti dell’Autorità. L’impiego di strumenti collaborativi è risultato particolarmente utile, tra l’altro, per creare le condizioni organizzative e gestionali finalizzate a far fronte o, quantomeno, a ridurre la frequenza di determinati disservizi.

5. Attività sanzionatoria

Quanto allo specifico impianto sanzionatorio, le sanzioni per le violazioni dei diritti previsti dall’Unione europea a tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono stabilite in funzione dell’infrazione accertata e commisurate alla gravità e alla reiterazione della violazione e alle azioni intraprese per attenuarne o eliminarne gli effetti. In base al regolamento sul procedimento sanzionatorio, inoltre, qualora la violazione accertata sia ancora in corso, l’atto di contestazione reca anche l’intimazione a porre fine all’infrazione. L’ottemperanza o l’inosservanza all’intimazione sono valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio.

Come accennato nel paragrafo 1, a seguito della modifica del d.lgs. 70/2014 la disciplina sanzionatoria è stata innovata, tra l’altro con rinvio diretto delle fattispecie sanzionatorie al Regolamento, senza ulteriori specificazioni, e fissazione, unicamente, della forbice edittale, innalzandone gli importi (che, per la grande maggioranza delle fattispecie, presentano ora un minimo edittale pari a 5.000 euro e un massimo edittale pari a 50.000 euro).

Inoltre, con la finalità di tutelare in particolar modo il diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta, con la citata novella il legislatore nazionale ha escluso che per tali fattispecie il soggetto passivo possa avvalersi del pagamento in misura ridotta della sanzione contestata²².

Infine, pare ancora opportuno evidenziare che l’articolo 20-*bis* del d.lgs. 70/2014 ha introdotto un’importante novità in tema di mancata ottemperanza agli ordini, disposti dall’Autorità, di cui agli articoli 4, comma 2, lettera c) e 7 del decreto stesso, prevedendo l’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 euro a 2.000 euro per ogni giorno di ritardo nella rimozione della condotta lesiva.

Si evidenzia che, ai sensi dell’articolo 5, comma 4, del d.lgs. 70/2014, le somme rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate ai sensi dei regolamenti in materia di diritti dei passeggeri sono versate in apposito fondo, istituito nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti per il finanziamento

²¹ In particolare, l’articolo 37, comma 2, del d.l. 201/2011 prevede, alla lettera d), che l’Autorità stabilisca “*le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta*” e alla lettera e) che l’Autorità definisca “*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; 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*”.

²² V. nota 29.

di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Al riguardo, il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 19 febbraio 2019, adottato su proposta dell’Autorità e d’intesa con la Conferenza Stato-Regioni, dispone che tali somme sono assegnate a progetti a vantaggio dei consumatori, destinati a campagne di sensibilizzazione e di informazione sui diritti dei passeggeri, promosse anche avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi e delle infrastrutture interessati²³.

In particolare, gli importi derivanti dalle sanzioni applicate ai trasporti di interesse nazionale vengono assegnati al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, mentre quelli rivenienti dalle sanzioni applicate ai servizi pubblici di interesse regionale e locale vengono assegnati a ciascuna Regione in maniera proporzionale rispetto alle sanzioni pagate che siano riferibili ai rispettivi territori²⁴.

In merito alla quantificazione delle sanzioni, l’Autorità applica le *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie”*, adottate con la delibera n. 49/2017, al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell’esercizio della potestà sanzionatoria. Tali linee guida specificano i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (*“Modifiche al sistema penale”*), applicabili alle fattispecie rientranti nella generale competenza sanzionatoria dell’Autorità, e i criteri di quantificazione delle sanzioni relative alle violazioni dei diritti dei passeggeri, stabiliti dai decreti legislativi attuativi dei regolamenti europei in materia di trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne.

Con riferimento al procedimento sanzionatorio, la regolamentazione adottata dall’Autorità con delibera n. 52/2014 del 4 luglio 2014 è stata innovata a seguito della delibera n. 146/2023 del 1° ottobre 2023, di approvazione del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri (di seguito: regolamento sanzionatorio)²⁵.

