

Delibera n. 77/2025

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 15 maggio 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 Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- (i) in data 9 settembre 2024, dal signor [...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio dell'8 settembre 2024 da Napoli C.le a Milano C.le, con orario programmato di partenza alle ore 12:55 e orario programmato di arrivo alle ore 17:30;
- (ii) in data 15 dicembre 2024, dal signor [...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 13 dicembre 2024 da Salerno a Firenze S.M.N, con orario programmato di partenza alle ore 6:10 e orario programmato di arrivo alle ore 10:11;
- (iii) in data 12 dicembre 2024, dal signor [...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 13 dicembre 2024 da Milano Centrale a Roma Termini, con partenza programmata alle ore 19:00 e arrivo previsto alle ore 22:10;
- (iv) in data del 24 novembre 2024, dalla signora [...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 24 novembre 2024 da Roma Termini a Brescia con partenza programmata alle ore 18:50 e arrivo previsto alle ore 23:00;
- (v) in data 22 novembre 2024, dalla signora [...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 24 novembre 2024 da Desenzano Del Garda-Sirmione a Roma Tiburtina, con orario programmato di partenza alle ore 13:49 e orario programmato di arrivo alle ore 17:59;
- (vi) in data 24 novembre 2024, dalla signora [...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 24 novembre 2024 da Bologna C.le a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 15:02 e orario programmato di arrivo alle ore 17:24;
- (vii) in data 23 ottobre 2024, dal signor [...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione ai viaggi del 13 ottobre 2024 da Genova Brignole a S. Margherita Ligure-Portofino, con orario programmato di partenza alle ore 10:20 e orario programmato di arrivo alle ore 11:03; da S. Margherita Ligure-Portofino a Genova Piazza Principe, con orario programmato di partenza alle ore 14:55 e orario programmato di arrivo alle ore 15:46; e da Genova Piazza Principe a Torino Porta Nuova, con orario programmato di partenza alle ore 17:27 e orario programmato di arrivo alle ore 19:33;
- (viii) in data 11 ottobre 2024, dal signor [...] (di seguito: ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 13 ottobre 2024 da Roma Termini a Milano Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 10:50 e orario programmato di arrivo alle ore 13:58;
- (ix) in data 25 novembre 2024, dal signor [...] (di seguito nono reclamante), in relazione al viaggio da Catania Centrale a Reggio Emilia AV, con orario programmato di partenza da Catania Centrale alle ore

20:26 del 24 novembre 2024, orario programmato di arrivo a Roma Termini alle ore 7:18 del giorno successivo, e, quindi, partenza programmata da Roma Termini alle ore 8:10 del 25 novembre 2024 e arrivo programmato a Reggio Emilia AV alle ore 10:58;

VISTI

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

- dal primo reclamante (prot. ART 134313/2024 del 20 dicembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio dell'8 settembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo dei biglietti (acquistati per sé e per un altro passeggero) a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 9 settembre 2024;
- dal secondo reclamante (prot. ART 6682/2025 del 20 gennaio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 13 dicembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo del biglietto a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 15 dicembre 2024;
- dal terzo reclamante (prot. ART 8972/2025 del 24 gennaio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 13 dicembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo del biglietto a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 12 dicembre 2024 e del relativo sollecito del 17 dicembre 2024;
- dal quarto reclamante (prot. ART 10881/2025 del 30 gennaio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 24 novembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo dei biglietti (acquistati per sé e per un altro passeggero) a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 24 novembre 2024;
- dal quinto reclamante (prot. ART 10432/2025 del 29 gennaio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 24 novembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo del biglietto a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 22 novembre 2024;
- dal sesto reclamante (prot. ART 13915/2025 dell'8 febbraio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 24 novembre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo del biglietto a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 24 novembre 2024;
- dal settimo reclamante (prot. ART 16199/2025 del 16 febbraio 2025), il quale, in relazione agli indicati viaggi del 13 ottobre 2024, ha segnalato di aver chiesto il rimborso del prezzo dei biglietti, a seguito della soppressione per sciopero dei treni prenotati, senza ricevere risposta, e ha allegato copia

delle richieste di rimborso del 23 ottobre 2024;

