

PS13019 - TRENITALIA-OSTACOLO ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI CONTRATTUALI
Allegato al provvedimento n. 32025

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 20/5/2026
TRNIT-AD.ARA\A\2026\0001393

Spett.le

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Dipartimento 1 per la Tutela del Consumatore
Direzione Trasporti, Energia e Ambiente
Piazza Verdi, 6A - 00198 Roma

c.a.

Dott. Alessandro Coni
(Responsabile del procedimento)

Inviata tramite PEC: *protocollo.agcm@pec.agcm.it*

Oggetto: PS13019/ *Trenitalia* - *Ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali*.

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, co. 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8, co. 7 del D.lgs. n. 145/2007 e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa.

1. Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

PS13019/ *Trenitalia* - *Ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali*.

Procedimento avviato con comunicazione del 2 dicembre 2025, notificata a Trenitalia S.p.A. nella stessa data.

2. Professionista che presenta gli impegni

Trenitalia S.p.A. ("**Trenitalia**" o "**Società**"), con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa 1 – 00161.

3. Condotta oggetto della comunicazione di avvio del procedimento



In data 2 dicembre 2025, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato il procedimento PS/13019 (“**Procedimento**”), volto a verificare se Trenitalia S.p.A. abbia realizzato una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 24 e 25, *lett. d*), del D. Lgs. n. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”).

In particolare, secondo quanto ipotizzato dall'Autorità, *“Trenitalia adotterebbe condotte idonee a ostacolare il diritto all'indennizzo spettante ai passeggeri, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, in caso di ritardi del treno alla stazione d'arrivo, effettivi o prevedibili prima della partenza, superiori a 60 minuti, oppure a seguito della soppressione del viaggio da parte del vettore, per cause imputabili al professionista, quando il consumatore non effettui il viaggio acquistato”*.

Ad avviso dell'Autorità, Trenitalia subordinerebbe il rimborso integrale del biglietto, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento (UE) 2021/782, al previo assolvimento, da parte del passeggero, di un onere non previsto dalla normativa citata, ossia la richiesta di attestazione di rinuncia al viaggio. Inoltre, secondo l'Autorità, i canali messi a disposizione per espletare tale adempimento sarebbero ingiustificatamente limitati e porrebbero in capo ai consumatori termini di decadenza stringenti e non puntualmente precisati per esercitare un loro incontestabile diritto.

4. Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Gli impegni di seguito proposti sono frutto dello sforzo significativo sostenuto da Trenitalia al fine di giungere alla definitiva conclusione del procedimento in oggetto senza accertamento dell'infrazione.

Ciò premesso, la proposizione degli impegni da parte di Trenitalia non può essere interpretata quale diretta o indiretta ammissione della fondatezza delle contestazioni paventate dall'Autorità nel provvedimento di avvio del Procedimento.



Gli impegni proposti sono da considerarsi validi nella loro interezza a partire dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità, fermo restando i tempi necessari per le singole implementazioni.

Il presente formulario rappresenta la versione definitiva ed ulteriormente integrata delle misure proposte dalla Società in data 16 gennaio scorso. Si precisa che le argomentazioni sviluppate in tali documenti a sostegno della piena idoneità degli impegni proposti a superare le contestazioni formulate nella Comunicazione di avvio si intendono, in questa sede, integralmente richiamate, qualora non diffusamente sviluppate al successivo punto 5.

Impegno n. 1 – Eliminazione dell'obbligo di attestazione per rinuncia al viaggio nei casi di soppressione del treno e/o del servizio acquistato, nei casi di perdita della coincidenza e nei casi di ritardo del treno in partenza o di presumibile ritardo in arrivo superiore ai 60 minuti

Eliminazione del requisito della previa attestazione di rinuncia al viaggio per tutte le richieste di rimborso integrale del prezzo del biglietto presentate dal passeggero, ex art. 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 superiore ai 60 minuti.

Ferme restando le eccezioni già previste, l'esonero dall'obbligo di previa attestazione di rinuncia al viaggio sarà esteso alle ulteriori fattispecie residuali, 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.



A tal riguardo, Trenitalia promuoverà un'adeguata campagna informativa per illustrare agli utenti le modifiche apportate, diffondendole attraverso tutti i propri canali di comunicazione. Contestualmente, verranno aggiornate le Condizioni Generali di Trasporto.

Tempistiche di implementazione: la completa realizzazione dell'impegno potrà avvenire entro tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni, resi vincolanti per la Società, fermo restando l'impegno di Trenitalia a procedere – ove possibile – anche tramite aggiornamenti progressivi, in ogni caso nel rispetto del termine stabilito di tre mesi, dandone opportuna evidenza anche a Codesti Uffici.