Tale intervento è stato effettuato con la finalità, in particolare, di garantire - anche in considerazione delle più recenti pronunce della giurisprudenza amministrativa²⁶ - ancora maggiore trasparenza per gli *stakeholders*, semplificare ed accelerare ulteriormente le procedure²⁷ e garantire maggiore chiarezza formalizzando soluzioni interpretative evolutesi nel corso degli anni.

²³ D.M. 19 febbraio 2019 *“Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne”*, pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 83 dell’8 aprile 2019.

²⁴ In esecuzione di quanto previsto dall’articolo 3, comma 2, del D.M., l’Autorità ha trasmesso, entro il termine ivi previsto (il primo trimestre dell’anno), le tabelle riassuntive di tutte le sanzioni irrogate nell’anno precedente, indicando a quale Regione siano da riferire le sanzioni comminate alle imprese di trasporto pubblico regionale e locale.

²⁵ Tale regolamento sostituisce in particolare, unificandoli, il regolamento sanzionatorio ferroviario approvato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014, il regolamento sanzionatorio autobus approvato con delibera dell’Autorità n. 4/2015 del 20 gennaio 2015 e il regolamento sanzionatorio marittimo approvato con delibera dell’Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015.

Il citato regolamento approvato con delibera n. 146/2023 si applica in particolare, nel caso dei procedimenti riguardanti il settore ferroviario, a quelli avviati successivamente al 1° ottobre 2023, ad eccezione di quelli concernenti possibili violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 per condotte poste in essere precedentemente alla data del 7 giugno 2023 - sanzionabili ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014 nel testo previgente alle modifiche apportate dal citato 24-*bis* del d.l. 69/2023 - per i quali continua a trovare applicazione il precedente regolamento di cui alla citata delibera n. 52/2014.

²⁶ V., tra le altre, la decisione Cons. Stato n. 584 del 2021.

²⁷ Ad esempio, prevedendo che *“quando il soggetto nei cui confronti si procede si sia avvalso della facoltà di effettuare il pagamento in misura ridotta, ai sensi dell’articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, con riferimento a tutte le*

Inoltre, recependo le indicazioni del Consiglio di Stato²⁸, sono stati ampliati i diritti di partecipazione delle imprese sottoposte a procedimento sanzionatorio, prevedendo che, al termine della fase istruttoria, siano loro comunicate le risultanze istruttorie, con la contemporanea attribuzione della facoltà di presentare memorie di replica e di formulare istanza di audizione innanzi al Consiglio dell’Autorità.

La tabella che segue illustra il dettaglio dei procedimenti sanzionatori conclusi nel periodo di riferimento, distinguendo, in relazione al diritto applicabile alle singole fattispecie, le violazioni del regolamento (CE) 1371/2007 da quelle del regolamento (UE) 2021/782.

In merito agli esiti dei procedimenti si evidenzia che gli stessi si sono conclusi, per tutte le violazioni contestate, con il pagamento in misura ridotta della sanzione²⁹.

Avvio procedimento sanzionatorio	Norme del regolamento di cui è stata contestata la violazione	Provvedimento di chiusura del procedimento sanzionatorio	Importo pagamento in misura ridotta
Delibera n. 137/2023	art. 16 “Rimborso e itinerari alternativi” reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 172/2023	Euro 3.333,33
	art. 18 “Assistenza”, par. 3, reg. (CE) 1371/2007		Euro 3.333,33
Delibera n. 140/2023	art. 16 “Rimborso e itinerari alternativi” reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 183/2023	Euro 3.333,33
Delibera n. 141/2023	art. 16 “Rimborso e itinerari alternativi” reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 1/2024	Euro 3.333,33
	art. 17 “Indennità per il prezzo del biglietto”, par. 1, reg. (CE) 1371/2007		Euro 3.333,33
Delibera n. 150/2023	art. 16 “Rimborso e itinerari alternativi” reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 199/2023	Euro 3.333,33
	art. 17 “Indennità per il prezzo del biglietto”, par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 166,66
	art. 27 “Reclami”, par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 333,33
Delibera n. 170/2023	art. 16 “Rimborso e itinerari alternativi” reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 2/2024	Euro 3.333,33
	art. 8 “Informazioni di viaggio”, par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 1.666,66

contestazioni formulate nell’atto di avvio, l’estinzione del procedimento è dichiarata dal dirigente dell’Ufficio con proprio provvedimento” anziché a seguito di deliberazione consiliare (art. 14 del regolamento sanzionatorio), consentendo così che tali procedimenti si concludano con determina dirigenziale (visibili al link <https://www.autorita-trasporti.it/trasparenza/provvedimenti-dirigenti/>).