- dall'ottavo reclamante (prot. ART 18438/2025 del 21 febbraio 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 13 ottobre 2024, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo biglietto a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso dell'11 ottobre 2024;
- dal nono reclamante (prot. ART 21160/2025 del 2 marzo 2025), il quale, in relazione all'indicato viaggio con partenza il 24 novembre 2024 e arrivo programmato alla destinazione finale il 25 novembre, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del prezzo dei biglietti (acquistati per sé e per un altro passeggero) a seguito della soppressione per sciopero dei treni interessati, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 25 novembre 2024;

VISTE

le note prott. 16123/2025 del 14 febbraio 2025; 13028/2025 del 5 febbraio 2025; 14675/2025 dell'11 febbraio 2025 e 23999/2025 del 10 marzo 2025; 14792/2025 dell'11 febbraio 2025; 14789/2025 dell'11 febbraio 2025; 16540/2025 del 17 febbraio 2025; 21712/2025 del 4 marzo 2025; 23441/2025 del 7 marzo 2025; 27198/2025 del 20 marzo 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 22763/2025 del 6 marzo 2025; 19734/2025 del 26 febbraio 2025; 21232/2025 del 3 marzo 2025 e 24058/2025 del 10 marzo 2025; 22764/2025 del 6 marzo 2025; 22758/2025 del 6 marzo 2025; 24057/2025 del 10 marzo 2025; 28498/2025 del 25 marzo 2025; 29648/2025 del 27 marzo 2025; 35775/2025 del 9 aprile 2025;

RILEVATO

che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[*I*]’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 Trenitalia stessa, relativamente ai reclami:

- del primo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 9640 è stato cancellato a causa dello sciopero nazionale del personale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper, Trenord”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 9 settembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 18 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso dei biglietti;
- del secondo reclamante, che “[i]l giorno della partenza il treno FR 9490 non ha circolato in quanto soppresso a causa di uno sciopero nazionale del personale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 15 dicembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 10 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del terzo reclamante, che “il treno FR 9661 del 13/12 u.s. non ha circolato in quanto soppresso causa sciopero”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 12 dicembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 10 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del quarto reclamante, che “il [treno] FR 8528 prenotato dai clienti è stato soppresso” a causa di uno sciopero. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 24 novembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 13 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso dei biglietti;
- del quinto reclamante, che “il [treno] FR 8519 prenotato dalla cliente è stato soppresso” a causa di uno sciopero. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 22 novembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 13 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del sesto reclamante, che “[i]l giorno della partenza il treno FR 9421 non ha circolato in quanto soppresso a causa di uno sciopero”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 24 novembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 19 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del settimo reclamante, che “dalle ore 21:00 di sabato 12 alle ore 20:59 di domenica 13 ottobre 2024 era indetto uno sciopero nazionale del personale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord (...) i treni Regionali” di interesse del passeggero “venivano soppressi a causa della manifestazione

sindacale". Alle domande di rimborso presentate dal reclamante il 23 ottobre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 7 marzo 2025, con la richiesta dei dati bancari e, in data 24 marzo 2025, con il riconoscimento del rimborso dei biglietti;

- dell’ottavo reclamante, che “[i]l giorno della partenza il treno FR 9626 non ha circolato, in quanto soppresso a causa di uno sciopero”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante l’11 ottobre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 25 febbraio 2025, riconoscendo il rimborso del biglietto;
- del nono reclamante, che “[p]er il giorno del viaggio è stato indetto dalle ore 21:00 del 23 novembre alle ore 20:59 del 24 novembre 2024 uno sciopero nazionale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord (...) in conseguenza dello sciopero, il treno Intercity Notte n. 1956 è stato soppresso nella tratta Siracusa – Messina”. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 25 novembre 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 13 marzo 2025, riconoscendo il rimborso dei biglietti;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto a corrispondere i 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 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 18, paragrafo 5, del Regolamento, con riguardo a nove 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 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 nove 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 14.999,94 (quattordicimilanovecentonovantanove/94) – 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. 77/2025”;
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 sigg.ri [...omissis...].

Torino, 15 maggio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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