

Delibera n. 57/2024

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione).

L'Autorità, nella sua riunione dell'8 maggio 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 (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento) e, in particolare, l'articolo 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafi 1 e 5, l'articolo 19 (*"Indennizzo"*), paragrafi 1 e 7, e l'articolo 28 (*"Reclami"*), paragrafo 2;
- 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 6-bis (*"Sanzioni in materia di tempistica di risposta ai reclami e alle domande di rimborso e indennizzo"*), ai sensi del quale *"[i]n caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli (...) 18, paragrafo 5, 19, paragrafo 7, e 28, paragrafo 2, del regolamento, il venditore di biglietti, il tour operator, l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 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, approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera dell'Autorità

n. 146/2023 del 28 settembre 2023, che trova applicazione per i procedimenti avviati successivamente al 1° ottobre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 2, comma 3, e 6, comma 3;

VISTE

le richieste di indennizzo e di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- (i) in data 27 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito primo reclamante), in relazione al viaggio del 27 settembre 2023, da Roma Termini a Vallo della Lucania-Castelnuovo, con orario programmato di partenza alle ore 14:26 e orario programmato di arrivo alle ore 18:27;
- (ii) in data 23 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 4 settembre 2023, da Aversa a Viareggio del 4 settembre 2023, con orario programmato di partenza alle ore 17:49 e orario programmato di arrivo alle ore 23:08;
- (iii) in data 30 novembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 30 novembre 2023, da Bologna a Bolzano, con orario programmato di partenza alle ore 11:16 e orario programmato di arrivo alle ore 13:48;
- (iv) in data 26 novembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 25 novembre 2023, da Roma Termini a Bari C.le, con orario programmato di partenza alle ore 18:05 e orario programmato di arrivo alle ore 22:12;
- (v) in data 25 novembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 25 novembre 2023, da Potenza a Milano C.le, con orario programmato di partenza alle ore 07:55 e orario programmato di arrivo alle ore 14:50;
- (vi) in data 28 settembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio dell'8 ottobre 2023, da Milano C.le a Parigi, con orario programmato di partenza alle ore 06:25 e orario programmato di arrivo alle ore 13:22;
- (vii) in data 28 settembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione al viaggio del 21 agosto 2023, da Bordighera a Genova Piazza Principe, con orario programmato di partenza alle ore 14:04 e orario programmato di arrivo alle ore 16:17;
- (viii) in data 28 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 30 novembre 2023, da Firenze S. M. Novella a Napoli C.le, con orario programmato di partenza alle ore 11:59 e orario programmato di arrivo alle ore 15:03;
- (ix) in data 25 ottobre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: nono reclamante), in relazione al viaggio del 23 ottobre 2023, da Vasto-S. Salvo a Bologna C.le, con orario programmato di partenza alle ore 16:19 e orario programmato di arrivo alle ore 21:00;

VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 76658/2023 del 9 dicembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 27 settembre 2023, ha dichiarato “[a] seguito della soppressione del treno 555 del 27/09/23, ho dovuto acquistare un biglietto bus per raggiungere la meta. Ho chiamato subito Trenitalia per richiedere il rimborso (...), dopo vari solleciti il 27/11/23 è stato necessario riaprire la pratica di rimborso sul loro portale. Ad oggi non è pervenuta nessuna risposta né tantomeno un rimborso” ed ha allegato copia della richiesta di rimborso del 27 settembre 2023;
- dal secondo reclamante (prot. ART 81622/2023 del 20 dicembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 4 settembre, ha segnalato “[a] momento del ritardo Trenitalia mi ha comunicato tramite SMS che, per le Freccie con ritardo superiore ai 60 minuti, era possibile ricevere un indennizzo, nessun altro tipo di comunicazione da parte del personale. Ho provveduto ad inoltrare la richiesta a Trenitalia il giorno 23/09/23. Ad oggi non ho ricevuto nessun tipo di comunicazione da parte dell'azienda” e ha allegato copia delle richieste di rimborso datate 23 settembre 2023;
- dal terzo reclamante (prot. ART 1636/2024 del 4 gennaio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 30 novembre 2023, ha riferito che “[i]l treno 8506 da Bologna a Bolzano del 30/11/23 è stato soppresso. La richiesta di rimborso non è stata esitata entro i 30gg dalla presentazione” e ha allegato copia della richiesta di rimborso datata 30 novembre 2023”;
- dal quarto reclamante (prot. ART 3030/2024 dell'8 gennaio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 25 novembre 2023, ha riferito “[c]ome da reclamo già inviato a Trenitalia per arrivo con un'ora di ritardo del treno Frecciargento in data 25/11/23 era previsto un indennizzo che non ho mai ricevuto senza alcuna risposta al reclamo effettuato in data 26/11/23 dalla compagnia” e ha allegato copia della richiesta di indennizzo datata 26 novembre 2023;
- dal quinto reclamante (prot. ART 3389/2024 del 9 gennaio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 25 novembre 2023, ha segnalato “[i]l Freccia Rossa 9514 si è fermato per un guasto alle ore 8:54 nei pressi di Buccino. È stato proposto, tramite specifico sms di Trenitalia, di utilizzare, come ho fatto, il treno regionale 21130 per raggiungere Battipaglia e da qui proseguire a bordo del Freccia Rossa 9584 che avrebbe effettuato le stesse fermate. Il Freccia Rossa 9584 è arrivato a Milano Centrale alle ore 17:52 con oltre 180 minuti di ritardo rispetto all'orario di arrivo (ore 14:50) del Freccia Rossa 9514. Ho richiesto il 25.11.2023, pertanto, il relativo prescritto indennizzo ma non mi è stata data nessuna risposta” e ha allegato copia della richiesta di indennizzo presentata in data 25 novembre 2023;
- dal sesto reclamante (prot. ART 5816/2024 del 13 gennaio 2024), il quale, in relazione al viaggio dell'8 ottobre 2023, ha rappresentato “[i]noltrato