²⁸ Consiglio di Stato, sezione VI, n. 10359/2022 del 24 novembre 2022.

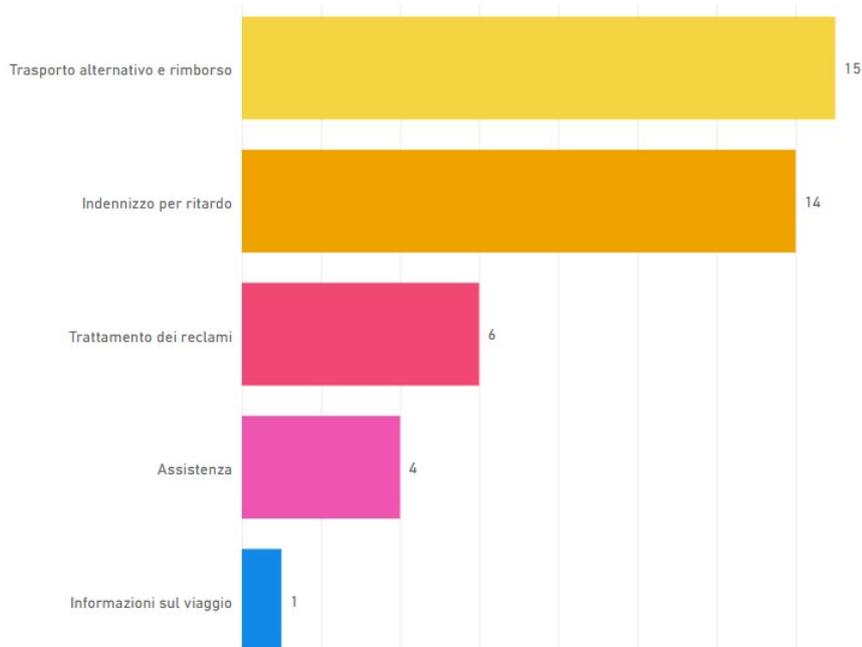
²⁹ L’istituto del pagamento in misura ridotta, di cui all’articolo 16 della legge 689/1981, consente al soggetto sottoposto ad un procedimento sanzionatorio di determinare l’estinzione di tale procedimento, mediante il versamento, entro sessanta giorni dalla contestazione dell’infrazione, di una somma pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole e, qualora sia stabilito il minimo della sanzione edittale, pari al doppio del relativo importo.

Delibera n. 182/2023	art. 17 "Indennità per il prezzo del biglietto", par. 1, reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 9/2024	Euro 3.333,33
Delibera n. 198/2023 (8 reclami riuniti)	art. 17 "Indennità per il prezzo del biglietto", par. 2, reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 37/2024	Euro 1.333,28
	art. 27 "Reclami", par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 666,66
Delibera n. 24/2024	art. 20 "Assistenza", par. 2, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 160/2024	Euro 10.000,00
	art. 20 "Assistenza", par. 3, reg. (UE) 2021/782		Euro 10.000,00
Delibera n. 35/2024 (8 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 169/2024	Euro 3.333,32
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 9.999,96
	art. 28 "Reclami", par. 2, reg. (UE) 2021/782		Euro 3.333,32
Delibera n. 36/2024 (11 reclami riuniti)	art. 17 "Indennità per il prezzo del biglietto", par. 2, reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 78/2024	Euro 1.833,26
	art. 27 "Reclami", par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 333,33
Delibera n. 46/2024	art. 16 "Rimborso e itinerari alternativi" reg. (CE) 1371/2007	Delibera n. 136/2024	Euro 4.500,00
	art. 17 "Indennità per il prezzo del biglietto", par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 200,00
	art. 27 "Reclami", par. 2, reg. (CE) 1371/2007		Euro 400,00
Delibera n. 57/2024 (9 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 170/2024	Euro 9.999,96
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 4.999,98
	art. 28 "Reclami", par. 2, reg. (UE) 2021/782		Euro 1.666,66
Delibera n. 65/2024	art. 20 "Assistenza", paragrafo 2, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 155/2024	Euro 10.000,00
Delibera n. 68/2024 (9 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 172/2024	Euro 11.666,62
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 3.333,32
Delibera n. 77/2024	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 1, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 176/2024	Euro 10.000,00
Delibera n. 93/2024 (8 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 187/2024	Euro 6.666,64
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 6.666,64

