

Delibera n. 146/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 24/2025, del 6 febbraio 2025, nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 70/2014, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782.

L'Autorità, nella sua riunione del 4 settembre 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" oppure "ART");

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

VISTI 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 (UE) 2021/782) e, in particolare:

- l'articolo 7, paragrafo 1, ai sensi del quale *"[g]li obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o deroghe, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto. Eventuali condizioni contrattuali che intendano direttamente o indirettamente rinunciare o derogare ai diritti derivanti dal presente regolamento o limitarli non sono vincolanti per il passeggero"*;
- l'articolo 18, paragrafi 1, lettera a), 5 e 7, ultimo periodo, che, per la parte che qui rileva, dispone che *"[q]ualora sia ragionevolmente prevedibile [...] in caso [...] 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: [...] 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. [...] I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a), [...] sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. [...] Se una richiesta non è sufficientemente precisa, l'impresa ferroviaria chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso"*;

VISTO l'articolo 24-bis del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103 e, in particolare, il comma 2;

- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 (di seguito: decreto legislativo 70/2014), recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, e in particolare:
- l'articolo 6-bis, ai sensi del quale "*[i]n caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli 12, paragrafo 7, 18, paragrafo 5, 19, paragrafo 7, e 28, paragrafo 2, 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*";
 - l'articolo 7, ai sensi del quale "*[s]ono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell'articolo 7 del regolamento*";
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- 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);
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTA** la delibera n. 24/2025, del 6 febbraio 2025, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 13398/2025, con cui è stato avviato, nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito anche: Trenitalia o Società) un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 6-bis del decreto legislativo 70/2014, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782, con riferimento ai fatti esposti nei reclami di seconda istanza acquisiti agli atti con prott. ART n. 85403/2024, del 13 settembre 2024, e n. 89817/2024, del 25 settembre 2024, relativamente al diritto di ottenere entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo del biglietto per rinuncia al viaggio in caso di soppressione del servizio o di ritardo previsto all'arrivo superiore a 60 minuti;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 20639/2025, del 28 febbraio 2025, con cui Trenitalia ha formulato istanza di audizione, "*al fine di rappresentare alcune preliminari considerazioni in merito alla richiesta di rimborso relativa al viaggio del 25 luglio 2024 (secondo reclamante, prot. ART 89817/2024 del 25 settembre 2024)*";
- VISTA** la nota prot. ART n. 21954/2025, del 4 marzo 2025, con cui la Società è stata convocata in audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 14 marzo 2025, stato acquisito agli atti con prot. ART n. 26157/2025, del 17 marzo 2025, nel corso della quale Trenitalia, che si è riservata di presentare una successiva memoria per meglio dettagliare la propria

posizione, ha rappresentato che:

- *“la Società ha già dato indicazioni di procedere al pagamento in misura ridotta della sanzione relativa alla contestazione riguardante i fatti esposti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 85403/2024, del 13 settembre 2024”;*
- *con riferimento, invece, alla seconda contestazione, “la fattispecie riguarda il caso di un viaggiatore che, a seguito della soppressione del proprio treno, ha chiesto il rimborso del biglietto avendo effettuato tardivamente la rinuncia al viaggio, in violazione delle Condizioni generali di trasporto di Trenitalia e di quanto indicato nei due messaggi di smart caring ricevuti. In particolare, la rinuncia al viaggio è avvenuta in data 6 agosto 2024, a fronte di un viaggio del 25 luglio 2024. In tal caso, la struttura di post-vendita di Trenitalia ha, in ogni caso, riconosciuto il rimborso per mera attenzione commerciale”;*
- *“nel caso per cui è procedimento, la rinuncia al viaggio è stata effettuata successivamente al momento dell’impedimento, mentre sulla base delle Condizioni generali di trasporto, sarebbe previsto che la rinuncia sia effettuata al momento dell’impedimento. Trenitalia, in ogni caso, nel caso di specie ha riconosciuto il rimborso per attenzione commerciale, anche se tale aspetto non è stato chiarito all’utente nella comunicazione di accoglimento dell’istanza”;*
- *“il riconoscimento di rimborsi per attenzione commerciale, anche nei casi in cui, a stretto rigore, gli stessi non sarebbero dovuti, non può determinare conseguenze sanzionatorie, nei casi in cui tali rimborsi non siano riconosciuti entro il termine di trenta giorni fissato dal regolamento (UE) 2021/782”;*
- *“l’attestazione di rinuncia al viaggio serve perché, in caso di perturbazione, la Società non può tracciare i passeggeri e, conseguentemente, allo scopo di evitare il riconoscimento di rimborsi e indennizzi non dovuti, si richiede ai passeggeri di rinunciare espressamente al viaggio al momento dell’impedimento, recandosi da un operatore della Società oppure contattando il call center. Un simile approccio si rende necessario perché è possibile che la riprotezione dei passeggeri sia effettuata con autorizzazioni generali, con cui si permette ai vari utenti di viaggiare su treni diversi, quali i regionali, che non permettono di dimostrarne l’effettivo utilizzo. L’Autorità, in passato, ha considerato come ragionevole l’imposizione di tale incombenza sui passeggeri”, in quanto “nell’ambito di precedenti preistruttorie effettuate nel corso del 2021, Trenitalia aveva illustrato, all’Ufficio competente, le proprie procedure sintetizzate supra e, in relazione a tali fattispecie, non erano stati avviati procedimenti sanzionatori”;*
- *“se il cliente avesse prodotto una richiesta in web form poco dopo la cancellazione del viaggio, tale richiesta sarebbe stata considerata una rinuncia per fatti concludenti, fatto che, nella fattispecie, non si è verificato”;*

