

Delibera n. 197/2025

**Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 70/2014, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione).**

L'Autorità, nella sua riunione del 13 novembre 2025

- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO** il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento) e, in particolare, l'articolo 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafi 1 e 5;
- VISTO** l'articolo 24-bis del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103 (*Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi derivanti da atti dell'Unione europea e da procedure di infrazione e pre-infrazione pendenti nei confronti dello Stato italiano*) e in particolare il comma 2;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento e, in particolare, l'articolo 6-bis (*"Sanzioni in materia di tempistica di risposta ai reclami e alle domande di rimborso e indennizzo"*), ai sensi del quale *"[i]n caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli (...) 18, paragrafo 5 (...) del regolamento, il venditore di biglietti, il tour operator, l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro"*;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera dell'Autorità

n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare l'articolo 2, comma 3;

- VISTE** le domande di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) in data 23 maggio 2025, dal sig. [...] (di seguito: il reclamante) e dal sig. [...] (di seguito: l'altro passeggero), in relazione al viaggio del 23 maggio 2025, da Firenze Santa Maria Novella a Roma, con orario programmato di partenza alle ore 9:04 e orario programmato di arrivo alle ore 13:00, con la seguente soluzione di viaggio: treno Regionale 4101 da Firenze Santa Maria Novella (09:04) a Orte (11:54) e treno Regionale 4153 da Orte (12:16) a Roma Termini (13:00);
- VISTO** il reclamo pervenuto all'Autorità in relazione all'indicato viaggio, in seconda istanza, con nota prot. ART 64700/2025 del 24 luglio 2025, con il quale il reclamante - facendo altresì riferimento all'altro passeggero indicato nel reclamo - ha rappresentato, tra l'altro, di non avere ancora ricevuto il rimborso a seguito della cancellazione per sciopero dei citati treni, e ha allegato copia della propria richiesta di rimborso del 23 maggio 2025;
- VISTA** la nota prot. 67478/2025 del 6 agosto 2025, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Trenitalia prot. ART 73041/2025 del 4 settembre 2025, e i relativi allegati;
- RILEVATO** che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[l’]Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio”;
- ATTESO** che, ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento: “*1. Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti o più, l’impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni: a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile (...). 5. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a (...) sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda”;*
- CONSIDERATO** che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, che:

- in data, rispettivamente, 22 maggio e 23 maggio 2025, il reclamante e l'altro passeggero indicato nel reclamo pervenuto all'Autorità “*acquistavano separatamente, tramite piattaforma (...) due Biglietti Digitali Regionali integrati per viaggiare in data 23 maggio*” con l'indicata soluzione di viaggio;
- “[d]alle ore 1:00 alle ore 23:59 di venerdì 23 maggio 2025 veniva indetto uno sciopero nazionale del personale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord”, del quale Trenitalia informava i passeggeri mediante vari mezzi di comunicazione;
- il giorno del viaggio, il citato treno Regionale 4101, a causa dello sciopero, veniva cancellato per l'intero percorso, e il treno Regionale 4153 veniva cancellato parzialmente nella tratta da Foligno-Roma Termini;
- a seguito della presentazione di due, distinte, richieste di rimborso, in data 23 maggio 2025, sia da parte del reclamante sia da parte dell'altro passeggero, Trenitalia ha fornito riscontro solo il 29 luglio 2025 al reclamante e l'11 agosto 2025 all'altro passeggero, riconoscendo il rimborso dei biglietti;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto al versamento dei rimborsi richiesti dal reclamante e dall'altro passeggero, dovuti ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa domanda;

**RITENUTO**

pertanto che, relativamente al diritto ad ottenere entro 30 giorni dal ricevimento della domanda il rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione del servizio, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, con riguardo a due casi;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 18, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata per la violazione di cui al punto 1), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.000,00 (mille/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, in relazione a due casi;

3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell’articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare pari a euro 1.666,66 (millesicentosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 3.333,32 (tremilatrecentotrentatre/32) – per la sanzione di cui al punto 2, tramite versamento da effettuarsi con l’utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione “Servizi on-line PagoPA” (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo ‘causale’: “sanzione amministrativa – delibera n. 197/2025”;
8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC e comunicata al reclamante sig. [...omissis...].

Torino, 13 novembre 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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