

Delibera n. 41/2025

**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 marzo 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 gli articoli 2, comma 3, e 6, comma 3;
- VISTE** le domande di indennizzo formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- i. in data 24 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 23 giugno 2024 da Foggia a Bologna con orario programmato di partenza alle ore 11:10 e orario programmato di arrivo alle ore 17:00;
- ii. in data 11 ottobre 2024 dal signor [...omissis...] di seguito: secondo reclamante) in relazione al viaggio del 2 ottobre 2024 da Napoli Centrale a Genova Brignole, con orario programmato di partenza alle 7:31 e orario programmato di arrivo previsto alle 15:26;
- iii. in data 2 settembre 2024, dalla signora [...omissis...], (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 31 agosto 2024 da Praja-Ajeta-Tortora a Napoli Centrale con orario programmato di partenza alle 16:26 e orario programmato di arrivo previsto alle 19:08;

**VISTI**

i reclami pervenuti, in seconda istanza, all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 109673/24 del 31 ottobre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 23 giugno 2024, ha segnalato di aver presentato una domanda di indennizzo per ritardo all'arrivo del treno ma di non aver ricevuto alcuna notizia, e ha allegato copia della domanda di indennizzo del 24 giugno 2024;
- dal secondo reclamante (prot. ART 117924/24 del 18 novembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 2 ottobre 2024, ha segnalato che la sua richiesta di indennizzo per ritardo all'arrivo del treno era rimasta “non evasa”, e ha allegato copia della relativa domanda dell'11 ottobre 2024;
- del terzo reclamante (prot. ART 135034/2024 del 23 dicembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 31 agosto 2024, ha segnalato di aver inoltrato domanda di indennizzo per ritardo all'arrivo del treno, rimasta priva di riscontro, e ha allegato copia della relativa istanza del 2 settembre 2024;

**VISTE**

le note prott. 125530/2024 del 5 dicembre 2024; 2597/2025 del 9 gennaio 2025; 4791/2025 del 14 gennaio 2025, 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 135385/2024 del 23 dicembre 2024; 10544/2025 del 29 gennaio 2025; 12032/2025 del 3 febbraio 2025, 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 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 *"è giunto a Bologna Centrale alle ore 19:45 con un maggior tempo di viaggio di 165 minuti per un guasto agli impianti di circolazione"*. A seguito della domanda di indennizzo per il ritardo presentata dal reclamante il 24 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 11 novembre 2024, corrispondendo l'indennizzo previsto;
- del secondo reclamante, che il treno interessato ha maturato un ritardo di *"circa 123 minuti (...) rispetto all'orario programmato, a seguito del guasto occorso alla linea di alimentazione elettrica del nodo ferroviario di Roma, che ha comportato la disconnessione degli impianti di Roma Termini e Roma Tiburtina"*. A seguito della domanda di indennizzo per il ritardo presentata l'11 ottobre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 16 gennaio 2025, corrispondendo l'indennizzo previsto;
- del terzo reclamante che *"[i]l giorno del viaggio, a causa di un inconveniente tecnico verificatosi agli impianti di circolazione tra le stazioni di Policastro e Celle Bulgheria Roccagloriosa, la circolazione ferroviaria sulla linea Napoli-Salerno-Sapri-Cosenza e viceversa risultava rallentata. Il treno Regionale 5584 (...) arrivava nella stazione di Napoli Centrale alle ore 20:38 con +90' di ritardo rispetto all'orario programmato"*. A seguito della domanda di indennizzo per il ritardo presentata il 2 settembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 17 gennaio 2025, corrispondendo l'indennizzo previsto;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto a corrispondere l'indennizzo richiesto dai reclamanti, dovuto 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 degli obblighi di cui all'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con riguardo a tre casi;

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 per la violazione di cui al punto 1), 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;
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 4.999,98 (quattromilanovecentonovantanove/98) – per la sanzione di cui al punto 2, 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. 41/2025";
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 ai reclamanti [...omissis...].

Torino, 6 marzo 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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