VISTA

la nota prot. ART n. 31920/2025, del 3 aprile 2025, con cui l’Ufficio Bilancio, contabilità e autofinanziamento ha trasmesso l’evidenza bancaria comprovante che Trenitalia si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta della sanzione

con riferimento alla contestazione relativa ai fatti esposti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 85403/2024;

VISTA

la memoria acquisita agli atti con prot. ART n. 32314/2025, del 4 aprile 2025, con cui Trenitalia ha rappresentato che:

- il secondo reclamante *“ha acquistato, in data 13 giugno 2024, tramite il sito internet di Trenitalia, due biglietti per viaggiare il 25 luglio 2024 con il treno Frecciarossa n. 9588 da Paola (ore 11:59) a Torino Porta Nuova (ore 21:00)”*;
- *“[i]n data 9 luglio 2024, si è verificato un incidente ferroviario causato dallo svio di un treno merci di un'altra impresa ferroviaria, tra le stazioni di Policastro e Pisciotta. Questo evento ha causato sia rallentamenti sulla linea, dal momento dell'evento e fino al 22 luglio 2024, sia l'interruzione della circolazione sulla linea Battipaglia-Sapri dal 22 al 26 luglio 2024. Conseguentemente, per quanto qui di interesse, il treno Frecciarossa n. 9588 è stato parzialmente soppresso tra le stazioni di Reggio di Calabria Centrale e Battipaglia fra il 23 e il 26 luglio 2024”*;
- *“Trenitalia ha puntualmente informato i passeggeri contattabili [...] della circostanza dell'interruzione tramite tre apposite comunicazioni trasmesse con il servizio di messaggistica di smart caring. Nello specifico:*
 - a) *in data 16 e 18 luglio 2024 sono state trasmesse due comunicazioni, con le quali si è informato il passeggero della soppressione parziale del treno Frecciarossa n. 9588 a causa della sospensione della circolazione sulla linea Battipaglia-Sapri. È stata, inoltre, comunicata la possibilità di procedere alla riprogrammazione del viaggio o, in alternativa, di rinunciare al viaggio e presentare richiesta di rimborso, previa attestazione di rinuncia al viaggio fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio (cfr. allegati 9 e 10);*
 - b) *in data 22 luglio 2024, è stata trasmessa una terza comunicazione, con la quale si è confermata la soppressione parziale del treno in questione e indicata la possibilità di seguire un itinerario di viaggio alternativo (autorizzazione a viaggiare con il treno Frecciarossa n. 37738 da Reggio Calabria Centrale a Sapri, poi con un servizio autobus sostitutivo fino a Salerno e da tale stazione con i primi treni utili verso la destinazione finale). È stata, altresì, indicata la possibilità di richiedere l'indennizzo per ritardo in arrivo o, in alternativa, come già comunicato in precedenza, di riprogrammare il viaggio o di rinunciare, presentando richiesta di rimborso, sempre previa attestazione di rinuncia al viaggio”*;
- *“[i]n data 6 agosto 2024, il [reclamante] ha presentato richiesta di rimborso per i due biglietti non utilizzati per il treno Frecciarossa n. 9588”*;
- il reclamante *“non ha mai fornito attestazione di rinuncia al viaggio, diversamente da quanto indicato nei tre messaggi di smart caring [...] e disposto nelle Condizioni Generali di Trasporto (CGT), Parte II – Trasporto Nazionale, Capitolo 1, punto 10.1.3. “Le modalità di richiesta del rimborso*

senza trattenute”;

