



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 2 dicembre 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS13019 nei confronti della società Trenitalia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 31 marzo 2026, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'attività svolta per la valutazione degli impegni presentati dalla società Trenitalia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 16 gennaio 2026, con la quale la società Trenitalia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 20 maggio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Trenitalia S.p.A. (C.F.: 05403151003; di seguito “Trenitalia”, la “Società” o “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è il principale operatore ferroviario a livello nazionale, nell’ambito della cui attività offre, tra l’altro, il servizio di trasporto passeggeri tramite servizi di Alta Velocità, Intercity o Eurocity.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il presente procedimento è stato avviato, con comunicazione del 2 dicembre 2025, al fine verificare la possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo da parte del Professionista, in ragione della frapposizione di indebiti ostacoli all’esercizio del diritto al rimborso spettante ai passeggeri.

3. In particolare, il procedimento concerne le modalità di rimborso assicurate da parte di Trenitalia nei casi contemplati dall’articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782 (di seguito, “Regolamento 2021/782”), le cui previsioni riconoscono ai passeggeri ferroviari il diritto alla restituzione integrale del prezzo del biglietto allorché sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione del viaggio, che il treno giunga alla destinazione finale con un ritardo pari o superiore a 60 minuti.

4. Nello specifico, al Professionista è stato contestato di subordinare il rimborso previsto dal Regolamento 2021/782 al previo assolvimento di un onere ingiustificato e gravoso, non previsto dalla normativa. Infatti, ai fini della regolarità dell’istanza di rimborso, Trenitalia richiedeva ai passeggeri di ottenere dal personale della Società un’attestazione della propria rinuncia al viaggio, rivolgendosi, nell’imminenza del disservizio, al *call center* telefonico o presso la biglietteria della stazione.

5. In sede di avvio è stato rilevato come tale onere/adempimento apparisse indebito e sproporzionato, nonché idoneo a limitare i diritti dei consumatori, anche in considerazione delle circostanze di disagio nelle quali ne è stato chiesto l’immediato assolvimento.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento, è stato, inoltre, rappresentato come tale effetto ostativo apparisse ulteriormente aggravato dalla limitatezza dei canali di comunicazione messi a disposizione della

clientela e dagli stringenti termini di decadenza allo scopo fissati, nonché dalle informazioni apparentemente non chiare, fornite dal Professionista al pubblico per illustrare le modalità e tempistiche da seguire per procedere all'attestazione della rinuncia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

7. Sulla base delle segnalazioni pervenute¹ e delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo², in data 2 dicembre 2025³, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS13019, volto a verificare la possibile scorrettezza della condotta descritta ai sensi degli articoli degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio e al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

9. In data 10 dicembre 2025, il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento⁴.

10. In data 23 dicembre 2025, Trenitalia ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento⁵ e, il successivo 12 gennaio 2026⁶, ha presentato memorie difensive .

11. In data 16 gennaio 2026, il Professionista ha trasmesso una prima versione degli impegni⁷.

12. In data 28 gennaio 2026 e seguito di istanza del Professionista⁸, è stata svolta l'audizione della Società⁹, successivamente alla quale il Professionista, con comunicazioni del 19 e 27 febbraio 2026¹⁰, ha fornito le ulteriori informazioni richieste.

¹ Cfr. docc. 1, 2, 7 - 9.

² Cfr. docc. da 3 a 6.

³ Cfr. doc. 10.2.

⁴ Cfr. doc. 12.

⁵ Cfr. doc. 18.

⁶ Cfr. doc. 19 dell'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. 22.

⁸ Cfr. doc. 20.

⁹ Cfr. doc. 25.

¹⁰ Cfr. docc. 27 e 29.

13. In data 13 aprile 2026, è stata svolta un’ulteriore audizione¹¹, sempre su richiesta di Trenitalia¹².

14. In data 29 aprile 2026, il Professionista ha integrato i propri impegni¹³, successivamente confermati nella versione consolidata trasmessa in data 20 maggio 2026¹⁴.

