

Delibera n. 7/2026

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 5 febbraio 2026

- 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 19 (“*Indennizzo*”), paragrafi 1, 2 e 7;
- 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 (...) 19, paragrafo 7, (...) 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 n. 146/2023

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

- VISTA** l'istanza di sollecito alla trattazione delle richieste di indennizzo formulate nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) in data 12 febbraio 2025 dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante), in relazione ai disagi patiti a causa di perturbazioni del servizio ferroviario, riguardanti due abbonamenti del mese di novembre 2024 per le tratte (i) da Mandello Del Lario a Lecco e (ii) da Milano a Mandello Del Lario, per il susseguirsi di ritardi durante il periodo di validità degli stessi;
- VISTO** il reclamo pervenuto all'Autorità, in seconda istanza, con nota prot. ART 76492/2025 del 18 settembre 2025, con il quale il reclamante, in relazione ai due indicati abbonamenti, ha rappresentato, tra l'altro, di non avere ricevuto gli indennizzi previsti, e ha allegato copia dell'indicato sollecito a Trenord per la trattazione delle due richieste di indennizzo presentate il 12 febbraio 2025;
- VISTE** le note prott. 90129/2025 del 5 novembre 2025, 92537/2025 del 14 novembre 2025 e 93615/2025 del 18 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 dal reclamante;
- VISTE** le rispettive note di riscontro di Trenord, prott. ART 90975/2025 del 10 novembre 2025, 93323/2025 del 17 novembre 2025 e 93876/2025 del 19 novembre 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 19 del Regolamento “[f]ermo restando il diritto al trasporto, il passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell’impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell’articolo 18” (paragrafo 1); “[i]l paragrafo 1 si applica inoltre ai passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento. Qualora tali passeggeri siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi (...) durante il periodo di validità del titolo di viaggio o dell’abbonamento, hanno il diritto di richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo dell’impresa ferroviaria. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell’indennizzo” (paragrafo 2); “[l’]indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda” (paragrafo 7);

CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenord stessa, che a fronte della presentazione, da parte del reclamante, di due richieste di indennizzo del 12 febbraio 2025, Trenord ha erogato solo il 7 novembre 2025 i relativi "voucher (*come richiesto dalla Cliente stessa*) - disponibili per l'utilizzo all'interno della sua area personale online sul sito Trenord - per l'ammontare di Euro 29,10 ed Euro 10,95";

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord risulta dunque aver provveduto alla corresponsione dei due indennizzi, dovuti ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda;

RITENUTO

pertanto che, relativamente al diritto ad ottenere, entro un mese dalla presentazione della domanda, l'indennizzo adeguato per il susseguirsi di ritardi durante il periodo di validità di un abbonamento, 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 dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con riguardo a due casi;

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 dell'articolo 19, paragrafo 7, 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 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 (milleseicentosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di 3.333,32 (tremilatrecentotrentatre/32), 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. 7/2026";
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 al reclamante [...omissis...].

Torino, 5 febbraio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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