Delibera n. 114/2024 (4 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 197/2024	Euro 4.999,98
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 1.666,66
Delibera n. 142/2024 (12 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 220/2024	Euro 18.333,26
	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782		Euro 3.333,32
Delibera n. 179/2024 (6 reclami riuniti)	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 11/2025	Euro 9.999,96
Delibera n. 180/2024 (15 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 10/2025	Euro 24.999,90
Delibera n. 187/2024 (17 reclami riuniti)	art. 18 "Rimborso e itinerari alternativi", par. 5, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 23/2025	Euro 28.333,22
Delibera n. 8/2025	art. 19 "Indennizzo", par. 7, reg. (UE) 2021/782	Determina n. 31/2025	Euro 1.666,66
Totale 22 avvii	Totale 40 violazioni contestate		Euro 233.099,20

Nel successivo grafico di cui alla Figura 7 sono rappresentate le contestazioni per tipologia dei diritti oggetto dei procedimenti.

Figura 7 - Diritti oggetto dei procedimenti sanzionatori avviati e conclusi nel trasporto ferroviario per il periodo 7 giugno 2023 – 31 marzo 2025



Fonte: ART

Come si evince dalla Tabella, nonché dal grafico di cui alla Figura 7, la maggior parte delle contestazioni ha riguardato la violazione dei seguenti diritti dei passeggeri:

- a) scelta tra il rimborso del biglietto o il proseguimento del viaggio in caso di cancellazione o ritardo superiore a 60 minuti;
- b) mancato rimborso entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta all'impresa;
- c) mancato indennizzo da ritardo entro il termine di un mese dalla presentazione della domanda;
- d) mancanza di adeguate informazioni in merito all'orario previsto di partenza, al servizio sostitutivo e all'assistenza;
- e) mancata o tardiva risposta al reclamo.

Infine, nella Tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi, si rappresenta il numero di infrazioni rilevate in relazione a ciascuna delle citate previsioni normative - distinguendo tra violazioni del regolamento (CE) 1371/2007 e violazioni del regolamento (UE) 2021/782 - ed il numero delle imprese destinatarie dei sopra richiamati procedimenti.

previsione normativa violata	Numero di avvii conclusi*	Numero di imprese coinvolte
regolamento (CE) 1371/2007		
Articolo 8, par. 2	1	1
Articolo 16	6	3
Articolo 17	1	1
Articolo 17, par. 1	1	1
Articolo 17, par. 2	4	2
Articolo 18, par. 3	1	1
Articolo 27, par. 2	4	2
reg. (UE) 2021/782		
Articolo 18, par. 1	1	1
Articolo 18, par. 5	8	1
Articolo 19, par. 7	8	1
Articolo 20, par. 2	2	2
Articolo 20, par. 3	1	1
Articolo 28, par. 2	2	1

* Si precisa che una delibera di avvio di procedimento sanzionatorio può ricomprendere più violazioni.

6. Altre iniziative adottate

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Il sito *web* istituzionale dell'Autorità reca una sezione dedicata ai passeggeri e ai loro diritti, nella quale è rinvenibile la normativa europea e nazionale a tutela degli utenti nei servizi di trasporto ferroviario, con

autobus e via mare e per vie navigabili interne³⁰. La sezione, che ha continuato ad essere costantemente aggiornata nel corso del biennio in esame, è consultabile anche in lingua inglese.

La sezione dedicata ai diritti dei passeggeri è raggiungibile dalla *homepage* e presenta una pagina specifica dedicata alla tutela dei passeggeri del trasporto ferroviario, dalla quale si accede, tramite un *link* al portale *Your Europe*, alle pagine informative della Commissione europea sui diritti dei passeggeri, ai sensi di quanto previsto dal regolamento (UE) n. 2018/1724 del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012.