15. In data 27 maggio 2027¹⁵, è stata comunicata alla Società la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’articolo 17, comma 1, del Regolamento.

16. In data 9 luglio 2026, è pervenuto il parere dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, “ART”), richiesto ai sensi dell’articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo¹⁶.

III.2. Le evidenze acquisite

17. L’articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782 prevede che, qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza del treno o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione del viaggio, che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia di almeno 60 minuti, il fornitore del servizio di trasporto offra immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni: ottenere il rimborso integrale del biglietto oppure proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile ovvero a una data successiva scelta dal passeggero.

18. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso che il Professionista rigetta le istanze di rimborso presentate dai passeggeri ai sensi del Regolamento, eccedendone la carenza dei requisiti dallo stesso all’uopo richiesti, allorché questi non abbiano preventivamente ottenuto l’attestazione della rinuncia al viaggio¹⁷.

19. Trenitalia subordina, infatti, la validità della richiesta di rimborso integrale alla *“previa attestazione di rinuncia al viaggio fornita nel momento*

¹¹ Cfr. doc 37.

¹² Cfr. doc 27.

¹³ Cfr. doc 38.

¹⁴ Cfr. doc 41.

¹⁵ Cfr. doc 42.

¹⁶ Cfr. doc. 48.

¹⁷ Cfr. docc. 1, 2, 7 - 9 e 18. Trenitalia ha spiegato che la rinuncia al viaggio non è richiesta se la domanda di rimborso del prezzo del biglietto è presentata entro l’orario di partenza effettiva del treno o entro il giorno stesso della soppressione del servizio, rimanendo limitata ai casi in cui le domande di rimborso del biglietto siano presentate dopo l’orario di partenza effettiva del treno e sino ad un anno dopo, laddove si tratti di ritardo in partenza del treno superiore ai 60 minuti (o di servizio reso a condizioni diverse da quelle previste dal titolo di viaggio acquistato), ovvero dal giorno successivo al viaggio e sino a un anno dopo lo stesso, qualora si tratti di soppressione del treno (cfr. doc. 19).

in cui si è verificato l'impedimento al viaggio da parte del personale Trenitalia o chiamando il Call Center al numero 063000 (attivo tutti i giorni 24h su 24h)", secondo quanto indicato nella comunicazione, via e-mail o SMS, trasmessa da Trenitalia per avvertire del disservizio¹⁸.

20. L'attestazione di rinuncia al viaggio è un adempimento richiesto in relazione alle domande di rimborso integrale dei titoli di viaggio dei servizi di trasporto nazionale (*i.e.* Freccie e Intercity/Intercity Notte), presentate in caso di eventi imputabili all'impresa ferroviaria¹⁹.

21. Una volta assolto il predetto onere, il consumatore può chiedere, entro un anno, il rimborso integrale del biglietto (senza trattenute) attraverso quattro canali: in biglietteria, tramite posta ordinaria, via *call center* o compilando un *form* disponibile *online*. Tuttavia, tali due ultime opzioni sono riservate ai soli biglietti digitali.

III.3. Gli impegni presentati dal Professionista

22. Trenitalia ha presentato una proposta di impegni, al fine di rimuovere le criticità contestate in sede di avvio, che si articolano in tre misure e attengono alle modalità di gestione delle richieste di rimborso, nonché a profili organizzativi e informativi.

Impegno 1 – Eliminazione dell'attestazione di rinuncia al viaggio

23. La Società s'impegna a eliminare il requisito della previa attestazione di rinuncia al viaggio per tutte le richieste di rimborso integrale del prezzo del biglietto presentate dal passeggero, *ex* articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782, nei casi di soppressione del treno e/o del servizio acquistato (*i.e.* mancata disponibilità del servizio Cuccetta Confort, Vagone Letto Relax e Cabina Superior acquistato dal passeggero), nei casi di perdita della coincidenza e nei casi di ritardo in partenza o di presumibile ritardo in arrivo di almeno 60 minuti.

