

Delibera n. 170/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 25/2025, 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 1, del regolamento (UE) 2021/782.

L'Autorità, nella sua riunione del 24 ottobre 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 18, paragrafo 1, il quale dispone che: *"1. Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti o più, l'impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile; b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero";*
- VISTO** l'articolo 24-bis (*Modifiche al decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in materia di diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, per l'adeguamento al regolamento (UE) 2021/782*) 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, come modificato dal succitato articolo 24-bis del decreto-legge 69/2023, e in particolare,

l'articolo 6 (“Sanzioni in materia di contratto di trasporto, di informazioni e biglietti, di responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri e ai loro bagagli, di sicurezza, di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni, di meccanismo per la gestione dei reclami, di qualità del servizio e di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti”), comma 1, ai sensi del quale in caso di inosservanza degli obblighi di cui all’articolo 18 del Regolamento “l’impresa ferroviaria, il gestore di infrastruttura, il gestore della stazione, il tour operator e il venditore di biglietti sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro”;

- 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. 25/2025, del 6 febbraio 2025, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 13415/2025, 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, comma 1, del decreto legislativo 70/2014, per la violazione dell’articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 75609/2024, del 14 agosto 2024, relativamente al diritto di ricevere immediatamente, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, la scelta fra ottenere il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 14002/2025, del 10 febbraio 2025, con cui il reclamante ha rappresentato, tra l’altro:
- *“[...] di non aver ricevuto ancora nessun rimborso da parte di Trenitalia”;*
 - *“[...] ancor oggi (dopo 8 mesi dal mio primo reclamo a Trenitalia) non ho ricevuto un centesimo di rimborso!”;*
 - *“I soldi che richiedo sono quelli dei biglietti persi a causa dello sciopero e della completa noncuranza di Trenitalia, dell’acquisto di nuovi biglietti per il giorno successivo e dell’albergo che ho dovuto pagare per una notte. Ho allegato tutta la documentazione ai mie[i] reclami e la cifra totale di queste spese è di euro 303,15”;*
 - *“Quest[a] somma non copre spese extra e nemmeno quantifica un minimo di risarcimento danni ma vorrei che almeno queste spese mi vengano risarcite quanto prima tenendo conto che avete riscontrato le colpevolezze di*

Trenitalia . Spero di aver un vostro riscontro in relazione al mio rimborso e allego numero di IBAN del mio conto corrente per ricevere la somma richiesta”;

VISTA

la nota prot. ART n. 14911/2025, dell’11 febbraio 2025, con la quale, ai sensi dell’articolo 10, comma 5, del regolamento sanzionatorio, l’Ufficio Vigilanza e sanzioni (di seguito: “Ufficio VIS) ha trasmesso a Trenitalia la citata nota del Reclamante acquisita con prot. ART n. 14002/2025 e assegnato alla Società il termine del 21 febbraio 2025 per presentare eventuali osservazioni e controdeduzioni in ordine a quanto rappresentato dal reclamante;

VISTA

la nota prot. acquisita con prot. ART n. 18359/2025, del 21 febbraio 2025, con la quale Trenitalia ha trasmesso copia della comunicazione inoltrata via e-mail, al reclamante, in data 19 febbraio 2025; con la suddetta comunicazione la Società ha informato il suddetto reclamante:

- *“[...] di non aver ricevuto riscontro alla [...] richiesta di coordinate bancarie del 25 ottobre 2024, per effettuare il rimborso dei biglietti aventi codice [...]”;*
- *“[che le] coordinate [...] sono state comunicate [a Trenitalia] solo in data 11 febbraio 2025, successivamente alla richiesta pervenuta dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti”;*
- *“[...] di aver disposto un rimborso per un importo di euro: **78,80**, pari al prezzo complessivo dei due biglietti acquisitati per il treno ICN 763, in segno di attenzione commerciale, in considerazione dei disagi da lei subiti. [enfasi presente nell’originale]”;*
- *“[che] [l’]importo sarà rimborsato nei tempi previsti dai gestori dei circuiti bancari, tramite:
 - *Bonifico bancario sulle coordinate fornite”;**

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 19735/2025, del 26 febbraio 2025, con la quale il reclamante ha rappresentato quanto segue:

- *“[...] ho finalmente ricevuto nota da Trenitalia riguardo il rimborso [...] richiesto e da Trenitalia stabilito [nell’]importo di euro 78,80”;*
- *“[t]ale importo è totalmente insufficiente [...]”;*
- *“[la] richiesta di rimborso sta andando avanti da oltre 9 mesi e che l’importo stabilito da Trenitalia non comprende la spesa dell’hotel a Bolzano dove ho dovuto alloggiare a causa dello sciopero che non mi ha permesso di poter tornare a casa. Inoltre ho dovuto riacquistare i biglietti”;*
- *“[...] ho dovuto riacquistare i biglietti nuovamente pagandoli con un importo maggiore e richiedo la differenza tra i biglietti persi per lo sciopero e quelli ho dovuto riacquistare a Bolzano la mattina successiva. I biglietti nuovamente comprati sono costati 91,65 euro mentre Trenitalia vuole rimborsarmi solo i biglietti precedentemente acquistati ad un prezzo inferiore (euro 78,80)”;*

- *“[...] pretendo che venga rimborsata anche la differenza tra i due acquisti OLTRE, E SOPRATTUTTO, IL PREZZO DELL’ALBERGO DOVE SONO STATO COSTRETTO AD ALLOGGIARE (euro 139,70)[enfasi nell’originale]”;*
- *“la Polizia mi aveva invitato a trovarmi un albergo per la notte poiché non potevo nemmeno passare la notte in stazione aspettando il primo treno l’indomani mattina”;*
- *“[c]redo che Trenitalia, debba valutare anche una compensazione per il notevole ritardo con il quale mi ha risposto e che lo ha fatto solo dopo i vostri solleciti e dopo la vostra delibera sanzionatoria nei loro confronti”;*