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

Potenziamento della *chat online* di Trenitalia utilizzabile dalla clientela per la presentazione della richiesta di rimborso.

Nello specifico, oltre ai canali digitali attualmente disponibili per la presentazione della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio¹, tra i quali il servizio di *Smart Refund*, introdotto lo scorso anno allo scopo di rendere ancora più rapida e immediata la procedura di rimborso, Trenitalia si impegna a estendere l'orario di disponibilità del servizio della chat online dalle ore 6:00 alle ore 23:00 (tutti i giorni) - rispetto all'attuale operatività prevista dalle ore 8:00 alle ore 20:00 (tutti i giorni).

¹ La richiesta di rimborso del biglietto può essere formulata attraverso i seguenti canali: a) mediante Smart Refund; b) presso le biglietterie; c) compilando l'apposito *web form* disponibile sul sito www.trenitalia.com, solo per i biglietti *ticketless*; d) telefonando al Call Center, solo per i biglietti *ticketless* acquistati sul sito/App di Trenitalia o tramite Call Center; e) tramite posta a "Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma". Inoltre, attualmente la richiesta di attestazione di rinuncia al viaggio è possibile tramite il personale di Trenitalia presente in stazione o tramite il Call Center.



La *chat online* di Trenitalia rappresenta, infatti, un ulteriore canale tramite il quale il passeggero può, tra le altre funzioni, accedere alla presentazione della domanda di rimborso. In concreto, la *chat* consente al passeggero, mediante un collegamento ipertestuale, di accedere, a seconda della scelta, al modulo *web form* o al servizio di *Smart Refund*. In relazione a tale iniziativa, si procederà con l'aggiornamento della relativa informativa sui canali di comunicazione e con la promozione di una specifica campagna informativa.

Tempistiche di implementazione: l'estensione dell'orario di disponibilità del servizio avverrà a partire dal 1° giugno 2026.

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

Realizzazione di una *pagina web dedicata*, pubblicata sul sito di Trenitalia, recante le principali informazioni, utili alla clientela, nei casi di eventi che comportano criticità alla circolazione ferroviaria. In concreto, saranno riportate, in maniera puntuale, indicazioni operative su modalità, termini e canali disponibili per accedere agli strumenti, di volta in volta, opportuni/necessari quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la presentazione della domanda di rimborso o di indennizzo da ritardo.

Tale pagina sarà strutturata per essere agevolmente accessibile/raggiungibile dall'utenza, soprattutto tramite i *device* elettronici come gli *smart phone*, venendo, ad esempio, richiamata mediante *link* diretto anche all'interno delle comunicazioni di *smart caring*, trasmesse ai passeggeri in caso di modifiche al servizio di trasporto acquistato².

² Tale modalità informativa è volta a garantire – in tempo reale – un'informazione in ordine ai più rilevanti eventi che incidono sulla regolarità del viaggio prenotato (es. ritardi, cancellazioni di treni, soppressioni di fermate, modifiche del livello di servizio prenotato) e alle modalità per poter esercitare i diritti spettanti in tali circostanze (ad esempio, il diritto all'indennizzo in caso di ritardo, il diritto di rinunciare al viaggio e chiedere, di conseguenza, il rimborso del biglietto, ecc.).



In tal senso, Trenitalia si impegna anche a riformulare il contenuto delle comunicazioni trasmesse mediante servizio di *smart caring*, al fine di integrare il suddetto collegamento ipertestuale.

Tempistiche di implementazione: la completa realizzazione dell'impegno potrà avvenire entro tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni, resi vincolanti per la Società, fermo restando l'impegno di Trenitalia a procedere – ove possibile – anche tramite aggiornamenti progressivi, in ogni caso nel rispetto del termine stabilito di tre mesi, dandone opportuna evidenza anche a Codesti Uffici.

5. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Trenitalia ritiene che gli Impegni sopra esposti siano pienamente idonei a superare i profili di criticità evidenziati dall'Autorità nel provvedimento di avvio.

Ciò posto, con riguardo all'Impegno n. 1 [*Eliminazione dell'obbligo di attestazione per rinuncia al viaggio nei casi di soppressione del treno e/ o del servizio acquistato, nei casi di perdita della coincidenza e nei casi di ritardo del treno in partenza o di presumibile ritardo in arrivo superiore ai 60 minuti*], si ritiene che l'asserita onerosità nel conseguimento del rimborso, nei casi di soppressione del treno, nei casi di perdita della coincidenza e nei casi di ritardo in partenza o di presumibile ritardo in arrivo superiore ai 60 minuti, venga del tutto meno con la rimozione dell'onere procedurale di previa attestazione di rinuncia al viaggio.