¹⁸ Cfr. doc. 4.

¹⁹ Fanno eccezione, ai sensi delle Condizioni Generali di trasporto (articolo 10.1.3) i casi in cui la soppressione del treno avvenga per: i) sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane; ii) rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia "*qualora si verifichino contemporaneamente le seguenti condizioni: - in caso di biglietto cumulativo composto da uno o più servizi del trasporto regionale in combinazione con uno o più servizi del trasporto nazionale e viceversa; in caso di rinuncia dovuta a fatto imputabile al servizio del trasporto regionale; - quando il cliente si trova in una stazione impresenziata o in cui sono chiusi i presidi di assistenza e biglietteria*".

24. L'eliminazione del pre-requisito della rinuncia sarà estesa anche alle altre fattispecie disciplinate dalle Condizioni Generali di Trasporto, in cui si configuri una sostanziale soppressione del servizio, quali: i) l'impossibilità per il passeggero di intraprendere il viaggio per ordine dell'autorità pubblica; ii) la mancata consegna del titolo di viaggio acquistato tramite sito *web* o *Call Center* entro l'orario di partenza previsto, iii) il mancato trasporto della bicicletta con prenotazione sui treni Intercity, in assenza di giustificato motivo.

25. Trenitalia si è impegnata a dare informazione agli utenti delle modifiche descritte, attraverso i propri canali di comunicazione, nonché ad aggiornare le proprie Condizioni Generali di Trasporto.

26. Il Professionista darà attuazione all'impegno entro tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

Impegno 2 – Potenziamento dei canali utilizzabili per la presentazione della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782

27. Trenitalia s'impegna a incrementare i canali già esistenti per la presentazione della richiesta di rimborso, in particolare potenziando la chat online che sarà resa disponibile dalle ore 6:00 alle ore 23:00 (tutti i giorni), rispetto all'attuale operatività dalle ore 8:00 alle ore 20:00 (tutti i giorni).

28. L'estensione dell'orario di disponibilità del servizio è programmata a partire dal 1° giugno 2026.

Impegno 3 – Pagina informativa dedicata agli strumenti da attivare in caso di disruption alla circolazione ferroviaria

29. Trenitalia riserverà un'apposita pagina del proprio sito *web* per fornire agli utenti le principali informazioni, utili in caso di eventi che comportano criticità alla circolazione ferroviaria. In tale pagina troveranno adeguato spazio le indicazioni operative in merito a modalità, termini e canali disponibili per l'attestazione di rinuncia al viaggio ovvero per la domanda di rimborso. Il Professionista prevede di configurare la pagina in modo da renderne agevole la consultazione anche tramite dispositivi mobili (*i.e. smartphone*). Nelle comunicazioni di assistenza rivolte alla clientela, verrà inserito un apposito *link* alla pagina.

30. La pagina sarà resa disponibile entro tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

31. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto ferroviario, in data 27 maggio 2026 è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, nonché dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

32. L'ART, con parere pervenuto in data 9 luglio 2026²⁰, ha richiamato la normativa europea e nazionale applicabile ai diritti di rimborso e di reclamo spettanti ai passeggeri del trasporto ferroviario, facendo inoltre specifico riferimento agli atti di regolazione adottati in materia, tra cui la delibera n. 106/2018 (*"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"*) e la delibera n. 28/2021, (*"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"*).

33. Alla luce del quadro regolatorio, l'ART ha rilevato che gli impegni presentati da Trenitalia, nella loro versione consolidata, sono in linea con le finalità di quanto previsto dall'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 106/2018²¹, ove si stabilisce, fra l'altro, che al momento in cui si verifica una *disruption*, l'utente deve ottenere, contestualmente, tutte le informazioni utili sui diritti spettanti e sulle relative modalità di esercizio.

