

Delibera n. 95/2026

Procedimento avviato con delibera n. 172/2025 nei confronti di Trenord S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio e dell'ordine di cessazione della violazione, ai sensi, rispettivamente, delle lettere i) e f) dell'articolo 37, comma 3, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018.

L'Autorità, nella sua riunione del 15 giugno 2026

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito anche: legge istitutiva), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale provvede *“a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTO il regolamento (UE) n. 782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), che ha abrogato, a decorrere dal 7 giugno 2023, il previgente regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007, prevedendo all'articolo 40 che *“i riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato IV”*;

- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la Carta della qualità dei servizi che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 48 (*"Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale"*), comma 12-ter, del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, che disciplina casi specifici in cui i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico regionale o locale hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto o a una quota giornaliera del costo dell'abbonamento da parte del vettore;
- VISTO** l'articolo 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza"*), ed in particolare i commi 168 e 169, che pongono tra l'altro alcuni obblighi in capo ai concessionari e ai gestori dei servizi di linea di trasporto passeggeri su rotaia, in ambito nazionale, regionale e locale, in tema informazioni sulle modalità per accedere alla carta dei servizi e sulle ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi;
- VISTO** l'art. 25 (Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori) del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, che prevede che *"[i]l gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet"*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito: Regolamento sanzionatorio);
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con cui è stato approvato l'atto recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie"* (Allegato "A") e, in particolare:
- la misura 7.1 ai sensi della quale *"[i] titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati"*

rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio”;

- *la misura 7.2, ai sensi della quale “[l]’entità dell’indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale”;*
- *la misura 7.5 di cui all’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale “[p]er l’erogazione dell’indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell’articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8”;*
- *la misura 8.3 di cui all’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018, ai sensi della quale “[l]e carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all’utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte”;*

VISTI

il reclamo, acquisito agli atti con prot. ART n. 18746/2025, del 24 febbraio 2025, con il quale il reclamante lamentava il mancato riconoscimento, da parte di Trenord S.r.l. (di seguito anche “Trenord” oppure “la Società”), dell’indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, atteso che, a fronte di una richiesta di indennizzo presentata in data 1° dicembre 2024, con riferimento al mese di settembre 2024, per la direttrice Lecco - Carnate - Milano, la Società rispondeva, da ultimo con *mail* del 24 febbraio 2025, che “[a] causa dell’elevato numero di richieste di rimborso, non siamo in grado di garantire la valutazione nei tempi previsti dalle nostre Condizioni di Trasporto” e che “invieremo l’esito della richiesta non appena sarà processata”;

VISTA

la richiesta di informazioni dell’Autorità prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025, con la quale veniva chiesto a Trenord di fornire informazioni in merito al suddetto reclamo, anche alla luce della circostanza che la direttrice Lecco-Carnate-Milano risulta “compresa fra quelle per le quali il numero di treni programmati ha subito un ritardo superiore a 15 minuti o è stato soppresso per una percentuale pari al 16,10%, come da elenco pubblicato relativo al mese di settembre 2024 (in allegato)”;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 67952/2025 del 7 agosto 2025, con la quale Trenord riscontrava la sopra citata richiesta informazioni, comunicando che “il

rimborso a favore del Cliente è stato effettuato lo scorso 28 febbraio (...)”;