In tale pagina sono inoltre presenti:

- i *video-tutorial* sui diritti dei passeggeri predisposti nell'ambito della campagna di comunicazione istituzionale, realizzata in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei ministri, con un *focus* sulla tutela dei diritti dei passeggeri, che si è svolta durante il 2021;
- la normativa di riferimento;
- un rimando alle *frequently asked question* (FAQ), sui diritti dei passeggeri e sugli strumenti messi a disposizione dell'Autorità per la tutela di tali diritti, anche in relazione al meccanismo ADR dell'Autorità;
- un rimando all'assistente digitale "*smARTbot*", accessibile anche dalla *homepage* del sito *web*, ovvero sia uno strumento *chatbot* che consente all'Autorità di fornire assistenza digitale in tempo reale via *web*, tramite una "conversazione intelligente" che avviene attraverso lo scambio di messaggi di testo in una *chat*, con lo scopo di fornire informazioni su specifici temi, in modo automatizzato, guidando la navigazione per argomenti.

Si segnala, altresì, che il sito *web* istituzionale contiene una sezione (<https://bdt.autorita-trasporti.it/>) dedicata ai dati e alle statistiche dell'Autorità nella quale sono consultabili, tra l'altro, i dati relativi alle istanze ricevute dall'Autorità nei settori di competenza, anche in relazione alla tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.

I grafici riportati nella sezione "Reclami e segnalazioni" illustrano:

- l'andamento nel tempo delle istanze ricevute dall'Autorità da parte dei passeggeri;
- la distribuzione % per tipologia di istanza (reclami e segnalazioni) e per settore di trasporto (ferroviario, con autobus e marittimo);
- i principali motivi di istanza per anno e per settore;
- la distribuzione % della tipologia di servizio interessato (servizi a mercato e servizi con onere di servizio pubblico – OSP) per ciascuna modalità di trasporto e per anno.

Attività di sensibilizzazione nei confronti dei vettori

Sulla base dei reclami e segnalazioni pervenuti, anche laddove non sono stati rinvenuti i presupposti per contestare violazioni dei diritti previsti dall'Unione europea, gli Uffici preposti hanno, come di consueto, attuato, nei confronti dei vettori, un'attività di sensibilizzazione e di segnalazione allo scopo di stimolare/supportare il miglioramento delle *policy* di *caring*.

³⁰ <https://www.autorita-trasporti.it/che-cosa-fa-art-per-la-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri/>

In particolare, sono stati organizzati incontri mirati, aventi ad oggetto il tema dei mancati o tardivi riscontri ai reclami o alle richieste di rimborso.

In proposito, si segnala in particolare che un'impresa ferroviaria ha messo a punto un sistema per la gestione massiva delle istanze di rimborso/indennizzo in relazione ad uno stesso evento o perturbazione. Nel dettaglio, tale sistema consente una maggiore digitalizzazione dei processi di *back office*, integrando in automatico i dati inseriti dal passeggero (PNR, data del viaggio, motivo dell'istanza, modalità prescelta per ottenere il rimborso/indennizzo) con i dati relativi alla perturbazione certificata, e prevedendo che all'inserimento dell'istanza segua l'emissione di un *feedback* della richiesta, con il *link* alla *blockchain*. Nel caso risultassero necessarie informazioni aggiuntive a cura del cliente, la richiesta verrà definita 'In sospeso' e un operatore interverrà – mediante *chat* – per dialogare in tempo reale con il passeggero. Il sistema consente anche la visualizzazione, da parte del cliente, dello storico delle richieste di rimborso/indennizzo che risultano già gestite.

Si segnala, inoltre, che l'Autorità collabora, in tema di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con il Servizio Polizia Ferroviaria (di seguito Polfer), in virtù di un protocollo di intesa stipulato il 13 settembre 2019 e rinnovato, per ulteriori tre anni, il 26 gennaio 2023. Nell'ambito del citato protocollo, è tra l'altro previsto lo scambio, su richiesta o d'ufficio, di informazioni, di elementi e di dati di interesse ai fini dell'esercizio delle rispettive competenze, nonché la cooperazione nello svolgimento di eventuali attività ispettive su impianti, infrastrutture ferroviarie, stazioni e materiale rotabile.

