

Delibera n. 36/2024

**Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante “*Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*”.**

L’Autorità, nella sua riunione del 7 marzo 2024

- VISTO** l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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);
- VISTO** il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento), ed in particolare l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), l’articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”), paragrafi 1 e 2, e l’articolo 27, (“*Reclami*”) paragrafo 2;
- VISTO** il 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 (rifusione);
- VISTO** l’articolo 24-*bis* del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103 (*Disposizioni urgenti per l’attuazione di obblighi derivanti da atti dell’Unione europea e da procedure di infrazione e pre-infrazione pendenti nei confronti dello Stato italiano*) e, in particolare, il comma 2;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento e, in particolare:
- l’articolo 14 (“*Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni*”), comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”;
  - l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall’articolo 27, paragrafo 2, del

*regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”;*

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell’Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014 (di seguito: regolamento ferroviario) - ed in particolare gli articoli 3, comma 1, e 4, comma 3 - che, in virtù di quanto previsto dalla delibera dell’Autorità n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (recante *“Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri. Approvazione”*), continua a trovare applicazione *“ai procedimenti, avviati successivamente”* al 1° ottobre 2023 *“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 dall’articolo 24-bis del d.l. 69/2023”*;
- VISTE** le richieste di indennizzo e di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):
- (i) in data 15 maggio 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 14 maggio 2023 da Roma Termini a Milano Rogoredo, con orario programmato di partenza alle ore 15:25 e orario programmato di arrivo alle 18:55;
  - (ii) in data 26 maggio 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio di andata del 27 maggio 2023, da Ancona a Milano C.le, con orario programmato di partenza alle ore 09:25 e orario programmato di arrivo alle ore 12:54, nonché in relazione al viaggio di ritorno del 28 maggio 2023, da Milano C.le ad Ancona, con orario programmato di partenza alle ore 15:35 e orario programmato di arrivo alle ore 18:47;
  - (iii) in data 26 maggio 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito terzo reclamante), in relazione al viaggio del 26 maggio 2023 da Chiasso a Pescara, con orario programmato di partenza alle ore 16:02 e orario programmato di arrivo alle 21:48;
  - (iv) in data 26 maggio 2023, dal signor [...omissis...], per conto della signora [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 26 maggio 2023 da Zurigo a Pescara, con orario programmato di partenza alle ore 13:33 e orario programmato di arrivo alle 21:48;

- (v) in data 26 maggio 2023, dal signor [...omissis...], per conto della signora [...omissis...] (di seguito quinto reclamante), in relazione al viaggio del 26 maggio 2023 da Milano Centrale a Pescara, con orario programmato di partenza alle ore 17:30 e orario programmato di arrivo alle 21:48;
- (vi) in data 26 maggio 2023, dal signor [...omissis...], per conto della signora [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 26 maggio 2023 da Milano Centrale a Pescara, con orario programmato di partenza alle ore 17:30 e orario programmato di arrivo alle 21:48;
- (vii) in data 26 maggio 2023, dal signor [...omissis...], per conto dei signori [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione al viaggio del 26 maggio 2023, da Zurigo a Pescara, con orario programmato di partenza alle ore 13:33 e orario programmato di arrivo alle 21:48;
- (viii) in data 28 maggio 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 25 maggio 2023 da Padova a Termoli, con orario programmato di partenza alle ore 15:21 e orario programmato di arrivo alle 20:34;
- (ix) in data 3 giugno 2023 dalla signora [...omissis...] (di seguito nono reclamante), in relazione al viaggio del 27 maggio 2023 da Bologna a Termoli, con orario programmato di partenza alle ore 8:45 e orario programmato di arrivo alle 12:34;
- (x) in data 8 maggio 2023 dalla signora [...omissis...] (di seguito decimo reclamante), in relazione al viaggio del 6 maggio 2023 da Padova a Roma, con orario programmato di partenza alle ore 8:50 e orario programmato di arrivo alle 12:00;
- (xi) in data 17 giugno 2023 dal signor [...omissis...] (di seguito undicesimo reclamante), in relazione al viaggio del 19 maggio 2023 da Termoli a Milano Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 18:20 e orario programmato di arrivo alle ore 23:55;