- VISTA** la Carta dei servizi di Trenord, reperibile presso il sito *web* della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 79060/2025, del 30 settembre 2025;
- VISTA** la delibera n. 172/2025, del 24 ottobre 2025, notificata con prot. ART. n. 87061/2025 di pari data, con cui è stato disposto l’avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Trenord, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l’inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018 per il mancato riconoscimento dell’indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;
- RILEVATO** che, a seguito della notifica di avvio del procedimento sanzionatorio, di cui alla summenzionata delibera n. 172/2025, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, non trasmettendo memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, né chiedendo di essere audita innanzi all’Ufficio;
- VISTA** la nota port. ART n. 6012/2026, del 27 gennaio 2026, con la quale, al fine di disporre degli elementi occorrenti alla compiuta valutazione dei fatti ascrittibile, è stato chiesto a Trenord di trasmettere un prospetto analitico delle richieste di indennizzo presentate dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025 dai titolari di abbonamento, in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, ai sensi della misura 7 della delibera dell’Autorità n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con l’indicazione della data della richiesta e della data del relativo riscontro da parte della Società;
- VISTA** la nota acquisita al prot. ART n. 9661/2026, del 12 febbraio 2026, con la quale Trenord ha riscontrato la summenzionata richiesta di informazioni di cui al prot. ART. n. 6012/2026;
- VISTO** il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Lombardia e Trenord relativo al periodo 1/12/2023 – 30/11/2033, reperibile sul sito *web* della Società, acquisito al prot. ART n. 11983/2026, del 23 febbraio 2026;
- VISTE** le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate a Trenord, con nota prot. ART n. 17732/2026, del 20 marzo 2026, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell’articolo 20, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio;
- VISTA** la nota prot. ART n. 23145/2026, del 7 aprile 2026, con la quale Trenord, nel rispetto del termine assegnato con la comunicazione delle risultanze istruttorie, ha presentato una memoria difensiva nella quale, manifestando la disponibilità a essere audita dinanzi al Consiglio, ha rappresentato, tra l’altro, che:

- *“nel corso degli ultimi 12 mesi, i tempi medi di gestione delle richieste di indennizzo dei Clienti si sono ridotti in maniera significativa (per una percentuale pari al 37%) e si attestano tra i 35 ed i 30 giorni (...)”;*
- *“dallo scorso 23 marzo, è andata in esercizio una nuova versione della Web Form per la presentazione delle richieste di reclamo/rimborso, che consente una migliore esperienza al Cliente nonché l’ottenimento di dati più completi in modo tale da favorire una ulteriore riduzione dei tempi di analisi e gestione”;*
- *“si sta per procedere alla contrattualizzazione con il fornitore di un sistema automatizzato (...) che consentirà la gestione automatica – in via sostanzialmente istantanea – dell’analisi delle richieste dei Clienti e del relativo riscontro”;*

VISTA la nota prot. ART n. 27485/2026, del 16 aprile 2026, con la quale la Società è stata convocata in audizione dinanzi al Consiglio dell’Autorità per il giorno 28 aprile 2026 alle ore 15:00;

VISTA la nota prot. ART n. 28953/2026, del 22 aprile 2026, con la quale la Società ha trasmesso i nominativi dei partecipanti all’audizione programmata;

VISTO il verbale dell’audizione finale dinanzi al Consiglio tenutasi in data 28 aprile 2026 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 31099/2026 del 4 maggio 2026), nel corso della quale la Società ha ribadito le argomentazioni già formulate nella citata memoria difensiva di cui alla nota prot. ART n. 23145/2026, evidenziando, in particolare, che l’implementando sistema di processo delle richieste di rimborsi/indennizzi sarà messo in esercizio già entro la fine del 2026 e consentirà il riscontro pressoché immediato della spettanza del rimborso/indennizzo nonché l’erogazione pressoché automatica dell’importo all’avente diritto;

VISTA la nota acquisita al prot. ART n. 33003/2026, del 12 maggio 2026, con la quale Trenord, in riscontro alla richiesta formulata nel corso dell’audizione del 28 aprile 2026, ha trasmesso documentazione di dettaglio illustrativa del summenzionato progetto di gestione *smart* delle richieste di rimborsi/indennizzi, che assicurerà, tra l’altro, per le casistiche standard, la risoluzione della pratica in tempo reale grazie all’integrazione di sistemi di automazione *end-to-end*, mentre per i casi più complessi, che richiedono una gestione manuale, il riscontro sarà comunque garantito nel rispetto del termine di 30 giorni indicato nella Carta dei servizi;

VISTA la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni ed in particolare che:

1. Trenord, in virtù del contratto di servizio stipulato in data 29 novembre 2023 per il periodo 2022-2031 (cfr. prot. ART n. 11983/2026 del 23 febbraio 2026), risulta affidataria del servizio ferroviario regionale, affidato dalla Regione Lombardia a Trenord con la D.G.R. n. XII/1442 del 27/11/2023 per il periodo dal 1° dicembre

2023 al 30 novembre 2033. La Società rientra, pertanto, nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui alla delibera n. 106/2018, come definito dalla suddetta misura 1.1;