reclamo a mezzo piattaforma dell'azienda di trasporto in data 28/09/2023 per il rimborso del biglietto ed ulteriore indennizzo per la perdita del biglietto aereo di ritorno da Parigi, a tutt'oggi non ho ricevuto alcuna risposta o assistenza" e ha allegato copia della richiesta di rimborso datata 28 settembre 2023;

- dal settimo reclamante (prot. ART 5884/2024 del 14 gennaio 2024), il quale, in relazione al viaggio del 21 agosto 2023, ha dichiarato "*[h]o aperto verso Trenitalia richiesta rimborso in agosto, solo ora Trenitalia Tper a seguito della pratica (...) mi risponde negativamente. Ho acquistato il servizio sul portale Trenitalia, non ho potuto usufruirne per un problema tecnico al RV3371 che mi ha impedito di arrivare a Genova. Da cittadino voglio pensare che la risposta superficiale sia un errore, come anche per il ritardo di 5 mesi, non so se c'è presupposto legale per la risposta, sicuramente non c'è un presupposto logico. Eventualmente chiederò a mia associazione consumatori"* e ha allegato copia della richiesta di rimborso presentata in data 21 agosto 2023 per rinuncia al viaggio causa ritardo in partenza superiore a 60 minuti;
- dall'ottavo reclamante, (prot. ART 6865/2024 del 16 gennaio 2024), il quale, in relazione al viaggio del 30 novembre 2023, ha riferito "*[i]l giorno 30/11/2023 causa sciopero il treno è stato soppresso e ho dovuto acquistare un nuovo biglietto con un prezzo triplo per rientrare a casa. Il giorno stesso è stato inoltrato il reclamo tramite compilazione del modulo sul sito Trenitalia, e ricevuta mail di approvazione (...). Alla data odierna ancora nessun rimborso e ulteriore comunicazione"* e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 30 novembre 2023;
- dal nono reclamante (prot. ART 8712/2024 del 19 gennaio 2024), il quale, in relazione al viaggio del 23 ottobre 2023, ha segnalato "*[h] L'intercity614 del 23/10 è stato soppresso 15min prima di partire da Vasto S. Salvo (...). A Vasto S. Salvo non esiste biglietteria e non c'erano funzionari Trenitalia. Abbiamo quindi acquistato 2 biglietti (...) e raggiunto Pescara in auto. Alla biglietteria a Pescara, ci hanno proposto di partire con FR8830 delle 19:10 con un upgrade gratuito. Abbiamo accettato e l'operatore ci ha detto di richiedere rimborso per i 2 biglietti regionali inutilizzati visti i disagi verificatisi su tutto il territorio e per assenza di personale a Vasto S. Salvo a cui chiedere info"* e ha allegato copia del reclamo presentato in data 25 ottobre 2023;

VISTE

le note prott. 20334/2024 del 22 febbraio 2024; 21811/2024 del 28 febbraio 2024; 16768/2024 del 12 febbraio 2024; 20623/2023 del 23 febbraio 2024; 21079/2024 del 26 febbraio 2024; 21150/2024 del 26 febbraio 2024; 21149/2023 del 26 febbraio 2024; 9901/2024 del 23 gennaio 2024; 28594/2024 del 19 marzo 2024, 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. ART 27418/2024 del 14 marzo 2024; 28261/2024 del 18 marzo 2024; 24017/2024 del 5 marzo 2024; 27671/2024 del 15 marzo 2024; 29554/2024 del 21 marzo 2024; 29461/2024 del 20 marzo 2024; 28098/2024 del 18 marzo 2024; 17511/2024 del 14 febbraio 2024; 36953/2024 dell'8 aprile 2024, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[l]’Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio” e che, ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del medesimo regolamento “[i]l dirigente dell’Ufficio può aggregare i reclami ricevuti, per procedere ad una valutazione d’insieme e all’individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell’avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione della (...) diffusione della condotta emergente dai singoli reclami”;
- ATTESO** che, ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento: “1. Qualora 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 sarà di 60 minuti o più, l’impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni: 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 iniziale non appena possibile (...). 5. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a) (...) sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda”;
- ATTESO** che, ai sensi del citato articolo 19 del Regolamento: “1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell’impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell’articolo 18. L’indennizzo minimo in caso di ritardo è fissato 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. (...). 7. L’indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;
- CONSIDERATO** che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia relativamente ai reclami:
- del primo reclamante, che “[a] seguito della soppressione del suddetto treno per l’evento sismico verificatosi a Napoli, la Sig.ra (...) ha presentato una richiesta di rimborso ed un successivo sollecito (...), ai quali Trenitalia ha fornito riscontro comunicando di aver disposto il rimborso integrale del

- biglietto” solo in data 5 marzo 2024;*
- *del secondo reclamante, che “[i]n relazione al ritardo in arrivo maturato dal treno” il medesimo “ha presentato due richieste di indennizzo (...), alle quali Trenitalia ha fornito riscontro comunicando di aver disposto il rimborso del 50% del prezzo totale dei dieci biglietti” solo in data 5 marzo 2024;*
 - *del terzo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 8506 è stato soppresso nella tratta Roma Termini – Bolzano a causa di uno sciopero nazionale del personale del gruppo FS in atto in pari data (...), del quale è stata data informativa tramite vari canali (...). Trenitalia ha specificamente provveduto ad offrire assistenza informativa ai passeggeri contattabili (...) mediante una comunicazione di smart caring inviata in data 30/11/2023 alle ore 08:59”; a fronte della richiesta di rimborso presentata dal passeggero in data 30 novembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro, comunicando l’avvenuta disposizione del rimborso integrale dell’intera soluzione di viaggio, soltanto in data 14 febbraio 2024;*
 - *del quarto reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FA 8323 è giunto a Bari C.le alle ore 23:21, con 69 minuti di ritardo rispetto all’orario programmato (...). I passeggeri sono stati aggiornati in merito alla natura e all’entità del ritardo tempo per tempo maturato mediante appositi annunci audio/video diramati a bordo treno. Inoltre, ai passeggeri contattabili – ivi inclusa la sig.ra (...) – sono state inviate apposite comunicazioni di smart caring alle ore 21:14”; il vettore ha allegato copia della risposta fornita, solo in data 6 marzo 2024, alla richiesta di indennizzo della passeggera, “con la quale le è stata comunicata l’avvenuta disposizione dell’indennizzo spettante per il ritardo mediante bonifico, per importo pari ad € 8,50”;*
 - *dal quinto reclamante, che “[i]l treno FR 9584 sul quale sono stati riprotetti i passeggeri da Battipaglia è giunto a Milano C.le (...) alle ore 17:54, con oltre 180 minuti di ritardo rispetto all’originario programma di viaggio del passeggero (...). Pertanto, a seguito della richiesta di indennizzo (...), Trenitalia ha comunicato l’avvenuta disposizione di un indennizzo pari al 50% del titolo di viaggio”; il riscontro è stato fornito solo in data 14 marzo 2024;*
 - *dal sesto reclamante, che “[i]l 27 agosto 2023 si è verificata una grossa frana sul versante francese del Frejus che ha determinato, tra l’altro, una interruzione della circolazione ferroviaria disposta dal gestore dell’infrastruttura in pari data a partire dalle ore 21:00 sulla linea tra Modane e Chambery, percorsa anche dai treni del servizio internazionale effettuati in cooperazione tra Trenitalia e Trenitalia France e che qui rilevano (...). A fronte del protrarsi di tale anomalia derivante da circostanze di forza maggiore, con specifico riferimento al treno FR 9292 Trenitalia ha disposto la soppressione di tale servizio di trasporto a far data dal 18/09/2023 e fino al successivo 13/11/2023 (...). I passeggeri contattabili” tra cui il reclamante “sono stati avvisati della soppressione del servizio - nonché della possibilità*

- di riprogrammare il viaggio o di rinunciarvi e ottenere il rimborso - il giorno 28/09/2023, mediante apposite comunicazioni di smart caring”; il vettore ha altresì allegato copia della risposta fornita, solo in data 14 marzo 2024, alla richiesta di rimborso del passeggero, “con cui è stata comunicata l’avvenuta disposizione del rimborso integrale del biglietto relativo al servizio di trasporto ferroviario oggetto di soppressione”;*
- *dal settimo reclamante, che “[a] seguito della sospensione della circolazione tra le stazioni di Andora e Albenga dalle 12:15 alle 16:00 del 21 agosto u.s. per la mancata alimentazione della linea elettrica, il treno RV 3371 è partito in ritardo e ha subito la soppressione parziale per la tratta intermedia Andora - Albenga (...). Pertanto, al fine di garantire il proseguimento del viaggio dei passeggeri interessati, è stato attivato un servizio alternativo con bus tra le stazioni di Andora e Albenga (...). A partire dalle ore 12:29 l’informazione circa l’anormalità veniva resa disponibile attraverso il servizio di infomobilità accessibile tramite il sito e l’App Trenitalia (...). Inoltre, i passeggeri registrati al servizio di smart caring regionale e associati al treno RV 3371 ricevevano informazioni tramite messaggi automatici (...). In data 21/08/2023” il reclamante “presentava una domanda di rimborso tramite il webform (...); successivamente, in data 29/11/2023, presentava un reclamo, sollecitando il riscontro alla richiesta di rimborso (...). In data 11/12/2023, Trenitalia accoglieva la domanda di rimborso relativa alla tratta Bordighera – Genova Piazza Principe, inviava riscontro al passeggero e, con riferimento al titolo di viaggio relativo al RV 2090 di Trenitalia-Tper, informava il passeggero di aver trasmesso la richiesta di rimborso al vettore competente del servizio di trasporto (...). In data 15/12/2023 Trenitalia forniva riscontro al reclamo (...). In data 22/12/2023 risultava confermato il bonifico”;*
 - *dall’ottavo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 9311 è stato soppresso a causa di uno sciopero nazionale del personale del gruppo FS in atto in pari data (...); del suddetto sciopero è stata data notizia a partire dal 29/11/2023 tramite vari canali (...). Inoltre (...) a fronte della soppressione del treno (...) Trenitalia ha provveduto ad offrire ai passeggeri contattabili” ivi incluso il reclamante “assistenza informativa mediante una comunicazione di smart caring inviata in data 30/11/2023 alle ore 08:44 (...). A seguito della richiesta di rimborso presentata (...) tramite webform (...) Trenitalia ha fornito riscontro, comunicando l’avvenuta disposizione del rimborso integrale del biglietto”, solo in data 24 gennaio 2024;*
 - *dal nono reclamante, che il passeggero “ha presentato, tramite webform, un reclamo (...), al quale Trenitalia ha risposto informando il passeggero che, a titolo di rimborso integrale dei biglietti regionali, acquistati a seguito della soppressione del treno Intercity n. 614 per la tratta Pescara-Ancona/Bologna e non utilizzati (...), è stato emesso un bonus elettronico del valore di euro 56,80 e, per il ritardo in arrivo alla destinazione finale, ulteriori due bonus*

dell'importo di euro 8,50 ciascuno, pari al 25% del prezzo dei biglietti del treno Intercity n. 614". Solo in data 20 marzo 2024, Trenitalia ha "erogato l'indennizzo automatico di cui alla Misura 6 della Delibera n. 28/2021, pari ad euro 5,70 corrispondente al 20% del prezzo dei biglietti";

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto con un ritardo che:

- supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della domanda, al versamento dei rimborsi richiesti dal primo, terzo, sesto, settimo, ottavo e nono reclamante, dovuti ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento;
- supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, al versamento delle indennità richieste dal secondo, quarto e quinto reclamante, dovute ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento;

ATTESO

che, ai sensi del citato articolo 28, paragrafo 2, del Regolamento "[i] passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso i meccanismi di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo";

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 nono reclamante il 25 ottobre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 18 gennaio 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 nono reclamante;

RITENUTO

che, relativamente al diritto a ottenere (i) entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del biglietto in caso di soppressione del servizio o di rinuncia al viaggio per ritardo all'arrivo alla destinazione finale, prevista dal contratto di trasporto, di 60 minuti o più, e (ii) entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, l'indennizzo in caso di ritardo uguale o superiore a 60 minuti all'arrivo alla destinazione finale, nonché (iii) 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 dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 5, e 19, paragrafo 7, del

Regolamento, relativamente, rispettivamente, a sei casi di richiesta di rimborso e a tre casi di richiesta di indennizzo, e 28, 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 (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
 - 1.a) articolo 18, paragrafo 5;
 - 1.b) articolo 19, paragrafo 7;
 - 1.c) articolo 28, 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 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a sei casi;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a tre casi;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a un caso;
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 difensive e documenti 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, presentare proposte di 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 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per ciascun caso –

per un totale di euro 9.999,96 (novemilanovecentonovantanove/96) – per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 4.999,98 (quattromilanovecentonovantanove/98) – per la sanzione di cui al punto 2.b); per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.c), 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. 57/2024";

8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito *web* istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
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 e comunicata ai reclamanti.

Torino, 8 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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