

Delibera n. 31/2026

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 6 marzo 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 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafi 1 e 5, l'articolo 20 (*"Assistenza"*), paragrafo 1 e l'articolo 28 (*"Reclami"*), paragrafo 2;
- 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 (*"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, (...) 20, (...) 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, (...) 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";

- 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), ed in particolare l'articolo 2, comma 3, l'articolo 9, comma 2, e l'articolo 14, comma 5, ai sensi del quale *"[q]uando risulti provato che la violazione è ancora in corso, il provvedimento finale può altresì contenere, nei casi previsti dalla vigente normativa, l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino, nonché l'ordine di modifica delle clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri, introdotte nel contratto di trasporto in violazione delle pertinenti disposizioni. Il potere di cui al presente comma non si estingue per effetto del pagamento in misura ridotta";*
- VISTO** il reclamo presentato a Trenord S.r.l. (di seguito, anche: Trenord) dal signor [...omissis...] (di seguito, anche: reclamante) il 18 giugno 2025 (e successivo sollecito del 23 luglio 2025), con il quale lo stesso ha lamentato, in relazione al viaggio del treno Reg 22674 del 15 giugno 2025 da Bergamo a Brescia, con orario programmato di partenza alle ore 20:18 e orario programmato di arrivo alle ore 21:31, che tale *"treno (...) è stato cancellato senza preavviso mentre ero già a bordo. Non mi è stata fornita alcuna alternativa o assistenza"*, e di aver dovuto conseguentemente affrontare spese (tra cui *"un nuovo biglietto Bergamo-Austria"* e *"una notte in hotel"* a Bergamo), di cui allegava i relativi giustificativi, con *"richiesta di rimborso integrale"*;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità (prot. ART 94670/2025 del 24 novembre 2025), con il quale il reclamante, allegando copia del reclamo di prima istanza (e del relativo sollecito), nell'evidenziare di non aver ricevuto adeguata risposta né il rimborso delle spese sostenute, ribadiva le doglianze già formulate in tale sede con riguardo, tra l'altro, alla mancanza da parte del vettore, a seguito della soppressione del treno Reg 22674, di informazione, assistenza, alternativa o soluzione per proseguire il viaggio;
- VISTE** le note prott. ART 99296/2025 del 12 dicembre 2025, 2973/2026 del 14 gennaio, 5267/2026 del 23 gennaio 2026 e 6194/2026 del 28 gennaio 2026, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno reiteratamente 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 100496/2025 del 18 dicembre 2025, 4376/2026 del 20 gennaio 2026, 5706/2026 del 26 gennaio 2026 e 7378/2026 del 2 febbraio 2026, ed 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 dell'articolo 18 (*“Rimborso e itinerari alternativi”*) 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;

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. 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 dal passeggero nel reclamo di seconda istanza all'Autorità, che *“[i]n data 15/06/2025, mi trovavo già a bordo del treno regionale Bergamo-Brescia delle ore 20:18. Poco dopo l'orario di partenza previsto, un'addetta Trenord informava i passeggeri che il treno era stato cancellato e che dovevamo scendere, senza fornire alcuna alternativa, assistenza o soluzione per proseguire il viaggio”;*
- secondo quanto rappresentato da Trenord stessa, in riscontro alle richieste in proposito degli Uffici, ed in particolare se, a seguito della cancellazione del viaggio, ai passeggeri fosse stata offerta la scelta tra la prosecuzione del viaggio ovvero il rimborso del biglietto: *“Di seguito si riporta il testo dell'informativa pubblicata real time sia sul sito Internet che sull'App di Trenord: “Si avvisa che oggi non partiranno i seguenti treni a causa di un guasto al convoglio: (...) 22674 (BERGAMO 20:18 - TREVIGLIO 20:48).*

I clienti diretti a TREVIGLIO possono utilizzare il treno 2244 (BERGAMO 21:02 - MILANO CENTRALE 21:50) che oggi effettuerà tutte le fermate da BERGAMO a TREVIGLIO OVEST. (...)

Info sull'andamento del treno in APP e Sito nella sezione "Real time | Linee e orari - ricerca treno".

Né Trenord, in riscontro alla reiterazione da parte degli Uffici della specifica richiesta, ha fornito ulteriori elementi in relazione alla offerta prevista dal riportato articolo 18 del regolamento, limitandosi infine ad affermare che in merito alla *"eventuale offerta - a seguito della cancellazione del viaggio - ai passeggeri da parte di Trenord (ovviamente, per la parte di competenza) tra la prosecuzione del viaggio ovvero il rimborso del biglietto, il Cliente ha optato per inviare la richiesta di rimborso"*;

- con specifico riferimento al rimborso dovuto per il treno soppresso, secondo quanto rappresentato da Trenord stessa in riscontro alla richiesta degli Uffici se fosse stato erogato, che: *"A seguito della presentazione di un reclamo con richiesta di rimborso, il Cliente è stato invitato a presentare formale richiesta di conciliazione nelle modalità e termini previsti dal Protocollo di Conciliazione, ossia presentando l'apposito modulo debitamente compilato, in mancanza del quale non è ricevibile la richiesta. Il Cliente, tuttavia, ha inviato una richiesta di conciliazione non conforme a quanto sopra prescritto, con la conseguenza ch[e] la sua domanda è stata dichiara[ta] improcedibile"* il 17 novembre 2026;