VISTA

la nota acquisita al prot. ART n. 20640/2025, del 28 febbraio 2025, con la quale Trenitalia ha presentato istanza di accesso agli atti del procedimento avviato con delibera n. 25/2025 e chiesto di essere convocata in audizione; la predetta istanza è stata riscontrata dall’Ufficio VIS con nota di accoglimento prot. ART n. 27477/2025, del 20 marzo 2025, e nota di trasmissione documentazione prot. ART n. 28625/2025, del 25 marzo 2025;

VISTA

la nota prot. ART n. 22420/2025, del 5 marzo 2025, con la quale l’Ufficio VIS ha trasmesso a Trenitalia, per eventuali valutazioni di competenza, la citata nota del Reclamante acquisita con prot. ART n. 19735/2025, del 26 febbraio 2025e la relativa documentazione allegata;

VISTA

la nota prot. ART n. 22444/2025, del 5 marzo 2025, con la quale la Società è stata convocata in audizione innanzi all’Ufficio VIS, da remoto, per il giorno 27 marzo 2025;

VISTA

la nota prot. art n. 22482/2025, del 5 marzo 2025, con la quale l’Ufficio VIS ha comunicato al reclamante che la citata nota prot. ART n. 19735/2025 è stata trasmessa alla Società con nota prot. ART n. 22420/2025 ed inoltre ha rappresentato allo stesso che *“le doglianze sollevate [...] relativamente a profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati con il reclamo all’Autorità non rientrano nell’ambito delle competenze dell’Autorità; rispetto ai suddetti profili resta impregiudicata la facoltà [...] di adire i competenti organi giurisdizionali o di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie”*. Con la suddetta nota prot. art n. 22482/2025, l’Ufficio VIS ha chiesto al reclamante di *“trasmettere entro il 17 marzo 2025 copia del titolo di viaggio relativo alla tratta Brennero - Bolzano del 16 giugno 2024, esercita da [Trenitalia] con Treno n. 17179, in quanto risulta trasmesso solo il relativo promemoria di viaggio avente ad oggetto Innsbruck Hbf – Brennero /Brennero – Bolzano. [enfasi presente nell’originale]”*;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 23704/2025, del 10 marzo 2025, con la quale il reclamante ha trasmesso copia del titolo di viaggio richiesto con nota prot. ART n. 22482/2025 e rappresentato, tra l’altro, che *“nonostante la nota ricevuta da Trenitalia che mi comunicava di aver disposto un rimborso di euro 78,80 (rimborso insufficiente e non adeguato) non mi è pervenuto nessun pagamento”*;

VISTA

la nota prot. ART n. 25383/2025, del 13 marzo 2025, con la quale l'Ufficio VIS, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del regolamento sanzionatorio, ha trasmesso a Trenitalia il titolo di viaggio inviato dal reclamante e informato la stessa di quanto rappresentato dal reclamante, ossia di non aver ancora ricevuto il pagamento del rimborso di euro 78,80;

VISTO

il verbale dell'audizione tenutasi in data 27 marzo 2025, acquisito agli atti con prot. ART n. 29674/2025, di pari data, dal quale risulta che Trenitalia, riservandosi di presentare una successiva memoria integrativa per meglio dettagliare la propria posizione, ha rappresentato che:

- *“[...] l'audizione è stata richiesta dalla Società in quanto l'avvio del procedimento sembrerebbe essersi incardinato in una situazione per la quale Trenitalia non era in possesso del titolo di viaggio del cliente; la Società ha tenuto conto delle informazioni rese disponibile in occasione della prima richiesta di chiarimenti trasmessa dall'Autorità. Il titolo di viaggio è stato acquisito tramite la comunicazione dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni solo in data 13 marzo 2025 (prot. ART n. 25383) e, pertanto, la Società si pone il tema dell'avvio del procedimento in assenza di tutti gli elementi necessari. La Società si riserva di produrre una memoria integrativa alla luce del titolo di viaggio acquisito e, quindi, di una nuova ricostruzione dei fatti”;*
- *“[...] l'avvio del procedimento ha determinato all'interno degli uffici della Società qualche riflessione sul metodo con il quale viene predisposto il riscontro alle richieste di chiarimenti dell'Autorità, con l'intenzione di fornire un quadro quanto più completo e soddisfacente. In occasione del riscontro per il caso da cui è stato deliberato l'avvio del procedimento questo sforzo ricostruttivo è stato condotto in assenza del titolo di viaggio e questo ha determinato un inquadramento non corretto della vicenda. Alla luce del biglietto successivamente acquisito, il quadro delle obbligazioni assunte da Trenitalia nei confronti del passeggero può essere differentemente inquadrato”;*
- *“[...] il titolo di viaggio è stato emesso con il sistema internazionale SCIC NRT che mette insieme le tratte ferroviarie servite dagli operatori con i prezzi che gli operatori aggiornano due volte l'anno; in questo modo, il sistema somma le tratte dei vari operatori e rilascia dei biglietti internazionali ciascuno con il sistema di vendita in uso dell'operatore; tale sistema si sta evolvendo verso un biglietto digitale, sulla strada tracciata da Ticketing Road Map. Questo sistema di vendita è ancora utilizzato per i servizi regionali che sono sotto contratto di servizio, in quanto non prevede la prenotazione del posto. Le condizioni generali di trasporto di SCIC NRT sono pubblicate sul sito di Trenitalia”;*

VISTA

la memoria acquisita agli atti con prot. ART n. 38790/2025, del 18 aprile 2025, con la quale Trenitalia, entro il termine fissato nel corso dell'audizione dall'Ufficio VIS, ha

rappresentato, tra l'altro, che:

- “[...] Il procedimento in oggetto è stato avviato sul presupposto che Trenitalia non abbia adempiuto ad alcune delle obbligazioni – i.e. obblighi informativi – derivanti dal contratto di trasporto, concluso con il passeggero reclamante e definito dal titolo di viaggio in suo possesso, del quale, tuttavia, fin dalla fase preistruttoria, né codesta Autorità, né Trenitalia erano in possesso. Il titolo di viaggio del Sig. [...] per il viaggio da Innsbruck a Bolzano, dal quale discendono le obbligazioni riferibili al vettore ferroviario, è stato acquisito solo dopo l'avvio del procedimento in esame ed è stato reso disponibile a Trenitalia in data 13 marzo. In particolare, il biglietto risulta acquistato da canale web ÖBB ed emesso secondo le condizioni speciali SCIC - NRT1, per viaggi senza prenotazione del posto. In base a tali condizioni, ogni impresa ferroviaria aderente consente alle altre imprese ferroviarie estere di vendere i propri servizi, sia singolarmente che in combinazione con quelli di altri vettori. I titoli di viaggio di questa tipologia sono emessi da ciascuna impresa ferroviaria secondo le modalità operative del proprio sistema di vendita (es. biglietto cartaceo o elettronico). Inoltre, i biglietti emessi da altra impresa ferroviaria nell'ambito delle suddette condizioni SCIC - NRT non sono visibili sulla piattaforma di vendita di Trenitalia, meglio nota come PICo (Piattaforma Integrata Commerciale): vale a dire, Trenitalia non può avere evidenza né del nominativo, né di eventuali dati di contatto dei clienti che abbiano acquistato il biglietto tramite il sistema di vendita di un'impresa ferroviaria estera. Infine, il citato impianto SCIC - NRT è in progressiva evoluzione verso forme di bigliettazione digitale, in linea con gli indirizzi indicati dalla “Ticketing Roadmap”, programma del CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies), volti a migliorare l'esperienza dei passeggeri in Europa sin dalla fase di acquisto dei titoli di viaggio. Tale transizione, già avviata, mira a favorire una maggiore trasparenza, interoperabilità e tracciabilità dell'informazione, nonché un miglioramento complessivo dell'esperienza di acquisto del cliente. Ciò premesso, si fornisce di seguito una ricostruzione della vicenda che tiene conto degli elementi sopra rappresentati, con l'auspicio che ciò possa favorire la corretta ricostruzione dei fatti e, conseguentemente, la puntuale definizione delle obbligazioni riferibili al vettore”;
- “[...] In data 26 maggio 2024, il Sig. [...] acquistava, presso la biglietteria di Bolzano, un biglietto (PNR: UX2SU5) valido per il treno Intercity Notte n. 763 del 16 giugno 2024, da Verona Porta Nuova (23:36) a Roma Termini (6:06). Successivamente, in data 28 maggio 2024, il passeggero acquistava, tramite il sito di Trenitalia, un altro biglietto (PNR: X4XUQN) valido per viaggiare a bordo del medesimo treno Intercity Notte n. 763 del 16 giugno 2024, da Bolzano (21:30) a Verona Porta Nuova (23:16) Inoltre, a fronte della disponibilità del biglietto, è possibile affermare che, in data 28 maggio 2024,

- alle ore 11:32, il Sig. [...] acquistava, tramite canale web dell'impresa ferroviaria ÖBB, un biglietto valido 48 ore, dal 16 al 17 giugno 2024, per viaggiare sulla relazione Innsbruck – Bolzano, senza l'indicazione dei servizi ferroviari, cioè i treni, cui poter accedere (Allegato 1). In relazione a tale viaggio è disponibile – tra la documentazione fornita in fase preistruttoria da codesta Autorità – un documento informativo di ÖBB, stampato alle ore 17:18 del giorno 16 giugno u.s., nel quale veniva indicata una possibile soluzione di viaggio da Innsbruck a Bolzano, con l'indicazione dei treni da poter prendere nella relazione di riferimento (nello specifico, il treno urbano S3 di ÖBB e il treno regionale di Trenitalia n. 17179). In occasione del primo riscontro fornito, Trenitalia – preso atto della ricostruzione formulata dall'Autorità – trattava il documento informativo sopra citato alla stregua di un promemoria di viaggio, assumendo, alla base di detto promemoria, la sussistenza di un correlato biglietto, ancorché indisponibile. Solo a seguito della verifica del biglietto è emerso che questo documento informativo non costituiva promemoria del biglietto, bensì mera indicazione di una delle possibili soluzioni di viaggio disponibili nelle 48 ore di validità del biglietto. Peraltro, su tale documento era contenuta una precisazione con cui ÖBB informava, in lingua tedesca, il passeggero che quel giorno in Italia era in atto uno sciopero, avvisandolo, al contempo, di probabili modifiche alla programmazione dei servizi ferroviari. La restante parte della ricostruzione fornita da Trenitalia nella fase preistruttoria viene confermata, come già agli atti di codesta Autorità";*
- *"[...] Alla luce di quanto sopra riferito in ordine alle peculiarità del titolo di viaggio, Trenitalia, possibile vettore chiamato ad eseguire il trasporto nella tratta tra Brennero e Bolzano, non aveva alcuna evidenza né del treno che avrebbe utilizzato il Sig. [...], né del giorno ed ora in cui avrebbe usufruito del servizio. Ciò analogamente a tutti i casi di titoli cartacei acquistati presso le biglietterie, le self service di Trenitalia o punti terzi convenzionati, per servizi di trasporto non soggetti a prenotazione, per i quali Trenitalia fornisce informazioni attraverso vari canali:*
 - *in stazione (i.e. informazioni diffuse prima del viaggio): oltre agli avvisi in merito alla circolazione dei servizi di trasporto (compresi eventuali ritardi, cancellazioni o modifiche della circolazione) di competenza del gestore dell'infrastruttura, Trenitalia garantisce la diffusione di tali informazioni attraverso, ad esempio, i touchpoint presenziati dal proprio personale di Customer Service, gli Uffici Assistenza, le biglietterie, l'affissione di locandine presso le postazioni adibite all'informazione alla clientela, le biglietterie self-service, specifici avvisi informativi;*
 - *a bordo dei treni (i.e. informazioni diffuse durante il viaggio), attraverso i supporti audio/video (es. monitor di bordo) o direttamente dal personale di bordo;*