**VISTI**

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 46895/2023 del 23 settembre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di indennizzo in relazione all'indicato viaggio del 14 maggio 2023, ha dichiarato: *"Inoltrata richiesta di rimborso in data 15/05/2023 ad oggi non ho ancora ricevuto nessuna comunicazione da parte di trenitalia pur essendo trascorsi più di 4 mesi dall'invio della richiesta"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 15 maggio 2023;
- dal secondo reclamante (prot. ART 48564/2023 del 28 settembre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio di andata del 27 maggio 2023, nonché in relazione al viaggio di ritorno del 28 maggio 2023, ha segnalato la parziale cancellazione del viaggio di andata per la tratta Cesena-Faenza, nonché la soppressione del viaggio di ritorno, allegando copia della richiesta di rimborso presentata, relativamente a

entrambi i viaggi, il 26 maggio 2023, in seguito alla comunicazione delle citate cancellazioni; il reclamante ha, altresì, presentato reclamo di prima istanza in data 28 giugno 2023, per sollecitare la lavorazione della pratica;

- dal terzo reclamante (prot. ART 52499/2023 del 6 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 26 maggio 2023, ha dichiarato che *"[i]l treno è stato cancellato e non è stata fornita alcuna assistenza. Ho presentato reclamo a trenitalia e non ho ricevuto alcuna risposta per più di 120 giorni"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 26 maggio 2023;
- dal quarto reclamante (prot. ART 52511/2023 del 6 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 26 maggio 2023, ha segnalato che *"[i]l treno è stato cancellato e non è stata fornita alcuna assistenza. Ho presentato reclamo a trenitalia e non ho ricevuto alcuna risposta per più di 120 giorni"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 26 maggio 2023;
- dal quinto reclamante (prot. ART 52529/2023/2023 del 6 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 26 maggio 2023, ha segnalato che *"[i]l treno è stato cancellato e non è stata fornita alcuna assistenza. Ho presentato reclamo a trenitalia e non ho ricevuto alcuna risposta per più di 120 giorni"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 26 maggio 2023;
- dal sesto reclamante (prot. ART 52540/2023 del 6 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 26 maggio 2023, ha segnalato che *"[i]l treno è stato cancellato e non è stata fornita alcuna assistenza. Ho presentato reclamo a trenitalia e non ho ricevuto alcuna risposta per più di 120 giorni"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 26 maggio 2023;
- dal settimo reclamante (prot. ART 53483/2023 del 9 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 26 maggio 2023, ha segnalato che *"[i]l treno è stato cancellato e non è stata fornita alcuna assistenza. Ho presentato reclamo a trenitalia e non ho ricevuto alcuna risposta per più di 120 giorni"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 26 maggio 2023;
- dall'ottavo reclamante (prot. ART 56116/2023 del 17 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 25 maggio 2023, ha segnalato: *"Treno soppresso, nonostante numerosi solleciti non rimborsato né biglietto di andata (riferimenti riportati nella modulistica) né biglietto di ritorno"*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso presentata in data 28 maggio 2023;
- dal nono reclamante (prot. ART 57176/2023 del 19 ottobre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 27 maggio 2023, ha segnalato *"in data 27/05/2023 soppressa corsa del treno"*

*(...) reclamo inoltrato il 3/6/23 e ricevuto da azienda (...). a tutt'oggi senza alcun riscontro in merito"* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 8 maggio 2023;