- “[c]ome sarà precisato più avanti, tra l’attestazione di rinuncia e il rimborso vi è un rapporto ineludibile: l’assenza della prima esclude, per ragioni dovute essenzialmente al contenimento di possibili condotte abusive, il diritto al secondo. Ciò malgrado, Trenitalia ha fornito riscontro al passeggero il successivo 26 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio mediante storno sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l’acquisto (cfr. allegato 13). Tuttavia, ciò è avvenuto non già in forza di quanto dovuto (considerata l’assenza di rinuncia al viaggio), bensì in segno di attenzione commerciale verso il passeggero”;
- “[i]n linea con l’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, in caso di eventi che causano ritardi, soppressioni o modifiche parziali del servizio, Trenitalia garantisce ai passeggeri informazioni utili – prima e durante il viaggio – riguardanti, tra l’altro, la natura del disservizio, i diritti spettanti ai passeggeri di cui all’articolo 18 e le condizioni/modalità per esercitarli”;
- “[t]ali informazioni vengono diffuse, non appena possibile, tramite molteplici canali, tra cui il servizio di notifiche automatiche attivabili al termine dell’acquisto del titolo di viaggio tramite il sito www.trenitalia.com o l’App di Trenitalia, nonché le comunicazioni di smart caring indirizzate ai passeggeri contattabili via e-mail o SMS”;
- “[i]l servizio di smart caring consiste nell’invio di messaggi a tutti i passeggeri che hanno rilasciato i propri dati di contatto al momento dell’acquisto, per garantire – in tempo reale – informazioni sui più rilevanti eventi che incidono sulla regolarità del viaggio prenotato (ad esempio, ritardi, soppressioni di treni, soppressioni di fermate, itinerari alternativi)”;
- “[q]uanto alle modalità di erogazione del rimborso, Condizioni Generali di Contratto (CGT) di Trenitalia relative al trasporto nazionale prevedono che “Il rimborso è erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane” (cfr. CGT, Parte II – Trasporto Nazionale, Capitolo 1, punto 10.1.3.)”;
- “[i]l rapporto tra le due disposizioni – articolo 18 del Regolamento e punto 10.1.3. del Capitolo 1 della Parte II delle CGT – è tale per cui il rimborso senza trattenute contemplato dall’articolo 18, par. 1, lett. a) del Regolamento (che coincide col punto 10.1.1. della Parte I e col punto 10.1.1. del Capitolo 1 della Parte II delle CGT “Il rimborso senza trattenute”) deve essere erogato secondo le modalità di cui al punto 10.1.3. del Capitolo 1 della Parte II delle CGT, ossia “esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center”. L’erogazione del rimborso senza trattenute presuppone, quale condizione essenziale, la previa e tempestiva rinuncia al viaggio da parte del passeggero”;

- “[c]ome segnalato in più occasioni anche a codesta Autorità (da ultimo, in audizione del 14 marzo 2025), la “previa attestazione di rinuncia” da fornire “nel momento in cui si è verificato l’impedimento” costituisce presupposto essenziale per l’erogazione del rimborso: solo attraverso l’immediata attestazione di rinuncia al viaggio si scongiura il rischio che il titolo di viaggio sia nuovamente utilizzato (o utilizzabile). Diversamente, sarebbe evidente il rischio di un inammissibile doppio beneficio per il passeggero: rimborso senza trattenuta e riutilizzo del biglietto rimborsato”;
- “[i]l punto è decisivo e merita pertanto qualche notazione ulteriore. La tempestiva dichiarazione di rinuncia al viaggio richiesta nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio preclude ai passeggeri di utilizzare impropriamente il relativo biglietto. In caso contrario, i passeggeri potrebbero usare il biglietto non annullato per viaggiare con un altro treno (ad esempio un treno di pari categoria facendo un cambio di prenotazione oppure p [sic] un treno di categoria inferiore dove non è necessario prenotare) o mezzo alternativo di trasporto (ad esempio un bus messo a disposizione da Trenitalia come mezzo sostitutivo) e, successivamente, richiedere il rimborso del biglietto. Ciò favorirebbe il diffondersi di fenomeni elusivi che Trenitalia non è in condizione di arginare”;
- “Trenitalia, per agevolare ulteriormente la propria clientela, ha recentemente creato un servizio denominato “Smart Refund”. Il nuovo servizio mira a velocizzare l’iter di verifica e validazione delle richieste di rimborso per rinuncia al viaggio (e indennizzo per ritardo), semplificando e accelerando il processo, fino ad ottenere l’erogazione pressoché immediata dell’importo dovuto (che può essere richiesto anche sotto forma di bonus, a seconda delle preferenze dei passeggeri). Il servizio, accessibile dall’App e dal sito web di Trenitalia, nella sezione “Informazione e Assistenza” è disponibile per i passeggeri con biglietti AV (e IC). In particolare, collegandosi al servizio Smart Refund, il passeggero deve inserire il codice PNR identificativo del titolo di viaggio e la motivazione della rinuncia (ad esempio, rinuncia al viaggio per soppressione o ritardo in partenza superiore ai 60 minuti), generando una richiesta che viene processata istantaneamente, della quale il passeggero può verificare lo stato di avanzamento in tempo reale. Qualora fossero necessari ulteriori approfondimenti tramite, ad esempio, l’acquisizione di dati non ancora disponibili, la richiesta risulta accolta, ma rimane “in sospeso” fino al completamento degli approfondimenti o l’integrazione delle informazioni necessarie”;
- “[i]noltre, le comunicazioni di smart caring contenenti l’informazione sulla soppressione del treno per il quale ha acquistato un titolo di viaggio e sulla possibilità di ottenere il rimborso integrale del biglietto “previa attestazione di rinuncia al viaggio”, includono anche un collegamento diretto al servizio Smart Refund. Questo permette, contestualmente, al passeggero di attestare la rinuncia al viaggio e ottenere il rimborso in pochi minuti”;

