

Delibera n. 25/2025

**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 6 febbraio 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 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafo 1;
- 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 (*"Sanzioni in materia di contratto di trasporto, di informazioni e biglietti, di responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri e ai loro bagagli, di sicurezza, di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni, di meccanismo per la gestione dei reclami, di qualità del servizio e di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti"*), comma 1, ai sensi del quale in caso di inosservanza degli obblighi di cui all'articolo 18 del Regolamento *"l'impresa ferroviaria, il gestore di infrastruttura, il gestore della stazione, il tour operator e il venditore di biglietti sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 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 n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare l'articolo 2, comma 3;
- VISTA** la domanda di rimborso formulata nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia), in data 17 giugno 2024, dal signor [...omissis...], con riferimento ai biglietti relativi ai viaggi da Bolzano a Verona Porta Nuova (con orario programmato di partenza alle ore 21.30 e orario programmato di arrivo alle ore 23.16 del 16 giugno 2024) e da Verona Porta Nuova a Roma Termini (con orario programmato di partenza alle ore 23.36 del 16 giugno 2024 e orario programmato di arrivo alle ore 06:06 del 17 giugno 2024), di cui non aveva potuto fruire a seguito di uno sciopero del personale di viaggio di Trenitalia che aveva interessato il treno Regionale che avrebbe dovuto condurlo a Bolzano in tempo utile per la prevista partenza;
- VISTO** il reclamo di seconda istanza pervenuto all'Autorità, prot. ART 75609/2024 del 14 agosto 2024, con cui il reclamante ha, tra l'altro, rappresentato: (i) che il treno Regionale 17179, che avrebbe dovuto condurlo da Brennero a Bolzano il 16 giugno 2024, con orario programmato di partenza alle ore 18:38 e orario programmato di arrivo alle 19.59, era stato soppresso a causa di uno sciopero del personale Trenitalia, precisando: "[a] Brennero non avevo nessuna informazione e la stazione (...) era deserta senza nessun personale di Trenitalia"; (ii) di essere riuscito ad arrivare a Bolzano solo per le 22:15; (iii) che a Bolzano non c'era personale Trenitalia a disposizione e il primo treno utile era per la mattina successiva; (iv) di essersi quindi recato, il giorno successivo, all'ufficio di Trenitalia della stazione di Bolzano per presentare la domanda di rimborso dei biglietti, non fruiti, per i previsti viaggi da Bolzano a Verona Porta Nuova e da Verona Porta Nuova a Roma Termini; (v) di aver dovuto ricomprare i titoli di viaggio per Roma; (vi) di chiedere il rimborso della differenza tra i biglietti acquistati e non fruiti e i nuovi biglietti acquistati;
- VISTE** le note prott. 96494/2024 del 7 ottobre 2024, 111577/2024 del 4 novembre 2024 e 126372 del 6 dicembre 2024, con cui gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto a Trenitalia S.p.A. di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenitalia, rispettivamente prott. ART 107750/2024 del 29 ottobre 2024, 115832/2024 del 13 novembre 2024 e 130176/2024 del 16 dicembre 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 18, paragrafo 1 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; b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero”;*

**CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, che
  - (i) il reclamante, in data 26 maggio 2024, acquistava un biglietto singolo per il giorno 16 giugno 2024, per l'ICN 763, per la tratta Verona Porta Nuova - Roma Termini; in seguito, in data 28 maggio 2024, il medesimo acquistava un ulteriore biglietto singolo per il giorno 16 giugno 2024, per lo stesso ICN 763, per la tratta Bolzano - Verona Porta Nuova;
  - (ii) successivamente, in data 16 giugno 2024, acquistava un biglietto per il treno OBB per la tratta Innsbruck - Brennero *“unitamente al treno Regionale di Trenitalia 17179, previsto in partenza da Brennero alle ore 18:38 e arrivo a Bolzano alle ore 19:59”;*
  - (iii) *“dalle ore 3:00 di domenica 16 giugno alle ore 2:00 di lunedì 17 giugno 2024 veniva indetto uno sciopero dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore dei trasporti con l'astensione dal lavoro dei dipendenti di Trenitalia”*, di cui veniva resa informazione attraverso diversi canali;
  - (iv) il *“16 giugno, il Regionale n. 17179 veniva parzialmente soppresso per la tratta (...) da Brennero a Bolzano”;*
  - (v) il reclamante, *“in occasione”* della domanda di rimborso dei titoli di viaggio di cui al punto (i), conseguentemente inutilizzati (e risoltasi con esito positivo), rappresentava di aver infine raggiunto Bolzano *“con il primo treno regionale utile”;*
- che Trenitalia, in relazione alla richiesta sulle modalità e tempistiche con cui, a seguito della soppressione del treno per la tratta da Brennero a Bolzano, avesse offerto attivamente la scelta prevista dal riportato paragrafo 1

dell'articolo 18 del Regolamento, si è limitata ad affermare che “[s]ulla base delle informazioni assunte, il passeggero valutava di attendere il primo treno utile per Bolzano”;

- RILEVATO** che non risulta pertanto fornita evidenza, in alcun documento prodotto da Trenitalia, che l'impresa abbia offerto immediatamente al passeggero - quando la soppressione del servizio per le circostanze descritte ha reso evidente la ragionevole prevedibilità del ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti - la scelta tra il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile, o a una data successiva, come prescritto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;
- RITENUTO** che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- RITENUTO** pertanto che, relativamente al diritto a ricevere immediatamente, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, la scelta fra ottenere il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio, 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, comma 1, del d.lgs. 70/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 18, paragrafo 1, 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 18, paragrafo 1, 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, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6, comma 1, 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](mailto: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 di euro 10.000,00 (diecimila/00), 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. 25/2025";
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 [...omissis...].

Torino, 6 febbraio 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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