2. dalla documentazione agli atti, risulta che Trenord non ha garantito il riconoscimento dell'indennizzo per i titolari di abbonamento in caso di ritardo e/o soppressione del servizio, previsto dalla misura 7.1 dell'Allegato "A" alla delibera ART n. 106/2018, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei Servizi, sostanzialmente disattendendo quanto previsto dal combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera ART n. 106/2018;
3. in particolare, la misura 7.5 dispone che "[p]er l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1 [...] si applicano le modalità di cui alla Misura 8", mentre la misura 8.3 dispone che "[l]e carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi [...]". Con riferimento all'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, la Carta dei Servizi di Trenord prevede che "Trenord invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa" (cfr. prot. ART n. 79060/2025, del 30 settembre 2025);
4. nel caso di specie, oggetto del reclamo (cfr. prot. ART n. 18746/2025, del 24 febbraio 2025), la richiesta di indennizzo era stata inoltrata alla Società in data 1° dicembre 2024, relativamente al mese di settembre 2024, per la direttrice Lecco-Carnate-Milano, che risulta compresa fra quelle per le quali il numero di treni programmati ha subito un ritardo superiore a 15 minuti o è stato soppresso per una percentuale pari al 16,10%, come da elenco pubblicato sul sito *web* di Trenord relativo al mese di settembre 2024 (cfr. prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025);
5. la violazione delle misure di cui all'Allegato "A" alla delibera ART n. 106/2018 trova conferma nelle affermazioni rese della stessa Trenord che, in riscontro alla richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 67731/2025, del 7 agosto 2025, con nota acquisita al prot. ART n. 67952/2025, del 7 agosto 2025, ha comunicato che "il rimborso a favore del Cliente è stato effettuato lo scorso 28 febbraio [...]" segnatamente con 59 giorni di ritardo rispetto al termine indicato da Trenord nella propria Carta dei servizi;
6. peraltro, l'attività istruttoria ha rivelato che il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento nel rispetto delle tempistiche massime indicate dalla Carta dei servizi non è circoscrittibile a un episodio isolato, bensì si inserisce nel quadro di una condotta sistematica e reiterata nel tempo, sintomatica della possibile carenza di procedure idonee a garantire la tutela degli utenti entro termini conoscibili *ex ante*, secondo le modalità previste dalle richiamate misure di regolazione;

7. nel dettaglio, dall'analisi del prospetto trasmesso da Trenord, acquisito al prot. ART n. 9661/2026, del 12 febbraio 2026, emerge che nel 2025 sono state presentate da parte dei titolari di abbonamento 16894 richieste di indennizzo, delle quali:
- 4736 richieste sono state riscontrate da Trenord nel rispetto del termine di 30 giorni indicato della Carta dei servizi, per una percentuale pari al 28%;
 - 10830 richieste sono state riscontrate tardivamente, per una percentuale pari al 64%: in particolare, 5662 sono state riscontrate oltre 30 giorni ed entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta, 3334 sono state riscontrate oltre 60 giorni ed entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta e le restanti 1388 sono state riscontrate oltre 90 giorni dal ricevimento della richiesta;
 - 1328 richieste non sono ancora state riscontrate (quantomeno alla data in cui è pervenuto il prospetto da parte di Trenord, ovvero il 23 febbraio 2026), per una percentuale pari a poco meno dell'8%;
8. l'inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera ART n. 106/2018, da parte di Trenord, è perdurante: invero, dalle affermazioni rese dalla Società con la nota acquisita al prot. ART n. 42580/2025, del 5 maggio 2025, nella quale la Società ha dichiarato che *"nel corso degli ultimi 12 mesi, i tempi medi di gestione delle richieste di indennizzo dei Clienti (...) si attestano tra i 35 ed i 30 giorni"*, emerge che l'effettiva tempistica di riconoscimento dell'indennizzo da ritardo all'avente diritto non risulta essere ancora del tutto conforme a quella indicata da Trenord nella propria Carta dei servizi;

RITENUTO

pertanto, di accertare l'inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi e di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

- i. ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione da irrogare alla Società per la violazione accertata deve essere commisurata, all'interno dei limiti edittali individuati da legislatore, *"alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche"*;
- ii. per quanto attiene alla gravità della violazione, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rilevano la lesione del diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento che incorrono in ripetuti disservizi – pur se circoscritta al mancato