- “[p]er completezza, si precisa che questa nuova modalità operativa – in merito alla quale in corso una campagna informativa per consentire ai viaggiatori di familiarizzarvi progressivamente – non pregiudica in alcun modo la possibilità per il passeggero di continuare ad accedere ai canali “tradizionali” per presentare richieste di rimborso (o indennizzo). Pertanto, il sistema Smart Refund è un canale aggiuntivo rispetto a quelli già esistenti”;
- “[n]el caso di specie, a fronte delle istanze del passeggero, si è verificata l’assenza di un requisito essenziale per vederle soddisfatte, vale a dire la preventiva e tempestiva attestazione di rinuncia al viaggio, necessaria per rendere accoglibile la richiesta di rimborso. Ciò nonostante, Trenitalia ha riconosciuto il rimborso in favore del [reclamante] in un’ottica di favore verso il cliente, adottando un’iniziativa di attenzione commerciale. Pertanto, posto che il rimborso è avvenuto non già in virtù di un obbligo sancito dall’articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, ma all’esito di una determinazione di Trenitalia di favore verso il cliente a fronte del disagio subito, non si ritiene ravvisabile una violazione delle prescrizioni normative, segnatamente quelle relative al rispetto dei tempi di riscontro”;
- “[l]’intenzione di Trenitalia di garantire ai viaggiatori lesi da un disagio un trattamento parzialmente compensativo, oltre i confini stabiliti dal quadro normativo, non può costituire la premessa per l’accertamento di una violazione che insiste su profili di ordine temporale. Diversamente, si verificherebbe il paradosso per cui Trenitalia, qualora adotti iniziative di attenzione commerciale, sarebbe esposta – oltre all’onere economico del rimborso “non dovuto” – a quello ulteriore di una sanzione per mancato rispetto dei termini nell’erogazione di detto rimborso. Tale evenienza potrebbe indurre Trenitalia a modificare il proprio orientamento, con un evidente pregiudizio a danno dei passeggeri”;

VISTI	i rilievi, effettuati in data 28 maggio 2025, sul sito web della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 50634/2025, di pari data;
VISTE	le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 57435/2025, del 25 giugno 2025, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell’articolo 12, comma 1, lettera b), del regolamento sanzionatorio;
VISTA	la memoria di replica di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 62174/2025, del 15 luglio 2025, in cui la Società ha rappresentato che: <ul style="list-style-type: none">- “la ricostruzione contenuta nelle Risultanze Istruttorie non sembra aver adeguatamente considerato che Trenitalia ha comunque provveduto al rimborso dei titoli di viaggio, pur in assenza dell’attestazione di rinuncia al viaggio da parte del passeggero, in difformità rispetto a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia e comunicato al passeggero tramite i messaggi di smart caring”;

- *“il rimborso, nel caso di specie, è stato integralmente riconosciuto da Trenitalia a titolo di attenzione commerciale e nonostante l’assenza di un requisito essenziale, vale a dire la preventiva e tempestiva attestazione di rinuncia al viaggio, adempimento previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia (CGT). Il citato adempimento - attestazione di rinuncia al viaggio, richiesta al passeggero al momento dell’impedimento a viaggiare, in conformità alle CGT - rappresenta uno strumento finalizzato a prevenire l’erogazione di rimborsi non dovuti, a viaggiatori che ne facciano richiesta pur non ricorrendo le condizioni a fondamento della pretesa (con rischi esponenziali di erogazione di somme non dovute)”;*
- *“[t]ale esigenza si manifesta, in modo particolare, nei casi in cui la riprotezione del passeggero, che non abbia potuto usufruire del servizio di trasporto originariamente acquistato, avviene mediante autorizzazioni di accesso ad altri servizi (per proseguire il viaggio) non “tracciabili” dai sistemi aziendali, in quanto rilasciate in contesti di disagio della circolazione ferroviaria, spesso caratterizzati da elevata complessità e da un’evoluzione continua, determinata da numerose variabili, anche esterne al controllo dell’impresa ferroviaria. In tali circostanze, l’adozione di misure tempestive di riprotezione del passeggero può non garantire una tracciabilità puntuale dell’itinerario alternativo dallo stesso seguito, né la possibilità di comprovare l’effettivo utilizzo di un determinato treno”;*
- *“in situazioni di perturbazione della circolazione, risult[a] talvolta complesso acquisire una chiara evidenza della soluzione alternativa di viaggio effettivamente utilizzata dal passeggero. Tale incertezza rende difficile escludere il rischio di comportamenti elusivi, che potrebbero dar luogo a un indebito “doppio beneficio”, qualora il passeggero ottenga un rimborso pur avendo usufruito del titolo di viaggio. La preventiva attestazione di rinuncia al viaggio costituisce, in queste circostanze, un presupposto per il riconoscimento del rimborso, in quanto elemento essenziale per garantirne la legittimità”;*
- *“[l]a richiesta di procedere preventivamente alla rinuncia al viaggio, oltre che espressamente prevista dalle CGT, è comunicata attraverso i messaggi di smart caring inviati ai passeggeri, come avvenuto nel caso di specie, in occasione di perturbazioni della circolazione”;*
- *“[p]eraltro, anche a seguito delle interlocuzioni intercorse nel tempo con gli Uffici di codesta Autorità, Trenitalia ha inteso rendere le indicazioni operative relative alla rinuncia al viaggio sempre più chiare ed esplicite, con l’obiettivo di agevolarne la comprensione da parte dell’utenza. Da ultimo, a partire dal mese di giugno 2025, i messaggi informativi destinati ai passeggeri sono stati ulteriormente perfezionati (si allega, a titolo esemplificativo, un messaggio di smart caring relativo ai treni Freccia)”;*
- *“[c]on riferimento alle osservazioni contenute ai paragrafi 19 e 20 delle Risultanze Istruttorie, secondo cui l’impresa ferroviaria avrebbe potuto accertare l’assenza di abusi attraverso modalità alternative (ad esempio,*

richiedendo al cliente di fornire evidenze documentali del mezzo di trasporto utilizzato), una simile misura potrebbe generare disparità di trattamento. In taluni casi, infatti, potrebbero verificarsi situazioni oggettivamente non documentabili, come nel caso di passeggeri che abbiano proseguito il viaggio con mezzi propri”;