- dal decimo reclamante (prot. ART 62795/2023 del 6 novembre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di indennizzo all'indicato viaggio del 6 maggio 2023, ha segnalato: *"Ho chiesto indennizzo Lunedì 8 Maggio tramite apposito link. Non ho ricevuto risposta mai"*, ed ha allegato copia della richiesta di rimborso, datata 3 giugno 2023;
- dall'undicesimo reclamante (prot. ART 66455/2023 del 14 novembre 2023), il quale, con riguardo alla richiesta di rimborso in relazione all'indicato viaggio del 19 maggio 2023, ha segnalato: *"il giorno 18/05/2023 alle ore 21:12 trenitalia riferiva che, a seguito di condizioni meteo critiche la circolazione ferroviaria sulla linea bologna Pesaro è sospesa. Pertanto il treno Frecciarossa 8803 da me prenotato per il giorno 19/05/2023 è cancellato. Nei giorni 30/08/2023, 30/09/2023, 16/10/2023 e 14/11/2023 ho sollecitato il rimborso, ma a tutt'oggi non ho ricevuto nulla"*, ed ha allegato copia della richiesta di rimborso datata 17 giugno 2023;

**VISTE**

le note prott. 68802/2023 del 20 novembre 2023 (primo reclamante); 70250/2023 del 23 novembre 2023 (secondo reclamante); 79407/2023 del 15 dicembre 2023 (terzo reclamante); 79385/2023 del 15 dicembre 2023 (quarto reclamante); 81636/2023 del 20 dicembre 2023 (quinto reclamante); 79411/2023 del 15 dicembre 2023 (sesto reclamante); 79434/2023 del 15 dicembre 2023 (settimo reclamante); 71098/2023 del 27 novembre 2023 (ottavo reclamante); 79293/2023 del 15 dicembre 2023 (nono reclamante); 4260/2024 del 9 gennaio 2024 (decimo reclamante); 5159/2024 dell'11 gennaio 2024 (undicesimo reclamante), con le quali gli Uffici dell'Autorità, in relazione, rispettivamente, ai citati reclami, hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dai reclamanti;

**VISTE**

le rispettive note di riscontro di Trenitalia, prott. 77035/2023 dell'11 dicembre 2023 (primo reclamante); 78667/2023 del 14 dicembre 2023 (secondo reclamante); 5093/2024 dell'11 gennaio 2024 (terzo reclamante); 5095/2024 dell'11 gennaio 2024 (quarto reclamante); 5145/2024 dell'11 gennaio 2024 (quinto reclamante); 5096/2024 dell'11 gennaio 2024 (sesto reclamante); 5097/2024 dell'11 gennaio 2024 (settimo reclamante); 82380/2023 del 22 dicembre 2023 (ottavo reclamante); 9290/2024 del 22 gennaio 2024 (nono reclamante); 11282/2024 del 26 gennaio 2024 (decimo reclamante); 13728/2024 del 5 febbraio 2024 (undicesimo reclamante) ed i relativi allegati;

**RILEVATO**

che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento ferroviario, "[l]'Autorità procede all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua

*competenza d'ufficio o a seguito di reclamo", e che ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del medesimo regolamento "[i]l Responsabile dell'Ufficio competente può riunire le denunce suscettibili di essere verificate congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria";*

**ATTESO**

*che ai sensi del citato articolo 16 del Regolamento, "[q]ualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17";*

**ATTESO**

*che ai sensi del citato articolo 17 del Regolamento, in caso di ritardo all'arrivo uguale o superiore a 60 minuti, "il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue: a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (...). 2. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda";*

**OSSERVATO**

*che negli "Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario" (2015/C 220/01 del 4 luglio 2015), al paragrafo 4.3, la Commissione europea afferma, tra l'altro, che: "La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri (...). I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo";*

**CONSIDERATO**

*che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia relativamente ai reclami:*

- del primo reclamante, che "[i]l giorno del viaggio il treno Frecciarossa 9644 è giunto a Milano Rogoredo con 84 minuti di ritardo per guasto al materiale*



*rotabile (...). In data 15/05/2023 (...) ha presentato una richiesta di indennizzo per ritardo in arrivo (...) alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 21/11/2023 con il riconoscimento dell'indennizzo di euro 33,45, pari al 25% dell'importo dei biglietti per ritardo compreso tra i 60 e i 119 minuti”;*