- *canali informativi digitali (accessibili a tutti i consumatori sia prima sia in corso di viaggio), quali il sito web www.trenitalia.com, l'App Trenitalia (sezione "Infomobilità", in cui sono rese disponibili le informazioni sulla circolazione dei treni) e il portale on-line "ViaggiaTreno" (accessibile anche attraverso la sezione "Infomobilità" del sito web di Trenitalia) che consente di monitorare, in tempo reale, l'andamento dei treni in circolazione e la situazione delle partenze e degli arrivi nelle stazioni servite da Trenitalia;*
- *canali informativi digitali per la diffusione di informazioni in via automatica/semiautomatica, utilizzati da Trenitalia per garantire ai passeggeri, sempre in tempo reale, un'informativa puntuale in merito all'andamento del servizio di trasporto utilizzato (o che intende utilizzare) il passeggero, nonché ogni ulteriore informazione utile in caso di anormalità della circolazione;*
- *il numero verde gratuito 800 89 20 21 e il call center 06 3000 opzione 0 (attivo tutti i giorni 24h su 24h);*
- *"[i]n ogni caso, Trenitalia, alle ore 7:49 del 15 giugno u.s., informava il Sig. [...], mediante il servizio di smart caring riferito al treno Intercity Notte n. 763 (utilizzando i dati di contatto rilasciati a Trenitalia dal passeggero in fase di acquisto) dello sciopero indetto per il giorno successivo, con il seguente messaggio: "Gentile Cliente, La informiamo che, dalle ore 3:00 del giorno 16/06/2024 alle ore 2:00 del giorno 17/06/2024 è indetto uno sciopero nazionale del personale del Gruppo FS Italiane. Pertanto, i treni potranno subire ritardi, cancellazioni o limitazioni di percorso. L'agitazione sindacale può comportare modifiche al servizio anche prima dell'inizio e dopo la sua conclusione. Per maggiori informazioni sul suo viaggio può consultare il sito www.trenitalia.com oppure chiamare il numero verde gratuito 800 89 20 21. Per riprogrammare il viaggio può rivolgersi direttamente al personale di Customer Care in stazione e alle biglietterie oppure contattare il call center al numero 063000 opzione 0 (attivo tutti i giorni 24h su 24h). Qualora decida di rinunciare al viaggio, può richiedere il rimborso integrale del biglietto. Per maggiori informazioni consulti il seguente link: I rimborsi – La guida del viaggiatore - Trenitalia. Distinti saluti, Customer Care Intercity". Sulla base di quanto rappresentato, pertanto, Trenitalia forniva al Sig. [...] le informazioni necessarie, ancorché riferite alla parte del viaggio successiva alla tratta Brennero-Bolzano. Pertanto, ove disponga dei dati del passeggero, rilasciati spontaneamente in fase di acquisto del biglietto, Trenitalia adempie agli obblighi informativi su di essa gravanti; tuttavia, se, per le ragioni sopra riassunte, il titolo di viaggio è privo delle indicazioni del passeggero, dei servizi e dei treni oggetto del contratto di trasporto, i canali informativi utilizzati da Trenitalia non possono che essere quelli sopra riportati. Inoltre, nella stazione di Brennero – sebbene non presenziata da personale di Trenitalia – sono presenti due biglietterie self-service, tramite le quali reperire informazioni*

utili su eventuali scioperi e sui diritti spettanti, oltre all'apposita locandina informativa affissa nella bacheca della stazione”;

- *“[...] Alla luce della particolare tipologia di biglietto in questione, valido 48 ore per viaggiare nella tratta Innsbruck-Bolzano ed emesso da canale web ÖBB sulla base delle condizioni SCIC – NRT, Trenitalia ha adempiuto agli obblighi informativi a suo carico attraverso le modalità sopra descritte, applicate analogamente ai casi di biglietti non nominativi. Peraltra, Trenitalia ha comunque informato il Sig. [...] dei diritti declinati all'art. 18, paragrafo 1, del Regolamento, in occasione del messaggio di smart caring relativo al treno Intercity Notte n. 763”;*
- *“[...] Pertanto, considerato quanto sopra e, in particolare, stante la tipologia di biglietto in possesso del Sig. [...], unitamente alla circostanza che detto biglietto non fosse agli atti del presente procedimento in fase di avvio, Trenitalia ha fornito al passeggero le informazioni dovute tramite la molteplicità di canali indicati. Inoltre, pur non avendo evidenza dei collegamenti che il passeggero avrebbe potuto utilizzare nella tratta Innsbruck - Bolzano, lo informava dei diritti di cui all'art. 18, par. 1 del Regolamento, tramite comunicazione di smart caring, inviata in data 15 giugno 2024, in relazione al biglietto del treno Intercity Notte n. 763 e per il quale il cliente aveva rilasciato i propri dati di contatto in fase di acquisto. Alla luce degli elementi fattuali e della ricostruzione di cui alla presente nota difensiva, si ritiene pertanto che non sussistano i presupposti per l'adozione, da parte di codesta Autorità, di un provvedimento sanzionatorio nei confronti di Trenitalia per violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2021/782”;*