- *“[p]er quanto concerne, invece, i rilievi relativi alla comunicazione di smart caring (che, secondo quanto ipotizzato al paragrafo 23 delle Risultanze Istruttorie, potrebbe essere considerata una forma di attestazione di rinuncia al viaggio), si precisa che l’attestazione richiesta al passeggero consiste in una dichiarazione volontaria di rinuncia a intraprendere il viaggio, e non in una mera contestazione all’impossibilità oggettiva di effettuarlo”;*
- *“[n]el caso di specie, nella comunicazione inviata al cliente in data 22 luglio 2024 (ovvero quattro giorni prima della data viaggio programmato), veniva espressamente indicata la possibilità di usufruire della riprotezione a bordo di altro treno. Tale indicazione non può essere interpretata come una comunicazione unilaterale da parte di Trenitalia assimilabile a un’attestazione di rinuncia al viaggio, in quanto tale attestazione rappresenta, per definizione, un’iniziativa volontaria del passeggero. Non si ritiene dunque condivisibile l’assunto espresso al paragrafo 24 delle Risultanze Istruttorie, che fa riferimento esclusivamente alle comunicazioni del 16 e 18 luglio 2024, omettendo del tutto di considerare quella del 22 luglio 2024, che risulta invece dirimente ai fini della corretta ricostruzione del caso”;*
- *“[i]n ogni caso, Trenitalia conferma, in questa sede, il proprio impegno a proseguire nelle valutazioni volte a individuare modalità operative sempre più semplificate per superare/limitare il ricorso a tale adempimento, in un’ottica di crescente attenzione alle esigenze della clientela, come già dimostrato con l’introduzione del nuovo sistema “Smart Refund””;*
- *“[a]lla luce di quanto sopra esposto, considerato che il rimborso è stato riconosciuto su iniziativa di Trenitalia, in assenza di un obbligo previsto in tal senso ed a titolo di favore nei confronti del cliente per il disagio subito, non è dato ravvisare, nel caso di specie, un inadempimento di un obbligo sancito dall’articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento (UE) 2021/782 (in particolare con riferimento al rispetto dei tempi di risposta)”;*

RILEVATO

che, sulla base della documentazione agli atti risulta che, con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782, di cui ai fatti esposti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 85403/2024, la Società si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta della sanzione, ai sensi dell’articolo 16 della legge n. 689/1981, e il suddetto pagamento, attese le evidenze bancarie, acquisite agli atti con prot. ART n. 31920/2025, risulta effettuato entro la scadenza del prescritto termine e nell’ammontare indicato al punto 7 della citata delibera n. 24/2025, pari a euro 1.666,66 (millesecientosessantasei/66);

RITENUTO	conseguentemente, che si è determinata l'estinzione, <i>in parte qua</i> , del procedimento sanzionatorio;
DATO ATTO	che, al contrario, con riferimento all'analogha contestazione relativa ai fatti esposti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 89817/2024, non risulta che Trenitalia si sia avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta della sanzione;
RILEVATO	conseguentemente, che il procedimento sanzionatorio sul punto è proseguito;
VISTA	la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
CONSIDERATO	<p>quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione, di cui al reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 89817/2024, ed in particolare che:</p> <ol style="list-style-type: none">1. con riferimento al caso di specie i fatti non sono controversi. Il reclamante, in data 13 giugno 2024, ha acquistato, sul sito <i>internet</i> della Società, due biglietti per un viaggio a bordo del Frecciarossa n. 9588 da Paola a Torino Porta Nuova, con partenza prevista in data 25 luglio 2024 alle ore 11:59 e arrivo alle ore 21:00. In conseguenza dello svio, in data 9 luglio 2024, di un treno merci, è stata disposta la parziale soppressione del treno Frecciarossa n. 9588 fra le stazioni di Reggio di Calabria Centrale e di Battipaglia. Al reclamante sono state inviate tre comunicazioni, rispettivamente in data 16, 18, e 22 luglio 2024, nelle quali veniva informato della soppressione, con il contestuale avviso che egli avrebbe potuto scegliere fra la riprotezione – nella comunicazione del 22 luglio era, al riguardo, anche prefigurato un itinerario alternativo che il passeggero avrebbe potuto seguire –, la riprogrammazione del viaggio e la rinuncia con diritto al rimborso (cfr. prot. ART n. 32314/2025). In data 6 agosto 2024, il reclamante ha presentato richiesta di rimborso del biglietto, rappresentando di aver raggiunto la destinazione finale ricorrendo al trasporto aereo e chiedendo che gli fossero rimesse le maggiori spese sostenute (cfr. prot. ART n. 89817/2024). In data 10 settembre 2024, il reclamante ha trasmesso a Trenitalia un sollecito (<i>ibid.</i>) e, in data 26 settembre 2024, la Società gli ha riconosciuto il rimborso integrale dei titoli di viaggio (cfr. prot. ART n. 32314/2025);2. al riguardo, l'articolo 18, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2021/782, per la parte che qui rileva, dispone che “[q]ualora sia ragionevolmente prevedibile [...] in caso [...] 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: [...] 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”;

