

Delibera n. 8/2025

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 24 gennaio 2025

- 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 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 (...) 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, adottato 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio) e, in

particolare, l'articolo 2, comma 3;

- VISTA** la domanda di indennizzo formulata nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) in data 3 giugno 2024 dal signor [...omissis...], in relazione al viaggio del 26 maggio 2024, da Roma Tiburtina a Firenze Santa Maria Novella, con orario programmato di partenza alle ore 21:55 e orario programmato di arrivo alle ore 23:20;
- VISTO** il reclamo di seconda istanza, pervenuto all'Autorità (prot. ART 83169/2024 dell'8 settembre 2024), in relazione all'indicato viaggio, nel quale il reclamante, allegando copia della richiesta di indennizzo presentata a Trenitalia il 3 giugno 2024, ha rappresentato che il treno è arrivato con oltre 60 minuti di ritardo rispetto all'orario previsto e che, dopo aver presentato reclamo al vettore, quest'ultimo comunicava (in data 19 luglio 2024) di non poter procedere all'indennizzo, in quanto il ritardo ammontava solo a 16 minuti;
- VISTA** la nota prot. 97297/2024 dell'8 ottobre 2024 con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia, prot. ART 107772/2024 del 29 ottobre 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”;
- 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 (...) 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, che:
- il reclamante ha acquistato “[i]n data 03/05/2024 (...) un biglietto per viaggiare il 26/05/2024 sul Frecciarossa 9674 da Roma Tiburtina (partenza programmata ore 21:55) a Firenze S.M.N (arrivo programmato ore 23.20)”;
 - “[a] causa di lavori di potenziamento infrastrutturale operati dal gestore dell'infrastruttura, è stata riprogrammata l'offerta commerciale relativa al FR 9674, posticipando l'orario di arrivo del treno a Firenze S.M.N. alle ore 00.21 (...). I viaggiatori contattabili”, fra i quali il reclamante, in data 16

maggio 2024 *“sono stati raggiunti da una comunicazione di smart caring con cui sono stati avvisati della rimodulazione dell’offerta commerciale”* contenente, tra l’altro, la possibilità di *“ottenere l’indennizzo per ritardo al termine del viaggio”*;

- a seguito della richiesta di indennizzo, inoltrata dal reclamante in data 3 giugno 2024, Trenitalia, in data 19 luglio 2024, ha fornito riscontro negativo e, successivamente, solo in data 15 ottobre 2024, *“a seguito di una rivalutazione della richiesta”*, ha riconosciuto l’indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta, dunque, aver provveduto al versamento dell’indennità richiesta dal reclamante, dovuta ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda;

RITENUTO

pertanto che, relativamente al diritto ad ottenere, entro un mese dalla presentazione della 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 dell’obbligo di cui all’articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento;

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 dell’articolo 19, paragrafo 7, del 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;
2. all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata 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;
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), 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. 8/2025";
 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 al reclamante sig. [...omissis...].

Torino, 24 gennaio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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