VISTE

le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 66292/2025, del 31 luglio 2025 (di seguito: “Risultanze istruttorie”), 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 alle Risultanze istruttorie, ed i relativi allegati, acquisita agli atti con prot. ART n. 75226/2025, del 15 settembre 2025, con la quale la Società ha rappresentato, tra l’altro, che:

- *“[q]uanto alla contestazione in merito alla mancata informazione al passeggero sulla possibilità di scelta tra il rimborso del biglietto e la prosecuzione su un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile, anche in data successiva, prevista dall'art. 18, par. 1, del Regolamento (UE) 2021/782 (“Regolamento”), si forniscono alcune considerazioni aggiuntive rispetto alla ricostruzione fornita da Trenitalia”;*
- *“[i]n particolare, Codesta Autorità ha sostenuto che Trenitalia non abbia fornito la suddetta informazione al passeggero, a fronte della soppressione del treno regionale 17179 del 16 giugno 2024. Nel riepilogo della vicenda che*

emerge dalle Risultanze Istruttorie non è stato, infatti, dato alcun rilievo alle peculiarità del caso di specie, che risiedono nelle caratteristiche del titolo di viaggio in possesso del passeggero, reso disponibile a Trenitalia solo a seguito dell'avvio del procedimento in esame”;

- *“[s]egnatamente, oltre ai titoli di viaggio acquistati sui canali di Trenitalia (biglietteria di Bolzano e sito web), ai quali si è fatto cenno sia nei riscontri alle richieste di informazioni di Codesta Autorità in fase pre-istruttoria, sia in occasione delle memorie difensive (a cui si rinvia per maggiori dettagli), è successivamente emerso, all'esito di apposita istanza di accesso agli atti, che, in data 28 maggio 2024, il Sig. [...] ha acquistato, tramite canale web dell'impresa ferroviaria ÖBB, un biglietto valido 48 ore, dal 16 al 17 giugno 2024, per viaggiare sulla relazione Innsbruck – Bolzano, senza l'indicazione dei servizi ferroviari – vale a dire, gli specifici treni – che sarebbero stati concretamente utilizzati per viaggiare, circostanza che rende per definizione impossibile l'associazione del passeggero ad uno specifico servizio e la conseguente informativa puntuale sul servizio poi concretamente utilizzato”;*
- *“[c]iò premesso, quanto alla contestazione mossa nei confronti di Trenitalia, si ritiene di aver ottemperato alla normativa di riferimento, informando il passeggero dei diritti di cui all'art. 18, par. 1 del Regolamento, tramite comunicazione di smart caring (v. Allegato 1). Infatti, in data 15 giugno 2024 (giorno antecedente al viaggio), Trenitalia ha informato il Sig. [...] dello sciopero del Gruppo FS Italiane indetto dalle ore 3:00 del giorno 16/06/2024 alle ore 2:00 del giorno 17/06/2024, precisando che, conseguentemente, i treni di Trenitalia avrebbero potuto subire ritardi, cancellazioni o limitazioni di percorso”;*
- *“[l]o stesso messaggio, inviato da Trenitalia a tutti i viaggiatori interessati da potenziali disservizi ed anche al Sig. [...], benché non si riferisse specificatamente alla tratta Brennero – Bolzano ed al treno regionale 17179, informava il viaggiatore della possibilità di riprogrammare il viaggio o richiedere il rimborso – in caso di rinuncia al viaggio – precisando le relative modalità ed i canali di contatto” [sottolineatura presente nell'originale];*
- *“[s]i ritiene pertanto che non possa essere, in primo luogo, condivisa l'affermazione relativa all'asserita “mancanza di adeguate misure, sia organizzative interne che comunicative verso i viaggiatori, idonee ad assicurare agli stessi la garanzia dei diritti previsti della normativa europea”; né, tantomeno, Trenitalia intende avallare la considerazione secondo cui “la problematica – i.e. la mancata informazione ai passeggeri – assume rilevanza non solo per il caso specifico e conferma che Trenitalia in tutte le situazioni dalla stessa analogamente richiamate non garantisce ai viaggiatori i diritti ai medesimi riconosciuti dall'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782””;*
- *“[m]eritano, in proposito, attenzione le seguenti considerazioni. Nei casi di servizi di Trenitalia i) non soggetti a prenotazione, ii) per i quali il passeggero*

non abbia rilasciato in fase di acquisto i propri dati di contatto e iii) che danno diritto ad utilizzare più treni in una data fascia oraria, Trenitalia fornisce le informazioni previste dal Regolamento, anche ai sensi dell'art. 18 par. 1, mediante molteplici canali, tra cui messaggi di smart caring ai clienti contattabili tramite i dati rilasciati in fase d'acquisto, sezione Infomobilità sul sito di Trenitalia, personale presente in stazione e locandine affisse in stazione. Con specifico riferimento al caso di specie, le informazioni sullo sciopero e sui diritti spettanti ai passeggeri – ivi inclusi quelli previsti dall'art. 18, par. 1 del Regolamento – sono state fornite mediante apposita locandina affissa nella bacheca della stazione di Brennero (Allegato 2), presso la quale, peraltro, sono presenti due biglietterie self-service a disposizione dei viaggiatori, quale ulteriore canale informativo" [sottolineatura presente nell'originale];

- *"[i]n considerazione di quanto sopra, Trenitalia ritiene di aver adeguatamente dimostrato di non essere incorsa nella contestata violazione e di aver dato ampia rassicurazione in ordine agli sforzi costantemente compiuti per raggiungere, con un adeguato livello informativo, tutti i propri passeggeri, anche nelle situazioni di particolare complessità quale quella di cui al caso di specie";*

VISTA

la nota acquista con prot. ART n. 82196/2025, del 7 ottobre 2025, e la relativa documentazione allegata, con la quale Trenitalia ha trasmesso "la documentazione comprovante l'avvenuto accredito di € 78,80, dello scorso 7 marzo, a favore del sig. [...]"