- *del secondo reclamante, che “[p]er avverse condizioni meteo nel territorio dell’Emilia-Romagna il treno FR 8810 del 27/05/2023 ha subito una soppressione parziale con riferimento alla tratta intermedia Faenza-Cesena (in cui la continuità del servizio di trasporto è stata garantita da appositi autoservizi sostitutivi). Per le medesime motivazioni, a sua volta anche il treno 9809 del 28/05/2023 veniva soppresso integralmente”. Il reclamante ha “presentato in data 26/05/2023 una richiesta di rimborso relativa al suddetto viaggio (...), successivamente reiterata tramite Call Center in data 27/07/2023 (...) alla quale Trenitalia ha fornito riscontro in data 13/10/2023 riconoscendo alla cliente di un rimborso integrale dell’intera soluzione di viaggio (andata e ritorno) in forma di credito elettronico per complessivi €240,00”. Al reclamo presentato nelle more dal reclamante in data 28/06/2023 “Trenitalia ha (...) fornito riscontro in data 27/10/2023 comunicando (...) il riconoscimento di un indennizzo in forma di credito elettronico per il ritardo nella risposta”;*
- *del terzo reclamante, che “[a] seguito della cancellazione del Frecciarossa 9811 per avverse condizioni metereologiche (...) ha presentato in data 26/05/23 e in data 08/08/23 due richieste di rimborso (...). Successivamente, il 09/10/23 ha presentato domanda di conciliazione (...), conclusasi in data 05/12/23 con l'accettazione da parte dell'istante della proposta conciliativa”;*
- *del quarto reclamante, che “[a] seguito della cancellazione del Frecciarossa 9811 per avverse condizioni metereologiche ha presentato in data 26/05/23 e in data 08/08/23 due richieste di rimborso (...), alle quali Trenitalia ha fornito riscontro il 20/12/23 con il riconoscimento del rimborso integrale del titolo di viaggio da Milano a Pescara”;*
- *del quinto reclamante, che “[a] seguito della cancellazione del Frecciarossa 9811 per avverse condizioni metereologiche (...) in data 26/05/23 (...) ha presentato una richiesta di rimborso (...), alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 21/12/23 con il riconoscimento del rimborso integrale del titolo di viaggio da Milano a Pescara”;*
- *del sesto reclamante, che “[a] seguito della cancellazione del Frecciarossa 9811 per avverse condizioni metereologiche” ha presentato “in data 26/05/23 una richiesta di rimborso (...) reiterata (...) in data 08/08/23 (...), alle quali Trenitalia ha fornito riscontro - con due distinte comunicazioni - il 20/12/23, riconoscendo il rimborso integrale del titolo di viaggio da Milano a Pescara”;*
- *del settimo reclamante, che “[a] seguito della cancellazione del Frecciarossa 9811 per avverse condizioni metereologiche (...) ha presentato due richieste*

*di rimborso, rispettivamente in data 26/05/23 08/08/23 (...), alle quali Trenitalia ha fornito riscontro il 19/12/23 con il riconoscimento del rimborso integrale dei titoli di viaggio da Milano a Pescara”;*