Tale soluzione si considera idonea a superare la contestazione formulata; infatti, in presenza di gravi criticità alla circolazione, la Società ritiene ammissibile abdicare alle più stringenti esigenze di arginare eventuali comportamenti non conformi dei viaggiatori, sino a prevedere l'eliminazione della procedura di attestazione di rinuncia al viaggio, al fine di garantire al passeggero in difficoltà l'agevolazione dovuta.



In tal senso, nel recepire le considerazioni espresse da Codesta Autorità, Trenitalia ha ritenuto di impegnarsi a sostenere il rischio, ed i conseguenti costi, derivanti dell'eventuale abuso del passeggero qualora ricorra al duplice utilizzo del medesimo titolo di viaggio. Il viaggiatore potrebbe, infatti, “abusare” del proprio biglietto effettuando il viaggio con una soluzione alternativa non tracciata dai sistemi di Trenitalia e, al tempo stesso, richiedere il rimborso del titolo di viaggio originario (anche in considerazione delle tempistiche a disposizione, fino a un anno dall'evento). Tale scelta, vale a dire l'eliminazione definitiva della procedura di previa attestazione di rinuncia al viaggio, è un ulteriore segnale della massima attenzione garantita da Trenitalia alla propria clientela, soprattutto in circostanze di disagio/difficoltà della circolazione ferroviaria.

Con riferimento all'Impegno 2 [*Potenziamento dei canali utilizzabili per la presentazione della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio*], la Società ritiene che tale potenziamento sia l'ulteriore espressione della volontà di superare la contestazione mossa. Ciò in coerenza con l'approccio aziendale volto alla continua semplificazione dei processi che riguardano il passeggero, soprattutto se interessato da situazioni di criticità.

Infatti, in aggiunta a strumenti digitali per la richiesta di rimborso, come il servizio di *Smart Refund*, ed al modulo *web form* – oggi i più utilizzati dai passeggeri per eseguire la procedura di rimborso, in ragione anche della facilità di accesso da dispositivi mobili – Trenitalia ha ritenuto opportuno potenziare il canale della *chat online*.

Ciò in quanto l'estensione dell'orario della *chat online* può ulteriormente contribuire a facilitare l'accesso alle procedure di rimborso. Tale strumento, già ampiamente diffuso e facilmente accessibile anche da *smartphone*, assicura un'interazione immediata e una risposta tempestiva alle richieste informative, favorendo un sistema di gestione più fluido ed efficiente.

Infine, con riferimento all'Impegno n. 3 [*Pagina web informativa dedicata agli strumenti da attivare in caso di disruption alla circolazione ferroviaria*], che la Società ha volontariamente inteso



proporre all'Autorità in ragione della particolare attenzione rivolta alla propria clientela, esso potrebbe rappresentare il *quid pluris*, richiesto dalla prassi e dalla giurisprudenza al fine di considerare gli impegni idonei a completare la rimozione degli effetti della condotta scorretta. Tale iniziativa introduce – rispetto all'attuale assetto informativo a disposizione della clientela – un ulteriore presidio univoco e facilmente accessibile/consultabile per informare, orientare e indirizzare in maniera efficace e immediata il passeggero verso le procedure da porre in essere, a seconda degli eventi, in caso di *disruption* alla circolazione ferroviaria. In tali circostanze i passeggeri necessitano, infatti, di *input* informativi chiari, semplici e operativi.

Anche la previsione di poter accedere direttamente a tale pagina dedicata tramite un *link* apposto nelle comunicazioni di *smart caring*, che vengono trasmesse alla clientela coinvolta, garantisce la migliore fruibilità del servizio e consente un immediato ed effettivo esercizio dei propri diritti da parte del consumatore.

6. Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Il presente documento non ha natura riservata.

* * *

Gli impegni sopra declinati costituiscono il risultato di valutazioni che, pur nella piena convinzione di aver sempre adottato una condotta corretta e trasparente, sono maturate in seno a Trenitalia tenendo conto anche degli spunti offerti dall'avvio del procedimento in esame per migliorare ulteriormente i servizi alla propria clientela, rendendola costantemente edotta dei diritti di cui è titolare e delle modalità più efficaci per esercitarli.

Trenitalia ritiene che gli impegni proposti investano tutti i profili ravvisati come critici nella comunicazione di avvio siano pienamente idonei a compensare il paventato effetto



scorretto della pratica contestata e ne auspica l'accoglimento da parte dell'Autorità, così da addivenire alla chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.