VISTA

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione, di cui al reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 75609/2024, ed in particolare che:

1. sulla base della documentazione agli atti risulta la violazione da parte di Trenitalia dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782 il quale dispone che: *"Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti o più, l'impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile; b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a*

condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero”;

2. preliminarmente si rappresenta che sono prive di pregio le affermazioni della Società secondo le quali “*la Società si pone il tema dell'avvio del procedimento in assenza di tutti gli elementi necessari*” (cfr. verbale audizione prot. ART n. 29674/2025, del 27 marzo 2025) ed inoltre che “*il titolo di viaggio [...] è stato acquisito solo dopo l'avvio del procedimento in esame ed è stato reso disponibile a Trenitalia in data 13 marzo*” (cfr. prot. ART n. 38790/2025 del 18 aprile 2025; v. prot. ART 75226/2025 del 15 settembre 2025), in quanto, alla luce di tutti gli elementi acquisiti nella fase preistruttoria, sia mediante il citato reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 75609/2024, sia mediante i riscontri della Società alle richieste di informazioni dell’Ufficio Diritti dei passeggeri (cfr. prot. ART nn. 107750/2024, 115832/2024, e 130176/2024), sussistevano a carico di Trenitalia i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio dell'Autorità per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782;
3. invero, i fatti rilevanti per la contestazione a Trenitalia della violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782 e rimasti non controversi nel seguito del procedimento sono i seguenti: il reclamante, in data 28 maggio 2024 alle ore 11:32, ha acquistato, sul sito *internet* dell’impresa ferroviaria ÖBB, un biglietto per un viaggio da Innsbruck a Bolzano, valido 48 ore, dal 16 al 17 giugno 2024 che gli consentiva di viaggiare, sia sul treno urbano S3 dell’impresa ferroviaria ÖBB, sia sul treno regionale di Trenitalia n. 17179 (cfr. prot. ART n. 38790/2025);
4. in conseguenza dello sciopero del personale di Trenitalia, avvenuto in data 16 giugno 2024, il treno regionale della Società n. 17179 (con orario programmato di partenza ore 18:38 e orario programmato di arrivo ore 19:59) è stato soppresso per la tratta da Brennero a Bolzano e Trenitalia non ha offerto al reclamante “*la scelta tra le seguenti opzioni [...] a) ottenere il rimborso integrale del biglietto [...] b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero*”;
5. le argomentazioni difensive prodotte dalla Società nel corso dell’istruttoria (cfr. verbale di audizione acquisito con prot. ART n. 29674/2025 e memoria prot. n. ART n. 38790/2025) non sono idonee a superare la contestazione avanzata, in quanto, ciò che unicamente rileva nel presente procedimento è che il reclamante era in possesso di un valido biglietto, che peraltro ne recava il nominativo e che secondo il regolamento (UE) 2021/782, costituisce “*un’attestazione valida, indipendentemente dalla sua forma, della conclusione di un contratto di trasporto*”;
6. in virtù della titolarità di un valido biglietto, che consentiva al passeggero di

- viaggiare sul Treno regionale di Trenitalia n. 17179, e del verificarsi dei presupposti previsti dal menzionato regolamento - nel caso di specie la soppressione del servizio che essa avrebbe dovuto prestare mediante il suddetto treno - la Società era, pertanto, obbligata ad offrire al reclamante la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782;
7. è del tutto inconferente l'argomentazione della Società secondo la quale *"Trenitalia, possibile vettore chiamato ad eseguire il trasporto nella tratta tra Brennero e Bolzano non aveva alcuna evidenza né del treno che avrebbe utilizzato [il Reclamante], né del giorno ed ora in cui [lo stesso] avrebbe usufruito del servizio"*, in quanto si tratta di aspetti che attengono esclusivamente alle determinazioni della Società di avvalersi di un determinato canale commerciale per la vendita dei titoli di viaggio, quale, nel caso di specie, il sito *internet* dell'impresa ferroviaria ÖBB, e di vendere una determinata tipologia di biglietto; determinazioni che non possono essere addotte per giustificare l'inadempimento degli obblighi di cui al citato articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782 né il conseguente pregiudizio ai diritti riconosciuti ai passeggeri dal legislatore eurounitario;
 8. in merito alle disposizioni applicabili al caso di specie, occorre rilevare che le condizioni speciali SCIC – NRT, ovvero le *"Special Conditions of International Carriage for Journey Using Non Reservations Tickets"* (di seguito: "Condizioni speciali") richiamate da Trenitalia, sia nel corso dell'audizione del 27 marzo 2025 (cfr. verbale acquisito con prot. ART n. 29674/2025), sia nella memoria acquisita in data 18 aprile 2025 (cfr. pagina n. 3 memoria acquista con prot. ART n. 38790/2025), non costituiscono una deroga all'applicazione, al caso di specie, del regolamento (UE) 2021/782, come, d'altronde, emerge anche dall'*"ACCORDO tra l'Unione europea e l'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia di adesione dell'Unione europea alla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, modificata dal protocollo di Vilnius del 3 giugno 1999"*, richiamato a pag. 8 (paragrafo 1.1) delle stesse Condizioni speciali, il quale all'articolo 2 dispone che: *"Senza pregiudizio dell'oggetto e dello scopo della convenzione di promuovere, migliorare e agevolare il trasporto internazionale per ferrovia e fatta salva la sua piena applicazione con riferimento alle altre parti della convenzione, nelle loro relazioni reciproche, le parti della convenzione che sono Stati membri dell'Unione applicano le norme dell'Unione e non applicano pertanto le norme derivanti da tale convenzione salvi i casi in cui non esistano norme dell'Unione che disciplinano la particolare materia in questione"*;
 9. anzi, le stesse Condizioni speciali confermano l'obbligo in capo al vettore di offrire la scelta di cui all'articolo 18 del regolamento (UE) 2021/782 in modo proattivo e concreto: il paragrafo 19 delle Condizioni speciali richiama esplicitamente la norma nel rimando alle *"General Conditions of Carriage for Rail Passengers (CGG-CIV/PRR)"*: queste ultime, oltre a prevedere al paragrafo