- *dell’ottavo reclamante, che “[p]er avverse condizioni meteo nel territorio dell’Emilia-Romagna, il treno FR 8815 del 25/05/2023 è stato soppresso per l’intero percorso programmato (...). Il treno 8816 del 30/05/2023 ha invece circolato regolarmente (...). In riferimento al viaggio di andata del 25/05/2023 identificato da PNR TRP9GN [il reclamante] ha presentato tramite web-form richiesta di rimborso per soppressione in data 28/05/2023 e successivamente reiterata in data 05/09/2023 (...). Inoltre, (...) ha parallelamente presentato in data 28/05/2023 una richiesta di rimborso in riferimento al viaggio di ritorno del 30/05/2023 identificato da PNR TRTV8N, (...). Le pratiche hanno ricevuto unitario riscontro in data 29/11/2023 con il quale è stato comunicato (...) l’accoglimento della richiesta ed il riconoscimento del rimborso integrale di entrambi i biglietti (mediante storno degli importi di €15,30 e 18,80 sul medesimo strumento di pagamento utilizzato in fase di acquisto”);*
- *del nono reclamante, che “[i]l treno FR 8801 del 27/05/2023 è stato successivamente soppresso per avverse condizioni meteo in atto sul territorio dell’Emilia-Romagna (...). A seguito della richiesta di rimborso presentata (...) tramite webform in data 03/06/2023 Trenitalia ha fornito riscontro in data 18/12/2023 con cui ha comunicato l’avvenuta disposizione di pagamento della somma di €210,90”;*
- *del decimo reclamante, che “[i]l giorno 06/05/2023 il treno Frecciarossa 9466 è giunto a Roma Termini alle ore 17:03 con 303 minuti di ritardo per guasto alla linea elettrica nel nodo di Roma (...). Alla richiesta di rimborso presentata in data 08/05/2023 (...), Trenitalia ha fornito riscontro in data 11/12/2023 con il riconoscimento integrale, in attenzione commerciale, del biglietto del treno Frecciarossa 9466”;*
- *dell’undicesimo reclamante, che “[i]l treno FR 8830 del 19/05/2023 è stato soppresso per l’intero percorso programmato, a causa di condizioni meteorologiche avverse sul territorio dell’Emilia-Romagna”. Il reclamante “ha presentato in data 17/06/2023 una richiesta di rimborso tramite web-form (...), successivamente reiterata in data 30/08/2023 a mezzo Call Center (...). In considerazione dell’eccezionalità degli eventi sopra descritti, ferme restando le modalità previste per la richiesta di rimborso in caso di soppressione, Trenitalia ha fornito riscontro ad entrambe le richieste in data 12/01/2024, riconoscendo in via di attenzione commerciale il rimborso integrale del biglietto”;*

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto con un ritardo che supera di tre volte il termine di un mese dalla presentazione



della relativa domanda, al versamento:

- dei rimborsi richiesti dal secondo, terzo, quarto, quinto, sesto, settimo, ottavo, nono, undicesimo reclamante, dovuti ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento;
- delle indennità richieste dal primo e decimo reclamante, dovute ai sensi dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento “[i] *passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta*”;

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, che, a fronte del reclamo di prima istanza presentato dal secondo reclamante il 28 giugno 2023, per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso del 26 maggio 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 27 ottobre 2023;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver fornito entro un mese, come prescritto dall’indicata norma, risposta motivata al reclamo di prima istanza del secondo reclamante;

**RITENUTO**

che, relativamente al diritto a ottenere (i) entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, il rimborso del biglietto, scelto in alternativa alla prosecuzione del viaggio, in caso di prevedibile ritardo all’arrivo superiore a 60 minuti, nonché l’indennizzo in caso di ritardo all’arrivo uguale o superiore a 60 minuti, e (ii) una risposta motivata al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 14, comma 3, e 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 17, paragrafo 2, del Regolamento, relativamente a nove casi di richiesta di rimborso e a due casi di richiesta di indennizzo, e 27, paragrafo 2, del regolamento stesso, con riguardo a un reclamo;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l’avvio nei confronti di Trenitalia S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione delle seguenti disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;  
1.a) articolo 17, paragrafo 2;

- 1.b) articolo 27, paragrafo 2;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
  - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del d.lgs. 70/2014, in relazione a dodici casi;
  - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 200,00 (duecento/00) ed euro 1.000,00 (mille/00), ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del d.lgs. 70/2014, in relazione a due reclami;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare pari a euro 166,66 (centosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 1.833,26 (milleottocentotrentatre/26) – per la sanzione di cui al punto 2.a), e per un ammontare di euro 333,33 (trecentotrentatre/33) – per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 36/2024";
8. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 7 marzo 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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