3. la tempistica per il riconoscimento del rimborso è prevista al successivo paragrafo 5, primo periodo, che dispone che “[i] rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a), [...] sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda”, con l’ulteriore precisazione, al paragrafo 7, ultimo periodo, che “[s]e una richiesta non è sufficientemente precisa, l’impresa ferroviaria chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso”;
4. al riguardo, Trenitalia si difende sostenendo che il reclamante non ha formalmente rinunciato al viaggio con le modalità previste nelle proprie Condizioni generali di trasporto e indicate nelle tre comunicazioni del 16, 18 e 22 luglio 2024 e che il riconoscimento del rimborso è avvenuto solo ed esclusivamente per attenzione commerciale (cfr. prot. ART n. 32314/2025) – circostanza, peraltro, che non è stata illustrata né al reclamante, né all’Autorità in sede di preistruttoria, ma solo successivamente alla delibera di avvio del presente procedimento (cfr. prott. ART n. 112537/2024 e n. 26157/2025);
5. le Condizioni generali di trasporto di Trenitalia, infatti, al punto 10.1.3., del capitolo 1, della parte II, dedicata al trasporto nazionale, prevedono che il rimborso integrale per rinuncia al viaggio è erogato *“esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane”*;
6. nel caso di specie, poiché la prima comunicazione della soppressione è stata effettuata in data 16 luglio 2024, in relazione a un viaggio con partenza prevista in data 25 luglio 2024, il reclamante, per effettuare la rinuncia al viaggio richiesta da Trenitalia, avrebbe dovuto recarsi appositamente presso una stazione dotata di biglietteria presenziata o, in alternativa, avrebbe dovuto contattare il call center della Società, ossia un numero a pagamento con tariffazione pari a *“quella urbana o extraurbana definita dall’operatore telefonico dei clienti”* (cfr. prot. ART n. 50634/2025);
7. pertanto, sul punto viene in rilievo quanto disposto dall’articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, e dall’articolo 7 del decreto legislativo 70/2014, secondo i quali, rispettivamente, “[g]li obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o deroghe, segnatamente mediante l’introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto. Eventuali condizioni contrattuali che intendano direttamente o indirettamente rinunciare o derogare ai diritti derivanti dal presente regolamento o limitarli non sono vincolanti per il passeggero” e “[s]ono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell’articolo 7 del regolamento”;

8. l'obbligo, come in questo caso, di recarsi appositamente presso una biglietteria o di contattare un numero a pagamento per provvedere a un preventivo adempimento, consistente nel conseguimento della "previa attestazione" della rinuncia al viaggio, onde poter poi chiedere il rimborso del biglietto in caso di soppressione del treno, costituisce una forma di limitazione al diritto del passeggero di ottenere il rimborso del biglietto in caso di rinuncia al viaggio, richiedendogli, a fronte di un disservizio legato all'esercizio ferroviario, una spesa in termini di tempo e danaro idonea a rendere meno agevole l'esercizio di un diritto riconosciuto dalla normativa sovranazionale di cui al regolamento (UE) 2021/782;
9. conseguentemente, nel caso di specie, il punto 10.1.3. non poteva essere opposto al reclamante e Trenitalia avrebbe dovuto erogare il rimborso previsto dall'articolo 18, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2021/782 entro le tempistiche previste dal successivo paragrafo 5;
10. le legittime esigenze di repressione degli abusi, in casi simili, avrebbero potuto essere perseguite, garantendo nel contempo il diritto al rimborso, di matrice eurounitaria, mettendo a disposizione degli utenti anche altri, meno gravosi, strumenti per ottenere il ristoro, o, in alternativa, informando in modo chiaro ed esplicito gli utenti che la tempestiva richiesta di rimborso sarebbe stata considerata una tacita rinuncia al viaggio;
11. in ogni caso, in considerazione di quanto rappresentato dal reclamante – ossia di essersi servito di mezzi alternativi per raggiungere la destinazione finale –, la Società ben avrebbe potuto accertare l'assenza di abusi chiedendogli di trasmettere copia dei biglietti entro il termine di trenta giorni, previsto dall'articolo 18 comma 5 del regolamento (UE) 2021/782, così dando attuazione a quanto disposto dall'articolo 18, paragrafo 7, ultimo periodo del regolamento (UE) 2021/782;
12. infatti, è anche attraverso una fattiva collaborazione, da parte dell'impresa di trasporto, contraente forte che dispone di un'articolata struttura di post-vendita, che può essere assicurato il pieno rispetto dei diritti dei passeggeri, contraenti deboli, al cui rafforzamento è preordinato il regolamento (UE) 2021/782, come emerge dai considerando 1, 4, 35 e 38;
13. peraltro, sul punto, le comunicazioni trasmesse da Trenitalia al reclamante sono suscettibili di essere fraintese; per esempio, nell'avviso del 22 luglio 2024, la Società scrive "[r]imborso: qualora decida di rinunciare al viaggio può richiedere il rimborso integrale del biglietto, sin da ora e fino a un anno dalla data dello stesso, presso le biglietterie di Trenitalia, chiamando il Call Center al numero 06 3000 opzione 3 (attivo tutti i giorni 24h su 24h) o compilando la richiesta online alla seguente pagina internet: <http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/rimborsi/Anagrafica.aspx>. previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, da parte del personale di Trenitalia o chiamando il Call Center al numero 06 3000 opzione 3 (attivo tutti i giorni 24h su 24h)" (cfr.