Tutela dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta

In merito alla tutela dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (di seguito: utenti PMR), si evidenzia che l'Autorità, nel formulare - nell'ambito di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 112/2015³¹ - indicazioni e prescrizioni relative al Prospetto Informativo della Rete (PIR), tra l'altro con riguardo al rispetto degli obblighi informativi e di assistenza da fornire all'utenza, ha posto specifica attenzione alla finalità di migliorare l'assistenza alle PMR³².

Cooperazione tra i NEB e con la Commissione

Tra le attività poste in essere dall'Autorità nel settore in esame merita, infine, di essere menzionata la cooperazione con i NEB degli altri Stati membri. Difatti, nel periodo di riferimento, nei casi in cui l'oggetto delle istanze ricevute abbia riguardato servizi regolari in partenza da punti situati in altri Stati membri, si è provveduto, in applicazione di quanto previsto dal diritto dell'Unione europea in materia di tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, alla trasmissione dell'istanza al NEB competente (in particolare, sono

³¹ Tale disposizione prevede: "Il gestore dell'infrastruttura, previa consultazione delle regioni, delle province autonome e delle altre parti interessate, elabora e pubblica un prospetto informativo della rete, provvede al suo periodico aggiornamento e procede ad apportare le opportune modifiche ed integrazioni, sulla base delle eventuali indicazioni e prescrizioni dell'Organismo di regolazione, che possono riguardare anche le specifiche modalità della predetta consultazione".

³² Più nel dettaglio, con le delibere di approvazione di indicazioni e prescrizioni relative ai PIR 2025 e 2026, adottate nel 2023 e nel 2024, l'Autorità si è riferita in particolare alle seguenti tematiche: (i) modalità di richiesta e di ottenimento dell'indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni per le PMR; (ii) disposizioni di cui all'art. 24 ("Condizioni alle quali è fornita l'assistenza") del Regolamento in merito al termine - di 24 ore prima del viaggio - per effettuare la richiesta di assistenza per PMR; (iii) obbligo di cui all'art. 10, par. 1, del regolamento stesso, relativamente ai dati di arrivo e partenza dei treni da diffondere in tempo reale, in modo non discriminatorio e senza indebito ritardo, dai gestori dell'infrastruttura e dalle imprese, ai venditori di biglietti, ai *tour operator* e ai gestori di stazione.

state trasmesse ai NEB di altri Stati membri n. 26 segnalazioni, di cui 2 per mancanza di presupposti, in quanto la licenza non era italiana e n. 24 per incompetenza) e sono state ricevute da altri NEB n. 2 istanze.

Inoltre, nel rispetto dell'articolo 34 (*"Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione"*) del Regolamento, i competenti Uffici dell'Autorità hanno preso parte alle riunioni tra i NEB e la Commissione europea, convocate dalla Direzione generale per la mobilità e i trasporti della Commissione europea (DG-Move), tenutesi il 24 gennaio 2024 e il 26 novembre 2024.

In tale contesto sono stati forniti elementi informativi, come richiesti dalla DG-Move aventi ad oggetto, tra l'altro, (i) chiarimenti sulla normativa adottata in materia di esenzioni; (ii) le norme e le funzioni svolte in materia di ADR; (iii) informazioni in merito al trattamento dei reclami; (iv) riferimenti del proprio sito *web*, con riguardo allo Sportello unico digitale europeo³³. Si è provveduto, inoltre, ad informare la Commissione dei provvedimenti più significativi adottati, inserendo la relativa documentazione sulla piattaforma di scambio tra i NEB messa a disposizione dalla Commissione.

Nell'ambito della consueta riunione degli Organismi responsabili dell'applicazione del regolamento (UE) 2021/782 l'Autorità ha, tra l'altro, illustrato alcune delle *best practices* italiane, tra cui (i) il rimborso automatico in caso di risposta tardiva al reclamo di prima istanza, previsto dalla delibera dell'Autorità n. 28/2021, nonché (ii) la presenza di organismi paritetici gestiti direttamente dagli operatori ferroviari italiani.

³³ L'iniziativa dello Sportello unico digitale europeo (*Single Digital Gateway*) è stata avviata con il regolamento UE 2018/1724, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea serie L 295 del 21 novembre 2018.