

Delibera n. 230/2025

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

L'Autorità, nella sua riunione del 19 dicembre 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, gli articoli 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, comma 1 (*"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"*), ai sensi del quale “[i]n caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli (...) 18, ad eccezione del paragrafo 5 (...) 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”;
 - 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;
- VISTA** la domanda di rimborso formulata nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) in data 17 giugno 2025 dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante) in relazione al viaggio da Milano Cadorna a Malpensa aeroporto del 12 giugno 2025, con orario programmato di partenza alle ore 08:27 e orario programmato di arrivo alle ore 09:04;
- VISTO** il reclamo pervenuto all’Autorità, in seconda istanza, con nota prot. ART 71412/2025 del 27 agosto 2025, con il quale la reclamante ha lamentato in particolare, a seguito della “*soppressione*” dell’indicato treno, la “[m]ancanza del bus sostitutivo per la copertura della tratta” nonché il mancato riconoscimento del rimborso del biglietto acquistato, allegando copia di tale richiesta del 17 giugno 2025;
- VISTE** le note prott. 79149/2025 del 30 settembre 2025, 84360/2025 del 14 ottobre 2025, 86284/2025 del 21 ottobre 2025 e 96100/2025 del 28 novembre 2025, con le quali gli Uffici dell’Autorità, in relazione al citato reclamo, hanno richiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dalla reclamante;
- VISTE** le rispettive note di riscontro di Trenord prott. ART 82580/2025 dell’8 ottobre 2025; 84875/2025 del 16 ottobre 2025, 88561/2025 del 30 ottobre 2025 e 97120/2025 del 3 dicembre 2025, e i relativi allegati;
- RILEVATO** che, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[I]’Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio”;
- ATTESO** che, ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento “[q]ualora 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”;*

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenord stessa, che:

- in data 12 giugno 2025 il treno interessato è stato “*soppresso*” a causa dell'interruzione della direttrice Milano-Malpensa disposta dal gestore dell'infrastruttura dalla sera dell'11 giugno per una frana avvenuta fra Ferno e l'aeroporto di Malpensa, con conseguente impossibilità di proseguire il viaggio;
- con riguardo all'offerta immediata al passeggero della scelta tra le opzioni di cui al citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, che:
 - (i) “[I]e informazioni sull'andamento del treno sono state fornite tempestivamente in modalità push su APP e sito internet di Trenord. Si riporta di seguito il testo delle informative fornite: “12/06/25 05:13 – La circolazione della linea è interrotta tra le stazioni di BUSTO ARSIZIO NORD e MALPENSA AEROPORTO T2, a causa di una frana (...). Necessarie variazioni e cancellazioni per riorganizzare il servizio.
Info sull'andamento del treno in APP e Sito nella sezione "Real time / Linee e orari - ricerca treno".
“12/06/25 07:37 – MALPENSA-MILANO CADORNA
Treni cancellati: (...)";
 - (ii) “il gestore dei servizi sostitutivi con bus aveva comunicato la mancata disponibilità dei mezzi per poter svolgere nel caso di specie detti servizi”;

RILEVATO

che non risulta pertanto fornita evidenza, in alcun documento prodotto da Trenord, che l'impresa, a fronte della soppressione del treno interessato, abbia offerto ai passeggeri - quando la soppressione del servizio, per le circostanze descritte, ha reso evidente la ragionevole prevedibilità del ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti - la scelta tra il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, non appena possibile o a una data successiva, come prescritto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

- ATTESO** che, ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento “[i] *rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a) (...) sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda*”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto riferito da Trenord stessa, che alla citata domanda di rimborso della reclamante del 17 giugno 2025 Trenord ha fornito riscontro solo il 24 ottobre 2025, corrispondendo il rimborso del biglietto;
- RILEVATO** che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord risulta pertanto aver provveduto con un ritardo che supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della domanda al versamento del rimborso richiesto dalla reclamante, dovuto ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento;
- RITENUTO** pertanto che, relativamente al diritto, in caso di soppressione di un servizio ferroviario, a (i) ricevere la scelta fra ottenere il rimborso del biglietto o proseguire il viaggio e (ii) ottenere il rimborso del prezzo del biglietto entro 30 giorni dal ricevimento della relativa domanda, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenord, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 6, comma 1, e 6-*bis* del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui all’articolo 18, rispettivamente paragrafi 3 e 5, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l’avvio nei confronti di Trenord S.r.l. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione delle seguenti disposizioni 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:
 - 1.a) articolo 18, paragrafo 1;
 - 1.b) articolo 18, paragrafo 5;
2. all’esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria compresa tra euro 5.000 (cinquemila/00) ed euro 50.000 (cinquantamila/00) euro, ai sensi dell’art. 6, comma 1, del d.lgs. 70/2014;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b) 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;

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 di euro 10.000,00 (diecimila/00), per la sanzione di cui al punto 2.a), e per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.b), 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. 230/2025”;
8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata alla reclamante sig.ra [...omissis...].

Torino, 19 dicembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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