- 10.1.1 la scelta tra rimborso e riprotezione riconosciuta dalla disposizione eurounitaria, al paragrafo 10.1.2 stabiliscono espressamente, tra l'altro, che *"As regards continuation or return to the starting point of the journey, it is up to the carrier to offer alternative transport"* (enfasi aggiunta);
10. inoltre, non può essere accolta l'affermazione di Trenitalia secondo la quale la medesima assenza di evidenze circa il treno, il giorno e l'ora in cui i passeggeri usufruiscono del servizio sarebbe riscontrabile *"analogamente a tutti i casi di titoli cartacei acquisitati presso le biglietterie, le self service di Trenitalia o punti convenzionati, per servizi di trasporto non soggetti a prenotazione, per i quali Trenitalia fornisce informazioni attraverso vari canali: o in stazione [...] o a bordo dei treni [...] o canali informativi digitali [...] o canali informativi per la diffusione di informazioni invia automatica [...] il numero verde gratuito [...] e il call center [...] [sottolineatura presente nell'originale]"*. Tale argomentazione non determina il venir meno della violazione nel caso concreto, in cui la carenza informativa sulla soppressione del treno d'interesse e sui servizi alternativi disponibili sulla tratta Brennero-Bolzano inficiava l'effettività del diritto del passeggero a scegliere tra le opzioni previste dalla norma europea, riverberandosi sul successivo svolgimento dell'itinerario programmato. Inoltre, essa sembra indicare una problematica potenzialmente rilevante non solo per la vicenda *de qua* e conferma che Trenitalia in tutte le situazioni dalla stessa analogamente richiamate non garantisce ai viaggiatori i diritti ai medesimi riconosciuti dall'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782. Sono prive di pregio le affermazioni della Società secondo le quali *"Trenitalia forniva al [reclamante] le informazioni necessarie, ancorché riferite alla parte del viaggio successiva alla tratta Brennero-Bolzano"* e *"[Trenitalia] informava [il reclamante] dei diritti di cui all'art. 18, par. 1 del Regolamento, tramite comunicazione di smart caring, inviata in data 15 giugno 2024, in relazione al biglietto del treno Intercity Notte n. 763"*, in quanto, come anche affermato dalla stessa Società, le informazioni veicolate non sono relative alla tratta Brennero – Bolzano e al Treno regionale di Trenitalia 17179. Priva di pregio è anche l'affermazione dalla Società secondo la quale l'impresa ferroviaria ÖBB avrebbe inserito nel documento informativo del viaggio, una nota con la quale *"informava, in lingua tedesca, il passeggero che quel giorno in Italia era in atto uno sciopero, avvisandolo, al contempo, di probabili modifiche alla programmazione dei servizi ferroviari"*: oltre a menzionare solo *"probabili modifiche alla programmazione"*, è palese che la suddetta comunicazione non assolve in alcun modo agli obblighi delineati dal citato articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782 ai sensi del quale, in caso di soppressione del Treno, l'impresa ferroviaria ha il dovere di offrire *"la scelta tra le seguenti opzioni [...] a) ottenere il rimborso integrale del biglietto [...] b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di*

trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero”;

11. si osserva altresì che, in considerazione della non imprevedibilità dello sciopero ed al fine di garantire i diritti dei titolari di un valido titolo di viaggio per i conseguenti disservizi, la Società avrebbe ben potuto attivarsi per offrire prontamente al passeggero la scelta cui al menzionato articolo 18, paragrafo 1, quantomeno attraverso il canale utilizzato per la vendita del suddetto titolo di viaggio, ossia il sito internet dell'impresa ferroviaria ÖBB; tale condotta, da parte di Trenitalia, risultava esigibile anche alla luce del considerando (4) del regolamento (UE) 2021/782 secondo cui “[...] *il passeggero del trasporto ferroviario è la parte più debole del contratto di trasporto, è necessario tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario*” e del considerando (35) secondo cui “*Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori*”;
12. non vale a superare la contestazione avanzata l'affermazione della Società riportata nella memoria di replica alle risultanze istruttorie, acquisita con prot. n. ART n. 75226/2025, del 15 settembre 2025, secondo la quale il reclamante “*ha acquistato, tramite canale web dell'impresa ferroviaria ÖBB, un biglietto [...] senza l'indicazione dei servizi ferroviari – vale a dire, gli specifici treni – che sarebbero stati concretamente utilizzati per viaggiare, circostanza che rende per definizione impossibile l'associazione del passeggero ad uno specifico servizio e la conseguente informativa puntuale sul servizio poi concretamente utilizzato*”; invero, a seguito della cancellazione di uno dei possibili servizi previsti dal contratto di trasporto stipulato con il reclamante, non potendo escludere, a priori, proprio quale “*possibile vettore*”, l'eventualità che il reclamante intendesse avvalersi del servizio di trasporto cancellato, Trenitalia avrebbe dovuto, comunque, attivarsi per offrire la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del suddetto regolamento; tanto anche in considerazione del fatto che, come già esposto al punto 7, l'asserita impossibilità di “*associazione del passeggero ad uno specifico servizio*” deriva dalle determinazioni di Trenitalia riguardo ai canali commerciali e per la vendita dei titoli di viaggio e alle tipologie di biglietto offerte;
13. prive di pregio risultano essere, altresì, le ulteriori argomentazioni difensive poste dalla Società con la citata memoria di replica alle Risultanze istruttorie prot. n. ART n. 75226/2025, che anzi, confermano la violazione, in quanto, come già sopra esposto, nessuna delle informazioni rese da Trenitalia assolve in alcun modo agli obblighi delineati dal citato articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782; invero, è palese che:
 - i) il contenuto dell'informazione resa con “*comunicazione di smart caring (v. Allegato 1)*” informa il passeggero della mera possibilità che a seguito dello sciopero “*i treni potranno subire ritardi, cancellazioni o limitazioni di*