- rispetto dei termini per il riconoscimento dello stesso – e l’entità dei suoi effetti pregiudizievoli, avuto riguardo all’elevato numero di utenti coinvolti (cfr. prot. ART n. 9661/2026, del 12 febbraio 2026);
- iii. quanto alle azioni poste in essere dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rilevano la circostanza che la Società, nelle more del procedimento, abbia messo in atto procedure idonee a ridurre progressivamente i tempi medi di gestione delle richieste di indennizzo e, soprattutto, si sia concretamente attivata per adottare un sistema di processazione automatizzata delle richieste di rimborso e indennizzo, che *“sarà messo in esercizio già entro la fine del 2026 e consentirà il riscontro pressoché immediato della spettanza del rimborso/indennizzo nonché l’erogazione pressoché automatica dell’importo all’avente diritto”* (cfr. prott. ART n. 42580/2025, del 5 maggio 2025, e 33003/2026, del 12 maggio 2026);
 - iv. riguardo alla personalità dell’agente, l’Autorità, con la delibera n. 176/2021, del 6 dicembre 2021, ha accertato, nei confronti di Trenord, la perdurante parziale inottemperanza alla misura 10.1 di cui all’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, con riferimento al persistente mancato adeguamento alle misure 7.1 e 7.2, e, pertanto, sussiste la reiterazione;
 - v. in relazione alle condizioni economiche dell’agente, dall’ultimo bilancio disponibile della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, per l’esercizio 2025, pari ad euro 954.296.918, dei quali euro 504.175.000 qualificati come *“ricavi da Contratto di Servizio”*, ed un utile di euro 13.043.397;
 - vi. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 30.000,00 (trentamila/00);
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00) per le azioni mitigative degli effetti della violazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base l’aumento di euro 3.000,00 (tremila/00) per la reiterazione della violazione;
 - (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00);

RITENUTO

pertanto di procedere, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, all’irrogazione della sanzione pecuniaria di euro 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00);

CONSIDERATO

inoltre quanto rappresentato nella relazione istruttoria relativamente alla permanenza della violazione contestata, atteso che risulta tuttora in corso l’inottemperanza al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell’Allegato “A” alla delibera n. 106/2018 per il mancato riconoscimento dell’indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;

RITENUTO

conseguentemente, che siano sussistenti i presupposti per l’adozione, nei confronti

di Trenord, di un ordine di cessazione della violazione ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con cui si intimi alla Società di adottare procedure idonee a garantire il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo agli aventi diritto secondo le modalità previste dalle richiamate misure di regolazione;

RITENUTO

congruo fissare in centoventi giorni il termine per dare esecuzione all'ordine di cessazione della violazione;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, nei confronti di Trenord S.r.l., l'inottemperanza, contestata con la delibera n. 172/2025, al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi, reiterando il comportamento violativo già precedentemente accertato in relazione alla disciplina relativa al diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento;
2. per la violazione di cui al punto 1, è irrogata, nei confronti di Trenord S.r.l. di euro 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-paonline.it/>), indicando, nel campo 'Delibera n.': 95, nel campo 'Anno': 2026 e nel campo 'Descrizione causale': "sanzione Delibera n. 95/2026";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. è, inoltre, accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la perdurante inottemperanza, da parte di Trenord S.r.l., al combinato disposto delle misure 7.5 e 8.3 dell'Allegato "A" alla delibera n. 106/2018 per il mancato riconoscimento dell'indennizzo da ritardo per i titolari di abbonamento, di cui alle misure 7.1 e 7.2, nel rispetto delle tempistiche indicate nella Carta dei servizi;
6. è, conseguentemente, adottato, nei confronti di Trenord S.r.l., un ordine di cessazione della violazione di cui al punto 5, e di adozione delle relative misure di ripristino, ai sensi dell'articolo 37, comma 3,

lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

7. pertanto, a Trenord S.r.l. si ordina di porre fine alla violazione di cui al punto 5, adottando, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notifica della presente delibera, procedure idonee a garantire il riconoscimento dell'indennizzo da ritardo agli aventi diritto secondo le modalità previste dalle richiamate misure di regolazione, di cui si è accertata la perdurante violazione; entro il medesimo termine, Trenord S.r.l. trasmette all'Autorità idonea documentazione comprovante l'attuazione di tale ordine;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenord S.r.l., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario.

Torino, 15 giugno 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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