34. Segnatamente, l'ART ha affermato che il contenuto dell'impegno n. 1 non può che essere visto con favore in quanto elimina *ab origine* la necessità - per ottenere il rimborso - di un'attestazione che potrebbe generare difficoltà nei passeggeri, facilitando così il processo di ottenimento del rimborso.

35. Con riguardo agli impegni 2 e 3, l'ART ha osservato che le misure ivi previste dal Professionista sono coerenti con la regolazione di settore e rispondono all'esigenza di garantire un accesso diretto alle informazioni di

²⁰ Cfr. doc. 48 d.

²¹ Ai sensi della Misura 3.4 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 106/2018 *"in caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti [...] informazioni concernenti almeno: [...] c) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli"*, quantomeno con riguardo a *"[...] le possibilità di trasporto alternativo"* e ove ne ricorrano i presupposti *"[...] la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo"*.

maggiore interesse degli utenti dei servizi ferroviari, quali quelle in ordine ai problemi della circolazione ferroviaria e ai loro effetti sul servizio.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

36. Si ritiene che gli impegni, nel loro complesso, siano idonei a superare i profili di criticità evidenziati nella comunicazione di avvio.

37. In particolare, con l'impegno n. 1, Trenitalia prevede l'eliminazione del prerequisito dell'attestazione della rinuncia al viaggio per la richiesta di rimborso ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782, in tutte le ipotesi in cui sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia di 60 minuti o superiore.

38. Tale impegno risolve, quindi, in radice le contestazioni relative all'imposizione da parte del Professionista di un indebito requisito di validità dell'istanza di rimborso.

39. Di conseguenza, l'implementazione di siffatta misura elimina altresì le altre criticità contestate in sede di avvio. In particolare, risultano superati anche i rilievi formulati circa la scarsità dei canali messi a disposizione dei passeggeri per assolvere all'onere loro imposto, nonché in merito alla mancanza di chiarezza nell'informativa veicolata dal Professionista, posto che non vige più alcun vincolo all'ottenimento della previa rinuncia al viaggio.

40. Trenitalia, tuttavia, intende anche potenziare la gamma di strumenti a disposizione per presentare l'istanza di rimborso. In aggiunta ai canali già esistenti, ossia il *call center* e le biglietterie, il Professionista ha, infatti, implementato uno strumento digitale, denominato *Smart Refund*, che agevola il processo di richiesta dei rimborsi; inoltre, in virtù dell'impegno numero 2, intende ampliare anche la disponibilità della *chat online*, quale canale di supporto per gli utenti.

41. Nel loro complesso gli strumenti assicurati ai passeggeri appaiono in grado di consentire l'accesso alle procedure di rimborso. I canali digitali, che si aggiungono a quelli fisici, si caratterizzano proprio per essere accessibili anche tramite *smartphone*, assicurando al consumatore, in autonomia, un'interazione immediata e possibilmente contestuale al verificarsi di disagi al traffico ferroviario.

42. In aggiunta e alla luce delle variazioni apportate ai sensi dei summenzionati impegni, il Professionista prevede di adeguare le Condizioni Generali di Trasporto e l'informativa rivolta alla clientela.

43. A tale ultimo riguardo, l'impegno n. 3, attraverso la creazione di una pagina del sito dedicata agli strumenti da attivare in caso di disagi alla circolazione ferroviaria, consente di fornire ai consumatori un'informazione contestuale e completa, raggiungibile direttamente tramite *link* dal messaggio di cortesia che ricevono. Tale misura risulta idonea a orientare correttamente i consumatori nella scelta degli strumenti di tutela da utilizzare, specie in una situazione di disagio, quale quella rappresentata dal ritardo prolungato del treno, o dalla perdita di coincidenza ovvero dalla soppressione di un treno.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Trenitalia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale in violazione del Codice del consumo oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Trenitalia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Trenitalia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 20 maggio 2026, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Trenitalia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino