

Delibera n. 93/2024

**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 del 26 giugno 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, e l’articolo 19 (*“Indennizzo”*), paragrafi 1 e 7;
- 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, (...) 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, e in particolare gli articoli 2, comma 3, e 6,

comma 3;

#### VISTE

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

- (i) in data 4 gennaio 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 3 gennaio 2024, da Roma Termini a Taranto, con orario programmato di partenza alle ore 06:26 e orario programmato di arrivo alle ore 12:55;
- (ii) in data 30 novembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 30 novembre 2023, da Rosarno a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 14:36 e orario programmato di arrivo alle ore 19:15;
- (iii) in data 26 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 1° ottobre 2023, da Villa San Giovanni a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 06:25 e orario programmato di arrivo alle ore 13:22;
- (iv) in data 11 febbraio 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio dell'11 febbraio 2024, da Sestri Levante a Torino Porta Nuova, con orario programmato di partenza alle ore 14:44 e orario programmato di arrivo alle ore 17:40;
- (v) in data 12 agosto 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 12 agosto 2023, da Milano Centrale a Follonica, con orario programmato di partenza alle ore 08:05 e orario programmato di arrivo alle ore 13:50;
- (vi) in data 11 dicembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 10 dicembre 2023, da Milano Centrale a Forlì, con orario programmato di partenza alle ore 20:05 e orario programmato di arrivo alle ore 22:14;
- (vii) in data 16 febbraio 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione al viaggio del 16 febbraio 2024, da Roma Termini a Napoli Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 18:26 e orario programmato di arrivo alle ore 20:29;
- (viii) in data 14 gennaio 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 4 gennaio 2024, da Villa San Giovanni a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 12:43 e orario programmato di arrivo alle ore 17:40, e, quindi, da Roma Termini a Pisa Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 18:27 e orario programmato di arrivo alle ore 21:20;

#### VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 20424/2024 del 23 febbraio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 3 gennaio 2024, ha rappresentato che "[i] treno è stato soppresso ed ha terminato la sua corsa a Napoli Centrale con

*64 minuti di ritardo. Sono stati predisposti bus sostitutivi. L'arrivo a Taranto ha subito un ritardo di oltre 60 minuti", precisando che alla conseguente richiesta di indennizzo "Trenitalia risponde con mail automatica (...). Ad oggi nessuna risposta ulteriore e nessun rimborso", ed allegando copia di tale richiesta del 4 gennaio 2024;*

- dal secondo reclamante (prot. 28031/2024 del 17 marzo 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 30 novembre 2023, ha segnalato di aver richiesto il rimborso dei biglietti non utilizzati, per cancellazione per sciopero, precisando "[a]d oggi passati 120 giorni dal reclamo non ho avuto nessun rimborso. Ho più volte sollecitato tramite call center (...), ma ad oggi nessuna notizia", ed allegando copia di tale richiesta del 30 novembre 2023;
- dal terzo reclamante (prot. ART 28036/2024 del 17 marzo 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 1° ottobre 2023, ha riferito di essere stato informato, in data 22 settembre 2024, della cancellazione del treno e di aver inoltrato richiesta di rimborso in data 26 settembre 2024, allegando copia di tale domanda;
- dal quarto reclamante (prot. ART 28269/2024 del 18 marzo 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio dell'11 febbraio 2024, ha riferito che il treno interessato "dopo essere rimasto fermo per più di un'ora in stazione a Sestri (paventando ritardi tecnici) è stato soppresso. Ho presentato richiesta di rimborso il giorno stesso (...); purtroppo, nonostante siano passati i 30 giorni prestabiliti, non ho ricevuto un riscontro né tantomeno il rimborso di quanto da me speso per un biglietto mai utilizzato", ed ha allegato copia della richiesta di rimborso datata 11 febbraio 2024;
- dal quinto reclamante (prot. 28342/2024 del 18 marzo 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 12 agosto 2023, ha segnalato "ho inoltrato a Trenitalia s.p.a. (...), una richiesta di indennizzo per ritardo del treno su cui viaggiavo superiore ai 120 minuti, del valore del 50% del biglietto (...). Ho continuato a chiedere informazioni riguardo l'evoluzione della pratica e mi è sempre stato indicato che è in lavorazione. Gli operatori dicono di avere fatto dei solleciti ma finora non ho ottenuto nulla", ed ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 12 agosto 2023;
- dal sesto reclamante (prot. ART 32608/2024 del 1° aprile 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 10 dicembre 2023, ha segnalato "[r]itardo e soppressione di fermata in stazione a Forlì causato dal tamponamento di due treni nella linea tra Forlì e Faenza. Il treno è stato dirottato su altra stazione (...) via Ravenna fino alla stazione di Rimini. Il viaggio da Rimini a Forlì è stato effettuato tramite autobus il quale si è fermato prima nella stazione di Cesena infine in quella di Forlì. Il ritardo accusato risulta di oltre 5 ore", ed ha allegato copia della richiesta di indennizzo, presentata dall'altro passeggero del viaggio, in data 11 dicembre 2023;
- dal settimo reclamante (prot. ART 38095/2024 del 10 aprile 2024), il quale,

in relazione all'indicato viaggio del 16 febbraio 2024, ha dichiarato di aver presentato, a seguito di rinuncia al viaggio, richiesta *"a Trenitalia (...) per rimborso (...). Ad oggi non ho ancora ricevuto rimborso e nemmeno risposta"*, allegando copia di tale richiesta presentata in data 16 febbraio 2024;

- dall'ottavo reclamante (prot. ART 39832/2024 del 16 aprile 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 4 gennaio 2024, ha riferito di aver perso la coincidenza per Pisa C.le *"[a] causa di un ritardo sulla prima tratta (...) alla stazione di Roma Termini mi viene quindi fornito un nuovo biglietto (...) con arrivo previsto alle 22.20 (...) quindi ben oltre un'ora rispetto all'arrivo originario che avevo programmato (...). Mi viene quindi consigliato di esporre reclamo online mediante la pagina ufficiale di Trenitalia, cosa che ho fatto in data 14/01, senza avere mai ottenuto risposta"* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo datata 14 gennaio 2024;

**VISTE** le note prott. 33688/2024 del 4 aprile 2024; 33101/2024 del 2 aprile 2024; 33439/2024 del 3 aprile 2024; 33264/2024 del 3 aprile 2024; 47941/2024 del 9 maggio 2024; 40294/2024 del 17 aprile 2024; 40322/2024 del 17 aprile 2024; 42422/2024 del 23 aprile 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 42630/2024 del 24 aprile 2024; 42531/2024 del 24 aprile 2024; 42529/2024 del 24 aprile 2024; 41961/2024 del 23 aprile 2024; 50885/2024 del 21 maggio 2024; 46991/2024 del 7 maggio 2024; 47178/2024 del 7 maggio 2024; 48455/2024 del 10 maggio 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 stessa, relativamente ai reclami:

- del primo reclamante, che il treno interessato *“giungeva a Napoli Centrale alle ore 9:35, con 66 minuti di ritardo sull'orario programmato, dove veniva soppresso a causa di un problema tecnico al locomotore”*. A seguito della richiesta di indennizzo inoltrata dal reclamante il 4 gennaio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 3 aprile 2024, comunicando l'avvenuto riconoscimento del prescritto indennizzo;
- del secondo reclamante, che, a fronte della cancellazione del viaggio a causa di uno sciopero nazionale indetto dalle maggiori organizzazioni sindacali, il reclamante ha presentato richiesta di rimborso il 30 novembre 2023; a tale richiesta, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 21 marzo 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio non utilizzati;
- del terzo reclamante, che, a fronte di una *“sopravvenuta soppressione della tratta iniziale Reggio Calabria – Salerno, a causa di una interruzione di circolazione nella tratta Battipaglia-Pontecagnano per consentire il disinnescamento di un ordigno bellico presso la località di Battipaglia”*, il reclamante ha presentato richiesta di rimborso il 4 dicembre 2023; a tale richiesta, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 9 aprile 2024, comunicando l'avvenuta disposizione del rimborso integrale dovuto;
- del quarto reclamante, che il treno interessato veniva soppresso nella stazione di Sestri Levante alle ore 16:12 *“per un problema tecnico al locomotore”*. A seguito della richiesta di rimborso presentata dal reclamante l'11 febbraio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 3 aprile 2024, comunicando l'avvenuta disposizione del rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio;
- del quinto reclamante, che *“[i]l treno Intercity n. 657 è stato soppresso per*

