

Delibera n. 50/2025

**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 19 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 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafi 1 e 5;
- 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 (...) 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 rimborso formulate nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord):

- (i) in data 18 settembre 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito primo reclamante), in relazione al viaggio del 18 settembre 2024, da Milano Cadorna a Milano Malpensa Aeroporto, con orario programmato di partenza alle ore 17:57 e orario programmato di arrivo alle ore 18:40;
- (ii) in data 15 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito secondo reclamante), in relazione al viaggio del 22 giugno 2024, da Milano Centrale a Varenna – Esino, con orario programmato di partenza alle ore 9:20 e orario programmato di arrivo alle ore 10:24;
- (iii) in data 17 settembre 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 13 settembre 2024 da Milano Malpensa Aeroporto a Milano Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 21:13 e orario programmato di arrivo alle ore 22:07;

**VISTI**

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

- dal primo reclamante (prot. ART 106749/2024 del 26 ottobre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 18 settembre 2024, ha rappresentato di non avere ancora ricevuto il rimborso richiesto a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della domanda di rimborso del 18 settembre 2024;
- dal secondo reclamante (prot. ART 113482/2024 dell'11 novembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 22 giugno 2024, ha tra l'altro rappresentato di non avere ancora ricevuto il rimborso richiesto, e ha allegato copia della domanda di rimborso per cancellazione del viaggio del 15 luglio 2024;
- dal terzo reclamante (prot. ART 126187/24 del 6 dicembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 13 settembre 2024, ha segnalato, tra l'altro, di non avere ancora ricevuto il rimborso richiesto a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della domanda di rimborso del 17 settembre 2024;

**VISTE**

le note prott. 3754/2025 del 13 gennaio 2025 e 11140/2025 del 30 gennaio 2025; 123217/2024 del 29 novembre 2024 e 4317/2025 del 14 gennaio 2025; 6329/2025 del 17 gennaio 2025 e 17122/2025 del 18 febbraio 2025, con le quali gli Uffici dell'Autorità, in relazione, rispettivamente, ai citati reclami, hanno richiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dai reclamanti;

**VISTE**

le rispettive note di riscontro di Trenord, prott. ART 5033/2025 del 15 gennaio 2025 e 11615/2025 del 31 gennaio 2025; 126383/2024 del 6 dicembre 2024 e 5027/2025 del 15 gennaio 2025; 10105/2025 del 28 gennaio 2025 e 17450/2025

del 19 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 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”;

**CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenord stessa, relativamente ai reclami:

- del primo reclamante, che a seguito alla soppressione del treno Malpensa Express, da Milano Cadorna a Malpensa Aeroporto, il reclamante ha presentato, il 18 settembre 2024, domanda di rimborso, a cui Trenord ha fornito riscontro solo in data 25 novembre 2024, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del secondo reclamante, che a seguito della cancellazione del treno dalla stazione di partenza di Milano Centrale, con spostamento della partenza dalla stazione di Lecco, il reclamante ha presentato, il 15 luglio 2024, domanda di rimborso, a cui Trenord ha fornito riscontro solo in data 13 dicembre 2024, riconoscendo il rimborso dei biglietti;
- del terzo reclamante, che “[i]n data 13 settembre 2024, si è verificato lo svio di un treno merci nel nodo di Milano (Triplo Bivio Seveso), che ha determinato il blocco della circolazione. Il treno di cui al caso di specie è stato di conseguenza soppresso”. A seguito della domanda di rimborso inoltrata dal reclamante il 17 settembre 2024, Trenord ha fornito riscontro solo in data 29 gennaio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord risulta pertanto aver provveduto

al versamento dei rimborsi richiesti dai reclamanti, dovuti ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa domanda;

**RITENUTO**

pertanto che relativamente al diritto ad ottenere, entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione del servizio, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenord, 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 18, paragrafo 5, del Regolamento, con riguardo a tre casi;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenord S.r.l. 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 5, 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 (milleseicentosestantasei/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. 50/2025”;

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 Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata ai reclamanti [...omissis...].

Torino, 19 marzo 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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