prot. ART n. 32314/2025);

14. infatti, alla luce del tenore di tale avviso, è possibile che il passeggero che riceve la comunicazione di soppressione – che lo informa dell'impossibilità di effettuare il viaggio – la consideri come un'attestazione effettuata al momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio idonea a permettergli la richiesta del rimborso: del resto, essa proviene da Trenitalia e con essa lo si informa del menzionato impedimento. Sicché, il passeggero può essere indotto a ritenere che, ove non voglia avvalersi della facoltà di essere riprotetto o di riprogrammare il viaggio, non gli sia richiesta alcuna attività ulteriore rispetto alla richiesta di rimborso;
15. la possibilità che il reclamante possa aver frainteso il requisito dell'attestazione di rinuncia al viaggio – in ogni caso a lui non opponibile, in considerazione di quanto *supra* illustrato – è, altresì, rinforzata dalla circostanza che nelle comunicazioni del 16 e del 18 luglio 2024, Trenitalia non gli aveva illustrato alcun possibile itinerario alternativo, bensì lo aveva esclusivamente informato della possibilità, in alternativa alla rinuncia, di ottenere la riprotezione o la riprogrammazione del viaggio, rivolgendosi al personale delle biglietterie o del call center (cfr. prot. ART n. 32314/2025);
16. al riguardo, nemmeno rileva la considerazione – svolta in sede di audizione – che *“se il cliente avesse prodotto una richiesta in web form poco dopo la cancellazione del viaggio, tale richiesta sarebbe stata considerata una rinuncia per fatti concludenti”* (cfr. prot. ART n. 26157/2025). Tale possibilità, infatti, non è mai stata esplicitata all'utente, che, quindi, poteva ragionevolmente fare affidamento su quanto indicato nelle varie comunicazioni ricevute dalla Società, ossia che avrebbe potuto richiedere il rimborso *“sin da ora e fino a un anno dalla data dello stesso”* (cfr. prot. ART n. 32314/2025);
17. infine, nemmeno vale ad escludere la sanzionabilità della condotta la circostanza che *“nell'ambito di precedenti preistruttorie effettuate nel corso del 2021, Trenitalia aveva illustrato, all'Ufficio competente, le proprie procedure sintetizzate supra e, in relazione a tali fattispecie, non erano stati avviati procedimenti sanzionatori”* (cfr. prot. ART n. 26157/2025);
18. infatti, nessun legittimo affidamento può essere tratto da un pregresso comportamento dell'Autorità di vigilanza, in quanto il precedente invocato – nella specie, i fatti di cui al reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 2671/2022, del 9 febbraio 2022 – presenta sufficienti differenze dalla vicenda per cui è procedimento da non poter valere a giustificare la condotta qui contestata;
19. in quel caso, il treno era stato cancellato quando la reclamante era già in stazione e le era stato, successivamente, rappresentato che Trenitalia avrebbe potuto *“procedere ad una ulteriore valutazione della richiesta”*, previa trasmissione di *“copia del nuovo titolo di viaggio eventualmente acquistato in sostituzione di quello originario (o di comunicarne il codice PNR), o valida documentazione attestante l'utilizzo di un altro mezzo di trasporto per*

- raggiungere [la destinazione] nella circostanza indicata*” (cfr. prot. Trenitalia n. TRNIT-AD.DBIC.CICI\P\2022\0014726, acquisito agli atti con prot. ART n. 12156/2022, del 29 aprile 2022);
20. peraltro, in un analogo caso l’Autorità ha avviato, nei confronti di Trenitalia, un procedimento sanzionatorio (cfr. delibera n. 139/2022), che si è concluso con il pagamento in misura ridotta della sanzione (cfr. delibera n. 178/2022);
 21. infine, nemmeno vale ad escludere la sanzionabilità della condotta la circostanza che Trenitalia abbia recentemente sviluppato il servizio di “*smart refund*”, per agevolare gli utenti nell’esercizio dei loro diritti, sebbene tale elemento possa essere preso in considerazione sotto il profilo della quantificazione della sanzione;
 22. neanche colgono nel segno le osservazioni formulate da Trenitalia nella propria memoria di replica, atteso che la Società per la maggior parte rinnova le argomentazioni già rappresentate nel corso del procedimento;
 23. in primo luogo, come *supra* chiarito, risulta dirimente la circostanza che il passeggero aveva titolo al riconoscimento del rimborso, in quanto “*la preventiva e tempestiva attestazione di rinuncia al viaggio*” non costituisce affatto “*un requisito essenziale*” (cfr. prot. ART n. 62174/2025), perché il punto delle Condizioni generali di trasporto che lo richiede deve ritenersi inefficace nel caso di specie;
 24. pertanto, il riconoscimento tardivo del rimborso da parte di Trenitalia non è stato effettuato per attenzione commerciale, bensì nell’adempimento di una specifica obbligazione e, conseguentemente, non determina il venir meno della violazione, ma a tutto voler concedere, può essere preso in considerazione in sede di quantificazione della sanzione;
 25. in ogni caso, ferma restando l’inapplicabilità, nel caso di specie, del punto 10.1.3 delle Condizioni generali di trasporto di Trenitalia, è onere della Società identificare delle modalità che permettano alla stessa di cautelarsi contro condotte potenzialmente abusive da parte degli utenti, pur dovendo comunque ottemperare agli obblighi derivanti dal diritto europeo, non potendo mai le difficoltà operative di Trenitalia giustificare – a tenore dell’articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, e dell’articolo 7 del decreto legislativo 70/2014 – la limitazione dei diritti dei passeggeri;
 26. e nemmeno la comunicazione ai passeggeri, nei messaggi di *smart caring*, dell’onere di previa rinuncia al viaggio con le modalità indicate può valere a legittimare ciò che è sin dall’origine illegittimo;