*un guasto alla linea aerea tra le stazioni di Campiglia Marittima e Grosseto (...) pertanto, i passeggeri sono stati riprotetti a bordo del treno Regionale n. 4135, giunto a Follonica alle ore 17:01".* Alla richiesta di indennizzo presentata dal reclamante il 12 agosto 2023, Trenitalia ha risposto solo il 28 marzo 2024, comunicando l'avvenuto riconoscimento del prescritto indennizzo;

- del sesto reclamante, che “[i]l giorno del viaggio, a causa di un urto in linea tra due treni, il treno Frecciarossa 8829 è stato deviato da Faenza a Rimini ed istradato via Ravenna e Lugo. In virtù di tale deviazione, il treno Frecciarossa 8829 non ha effettuato la fermata di Forlì (...). Di tale circostanza i passeggeri contattabili (...) sono stati informati con appositi messaggi di smart caring con cui veniva, tra l'altro, comunicata l'effettuazione di bus sostitutivi da Rimini per i passeggeri diretti a Forlì (...). Il Sig. (...) ha presentato in data 11/12/2023 una richiesta di indennizzo per ritardo in arrivo (...) alla quale Trenitalia ha fornito riscontro in data 29/04/2024 con il riconoscimento del 50% del prezzo del biglietto previsto per ritardi superiori ai 120 minuti”;
- del settimo reclamante, che “[i]l treno Intercity. n. 511 (...), a causa di un guasto alla linea elettrica nella stazione di Asti, è giunto a Roma Termini alle ore 19:11, con 68 minuti di ritardo ed è ripartito alle ore 19:20, con 54 minuti di ritardo rispetto all'orario di partenza programmato”. A seguito della richiesta di rimborso presentata dal reclamante, per conseguente rinuncia al viaggio, il 16 febbraio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 22 aprile 2024, comunicando l'avvenuta disposizione del rimborso integrale del prezzo del biglietto;
- dall'ottavo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno Frecciarossa 9658 è giunto a Roma Termini alle ore 18.25, con quarantacinque minuti di ritardo rispetto all'arrivo programmato”; a seguito della perdita della prevista coincidenza, il reclamante è stato riprotetto "sul treno Frecciargento 8596 (...) con orario programmato di arrivo a Pisa Centrale alle ore 22.40". Alla richiesta di indennizzo per ritardo presentata dal reclamante il 14 gennaio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 29 aprile 2024, comunicando l'avvenuto riconoscimento del prescritto indennizzo;

## **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 secondo, terzo, quarto e settimo 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 primo, quinto, sesto e ottavo reclamante, dovute ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento;

**RITENUTO**

che, relativamente al diritto a ottenere (i) entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo 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, 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, con riguardo, rispettivamente, a quattro casi di domanda di rimborso e a quattro casi di domanda di indennizzo;

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;
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 quattro 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 quattro casi;
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 (milleseicentossessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 6.666,64 (seimilaseicentossessantasei/64) – per la sanzione di cui al punto 2.a), e per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentossessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 6.666,64 (seimilaseicentossessantasei/64) – 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. 93/2024";
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 [...omissis...].

Torino, 26 giugno 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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