percorso [e] modifiche al servizio" e, a tutto voler concedere, il medesimo messaggio richiama in modo generico il diritto di scelta stabilito dal citato articolo 18, paragrafo 1, senza offrire alcuna concreta opzione alternativa di viaggio; ad ogni modo, come già rilevato al punto 10, il messaggio di cui trattasi, che *"informava il viaggiatore della possibilità di riprogrammare il viaggio o richiedere il rimborso – in caso di rinuncia al viaggio – precisando le relative modalità ed i canali di contatto"*, non è relativo alla tratta Brennero – Bolzano e al Treno regionale di Trenitalia 17179, oggetto del presente procedimento; come, d'altronde, affermato dalla stessa Società nel corso dell'istruttoria e, financo, nella citata memoria di replica prot. ART n. 75226/2025;

- ii) neppure le informazioni *"[...] fornite mediante apposita locandina affissa nella bacheca della stazione di Brennero (Allegato 2)"* sono idonee nel caso concreto ad assolvere all'obbligo di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 2021/782 in quanto, oltre a limitarsi a rappresentare la mera possibilità della scelta senza recare alcuna concreta soluzione alternativa di trasporto, prevedono, analogamente alla comunicazione di cui al romanino i), che sia il passeggero ad attivarsi per reperire detta soluzione; è invece il caso di evidenziare come la scelta prevista dalla norma europea debba essere prospettata *"immediatamente"* dall'impresa ferroviaria al passeggero, senza necessità che quest'ultimo si attivi in maniera autonoma. La disposizione richiede, pertanto, che, in caso di cancellazioni o ritardi, a prescindere dalla tipologia di canale e/o biglietto venduto - come, d'altronde, emerge dal considerando (15) del regolamento (UE) 2021/782 secondo cui *"indipendentemente dalle modalità di acquisito di un determinato tipo di biglietto, il livello di tutela dovrebbe essere lo stesso"* - l'impresa ferroviaria si attivi per informare prontamente l'utente e metterlo in condizione di esercitare, con piena ed effettiva cognizione di causa, il proprio diritto di scelta. Solo così, del resto, è possibile rispettare lo spirito della normativa e raggiungere la finalità, perseguita dal legislatore eurounitario, di garantire la tutela sostanziale del passeggero, contraente debole, che si trovi in una situazione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio dell'impresa ferroviaria, contraente forte; d'altronde, non può ignorarsi che il passeggero potrebbe non conoscere approfonditamente i diritti che il regolamento (UE) n. 2021/782 gli attribuisce e rischierebbe di vederli disattesi, in assenza di una condotta proattiva dell'impresa ferroviaria, che certo non può ravvisarsi nell'esposizione di un locandina o in un comunicazione *smart caring* non recanti l'indicazione di una concreta opzione alternativa di trasporto;

RITENUTO

che, sussistano i presupposti per accertare, nei confronti di Trenitalia, la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, 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. 75609/2024, del 14 agosto 2024, relativamente al diritto di ricevere immediatamente, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, la scelta fra ottenere il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio;

- 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. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, preme evidenziare come la gravità della violazione attenga ad una condotta consapevolmente violativa della disposizione regolamentare nella misura in cui la Società non ha provveduto a riconoscere al passeggero, a seguito dell'avvenuta soppressione del viaggio, la scelta tra ottenere il rimborso integrale del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, in pieno spregio alla *ratio* dell'articolo 18, paragrafo 1, del (UE) 2021/782, ai sensi del quale l'offerta della scelta, quale obbligo in capo all'impresa ferroviaria, deve essere garantita immediatamente al passeggero, ovvero non appena sia prevedibile ragionevolmente che un servizio subisca un ritardo all'arrivo superiore a sessanta minuti; invero la carenza di un'informazione diretta e tempestiva sulla soppressione del treno d'interesse e sui servizi alternativi ha inficiato l'effettività del diritto del passeggero a scegliere tra le opzioni previste dalla norma europea, riverberandosi sul prosieguo del viaggio;
 3. quanto alla reiterazione della violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, risultano precedenti a carico di Trenitalia S.p.A. per violazioni della stessa indole accertati con delibera n. 68/2022, del 5 maggio 2022, delibera n. 145/2023, del 28 settembre 2023, e 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 Trenitalia ha provveduto a corrispondere al reclamante il rimborso dei biglietti acquistati e non fruiti per il treno ICN 763;
 5. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti

dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la condotta, anche alla luce della disposizione violata, ha interessato il solo reclamante.

6. 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;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 1.500,00 (miljecinquecento/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 10.750,00 (diecimilasettecentocinquanta/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 10.750,00 (diecimilasettecentocinquanta/00), ai sensi dall'articolo 6, comma 1, del decreto legislativo 70/2014;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. 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 1, del regolamento (UE) 2021/782, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 75609/2024, del 14 agosto 2024, relativamente al diritto di ricevere immediatamente, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, la scelta fra ottenere il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio;
2. per la violazione di cui al punto 2, è irrogata, nei confronti di Trenitalia S.p.A., la sanzione pecuniaria di euro 10.750,00 (diecimilasettecentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70;
3. la sanzione di cui al punto 2 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.': 170, nel campo 'Anno': 2025 e nel campo 'Descrizione causale': "sanzione Delibera n. 170/2025";
4. decorso il termine di cui al punto 3, 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;

5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., è comunicata al reclamante 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, 24 ottobre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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