RITENUTO

pertanto, che sussistano i presupposti per dichiarare inefficace e inopponibile al passeggero, nel caso di specie, il punto 10.1.3, del capitolo 1, della parte II, dedicata al trasporto nazionale, delle Condizioni generali di trasporto di Trenitalia, ai sensi dall’articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, e dall’articolo 7 del decreto legislativo 70/2014;

RITENUTO

altresì, che, ferma restando l'estinzione del procedimento sanzionatorio di che trattasi limitatamente alla contestazione riferita al reclamo acquisito al prot. ART n. 85403/2024 conseguente all'avvenuto pagamento in misura ridotta della relativa sanzione, sussistano i presupposti per accertare, nei confronti di Trenitalia, la violazione dell'articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782 e, conseguentemente, per irrogare la sanzione amministrativa pecuniaria prevista ai sensi dell'articolo 6-bis del decreto legislativo 70/2014, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 89817/2024, del 25 settembre 2024, relativamente al diritto di ottenere, entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo del biglietto in caso di rinuncia al viaggio a seguito di soppressione del servizio;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare alla Società per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70/2014, *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”*, nonché delle linee guida adottate dall'Autorità;
2. con riferimento alla violazione accertata, al fine di determinare l'importo base della sanzione, è opportuno considerare la breve durata della violazione, atteso che il passeggero ha chiesto il rimborso del biglietto in data 6 agosto 2024 e lo stesso è stato corrisposto in data 26 settembre 2024, ossia con un ritardo di 21 giorni; d'altronde, con riferimento all'elemento soggettivo della violazione, è altresì necessario considerare che Trenitalia era consapevole che l'onere di previa rinuncia al viaggio con le modalità previste dalle Condizioni generali di trasporto costituiva un'illegittima limitazione dei diritti dei passeggeri, come indicato nella delibera dell'Autorità n. 139/2022; infine, rileva la dimensione sistemica della violazione, essendo l'onere di previa rinuncia al viaggio previsto dalle Condizioni generali di trasporto;
3. sussiste la reiterazione, in presenza della violazione della stessa indole accertata con delibera n. 136/2024, del 10 ottobre 2024;
4. con riferimento alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che, seppure tardivamente, il passeggero ha ottenuto il rimborso dell'intero biglietto e che Trenitalia ha adottato delle iniziative volte a introdurre modalità operative semplificate per la richiesta e l'erogazione degli indennizzi e dei rimborsi, mediante il nuovo sistema di *“smart refund”*;
5. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dal bilancio della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle

prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2024, pari ad euro 6.028.324.943 ed un utile di euro 155.272.409;

6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
(i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.000,00 (duemila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 500 (cinquecento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 750,00 (settecentocinquanta/00) in considerazione delle azioni poste in essere per l'attenuazione delle conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00), ai sensi dall'articolo 6-bis del decreto legislativo 70/2014;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è dichiarata l'estinzione, *in parte qua*, del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 24/2025, del 6 febbraio 2025, nei confronti di Trenitalia S.p.A. per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento (UE) 2021/782, per effetto dell'intervenuto pagamento in misura ridotta della relativa sanzione, ai sensi dell'articolo 16 della legge 689/1981, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 85403/2024, del 13 settembre 2024;
2. ai sensi dall'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, e dall'articolo 7 del decreto legislativo 70/2014, è dichiarato inefficace e inopponibile al passeggero, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, il punto 10.1.3, del capitolo 1, della parte II, dedicata al trasporto nazionale, delle Condizioni generali di trasporto di Trenitalia S.p.A., relativamente ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 89817/2024, del 25 settembre 2024;
3. per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, è accertata la violazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., dell'articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 89817/2024, del 25 settembre 2024, relativamente al diritto di ottenere, entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del prezzo del biglietto in caso di rinuncia al viaggio a seguito di soppressione del servizio;
4. per la violazione di cui al punto 3, è irrogata, nei confronti di Trenitalia S.p.A., la sanzione pecuniaria di euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70;
5. la sanzione di cui al punto 4 deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio

PagoPA, disponibile nella sezione “Servizi on-line PagoPA” (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo ‘Delibera n.’: 146, nel campo ‘Anno’: 2025 e nel campo ‘Descrizione causale’: “sanzione Delibera n. 146/2025”;

6. decorso il termine di cui al punto 5, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., è comunicata ai reclamanti ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 4 settembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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