RILEVATO

che, a fronte della soppressione del treno, delle criticità in atto sulla linea interessata e della conseguente ragionevole previsione di un ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, non risulta fornita evidenza, in alcun documento prodotto da Trenord, che sia stata offerta immediatamente dall'impresa ai passeggeri la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e il proseguimento del viaggio con mezzi alternativi alla destinazione finale, come prescritto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. Attesa l'indicazione di poter utilizzare il treno 2244 come alternativa di viaggio per i *"clienti diretti a TREVIGLIO"*, oltretutto - secondo quanto riferito da Trenord stessa - comunicata solo via *"APP e Sito"*, infatti, l'impresa risulta aver offerto al reclamante, titolare di un biglietto Bergamo-Brescia con cambio a Treviglio, unicamente una soluzione alternativa di viaggio e, oltretutto, solo parziale, posto che non consentiva neppure al passeggero di raggiungere la destinazione finale dello stesso (Brescia), essendo per l'indicato treno 2244 prevista una fermata alla stazione di Treviglio Ovest e non alla diversa stazione di Treviglio, dalla quale il reclamante avrebbe dovuto ripartire per Brescia, senza peraltro fornire al medesimo ulteriori necessarie informazioni;

RILEVATO

inoltre che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta aver provveduto al versamento del rimborso del prezzo del biglietto Bergamo-Brescia, dovuto ai

sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, avendo per contro invitato ripetutamente il reclamante stesso a presentare una domanda di conciliazione;

ATTESO

che, ai sensi del citato articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento: *“In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo non appena tale informazione è disponibile”*;

CONSIDERATO

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

- che il *“15 giugno 2025, a causa di un guasto sono stati soppressi i treni nn. 22674 e 22683”* (rispettivamente, Bergamo-Treviglio in partenza alle 20:18 e Treviglio-Bergamo in partenza alle 22:07);
- in relazione a tale soppressione, in riscontro alla richiesta degli Uffici in merito all'informativa fornita ai passeggeri sulle riportate circostanze esposte dal reclamante, e se, a fronte dell'impossibilità di proseguire il servizio ferroviario, fossero stati predisposti servizi di trasporto alternativi per i passeggeri, precisandone le tempistiche di attivazione, l'impresa si è limitata ad indicare il testo dell'informativa *“pubblicata real time sul sito Internet e sull'App di Trenord”* dal ridotto contenuto informativo già riportato *supra*;

RILEVATO

che, sulla base delle evidenze agli atti, in occasione del citato disservizio Trenord non risulta dunque aver proattivamente fornito le necessarie informazioni ai sensi del richiamato articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento, essendosi limitata a rendere informazioni ai passeggeri, peraltro incomplete, unicamente, secondo quanto riferito dall'impresa stessa, con pubblicazione sul sito e sull'applicativo di Trenord;

ATTESO

che, ai sensi del citato articolo 28, paragrafo 2, del Regolamento *“[i] passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso i meccanismi di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo”*;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il reclamante ha affermato di non aver ricevuto risposta definitiva, entro tre mesi, al reclamo presentato il 18 giugno 2025; tale reclamo, così come il successivo sollecito del 23 luglio 2025, risulta essere stato inviato dal

reclamante a più canali di Trenord, tra cui la casella PEC reclami e la casella email conciliazione;

- Trenord risulta aver riscontrato a tali richieste unicamente dal canale conciliazioni, invitando ripetutamente il reclamante a presentare una domanda di conciliazione e a compilare il modulo dedicato, con, tra l'altro, autorizzazione al trattamento dei dati personali, circostanza, peraltro, rispetto alla quale il Regolamento non prevede specifiche esenzioni in relazione all'obbligo di trattamento del reclamo cui al citato articolo 28;
- Trenord, in riscontro alla richiesta degli Uffici se fosse stato risposto nei termini previsti al reclamo di prima istanza, ha affermato: *"A seguito della presentazione di un reclamo con richiesta di rimborso, il Cliente è stato invitato a presentare formale richiesta di conciliazione nelle modalità e termini previsti dal Protocollo di Conciliazione, ossia presentando l'apposito modulo debitamente compilato, in mancanza del quale non è ricevibile la richiesta. Il Cliente, tuttavia, ha inviato una richiesta di conciliazione non conforme a quanto sopra prescritto, con la conseguenza ch[e] la sua domanda è stata dichiarata[ta] improcedibile"* il 17 novembre 2026;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord non risulta aver fornito entro un mese la risposta al reclamo di prima istanza, come prescritto dal riportato articolo 28, paragrafo 2, del Regolamento;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

pertanto che relativamente al diritto, a ricevere (i) in caso di soppressione di un servizio ferroviario, immediatamente la scelta fra 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, nonché (ii) la corresponsione del rimborso del biglietto relativo al viaggio non usufruito entro 30 giorni dal ricevimento della domanda; (iii) in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio, informazioni sulla situazione e sull'orario previsto di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo non appena tale informazione è disponibile; (iv) una risposta al reclamo entro un mese, 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 e 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 1, e 20, paragrafo 1, e agli articoli 18, paragrafo 5, e 28 paragrafo 2, 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;
 - 1.c) articolo 20, paragrafo 1;
 - 1.d) articolo 28, paragrafo 2;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6 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;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6 del d.lgs. 70/2014;
 - 2.d) per la violazione di cui al punto 1.d), 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 pari a euro 10.000,00 (diecimila/00) per la sanzione di cui al punto 2.a);

per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.b); per un ammontare pari a euro 10.000,00 (diecimila/00) per la sanzione di cui al punto 2.c); per un ammontare pari a euro 1.666,66 (milleseicentosessantasei/66) per la sanzione di cui al punto 2.d), 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. 31/2026";

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. all'esito del procedimento l'Autorità può esercitare, nei casi previsti dalla legge, i poteri di cui all'articolo 14, comma 5, del 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;
11. la presente delibera è notificata a Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata al reclamante sig. [...omissis...].

Torino, 6 marzo 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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