

Delibera n. 46/2026

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 15 aprile 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, i relativi considerando 4 e 38, l’articolo 18 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), paragrafi 1 e 5, e l’articolo 20 (“*Assistenza*”), paragrafo 1;
- 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 (...), 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: Trenord) dal sig. [...omissis...] (di seguito, anche: reclamante), l’8 gennaio 2026, con il quale il reclamante, in relazione al viaggio dell’8 gennaio stesso da Bergamo a Brescia, con orario programmato di partenza alle ore 07:06 e orario programmato di arrivo alle ore 08:03, ha rappresentato che il treno n. 10117 non è partito dalla stazione di Bergamo e che Trenord non ha offerto alcuna soluzione alternativa di viaggio per raggiungere la stazione di arrivo;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità (prot. ART 1165/2026 dell’8 gennaio 2026), con il quale il reclamante ha ribadito quanto già rappresentato al vettore, allegando copia del reclamo presentato dallo stesso e della risposta nella medesima data ricevuta;
- VISTE** le note prott. 4403/2026 del 20 gennaio 2026, 7261/2026 del 2 febbraio 2026 e 8288/2026 del 5 febbraio 2026, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno chiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenord, rispettivamente prott. ART 6916/2026 del 30 gennaio 2026, 7562/2026 del 3 febbraio 2026 e 10420/2026 del 16 febbraio 2026, ed i relativi allegati;

- RILEVATO** che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[/]’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 da Trenord stessa, che:
- l'8 gennaio 2026, a causa di danni all'infrastruttura provocati dal maltempo, il treno n. 10112, previsto in partenza da Brescia e diretto a Bergamo (con arrivo previsto ore 06:54) ha terminato il proprio viaggio nella stazione di Palazzolo sull'Oglio;
 - a seguito di tale circostanza, il treno “corrispondente”, n. 10117, di interesse del reclamante, previsto in partenza da Bergamo (alle ore 07:06), è stato fatto partire dal vettore (alle 7:35) dalla stazione di Palazzolo sull'Oglio anziché da Bergamo;
 - Trenord ha informato il reclamante del disservizio limitandosi a pubblicare il seguente messaggio, sia sul sito internet sia sull'App di Trenord: “08/01/26 07:20: Il treno 10112 (BRESCIA 05:57 - BERGAMO 06:54) oggi terminerà il viaggio nella stazione di PALAZZOLO SULL'OGLIO a causa di danni alla linea provocati dalle condizioni meteo. Di conseguenza, il treno corrispondente 10117 (BERGAMO 07:06 - BRESCIA 08:03) partirà dalla stazione di PALAZZOLO SULL'OGLIO alle ore 07:35 anziché da BERGAMO. Info sull'andamento del treno in APP e Sito nella sezione “Real time | Linee e orari - ricerca treno”. 08/01/26 08:24 AGGIORNAMENTO Il treno 10119 (BERGAMO 08:06 - BRESCIA 09:03) oggi non partirà, a causa di un intervento di manutenzione straordinaria. 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 nelle riportate circostanze non sussisteva *“alcuna necessità di soluzioni di trasporto alternative, atteso che i Clienti avevano a disposizione il citato treno n. 10117 che partiva (...) dalla stazione di Palazzolo sull’Oglio”*;
- il vettore ha inoltre evidenziato che *“non risultano pervenute richieste di rimborso da parte del Cliente, il quale si è limitato - alla data [del 2 febbraio 2026] - a presentare un reclamo”*;
- in tale reclamo, tuttavia, il passeggero ha lamentato espressamente, tra l’altro, oltre a *“nessun annuncio dagli altoparlanti”* sul disservizio, che il Trenord *“ha letteralmente abbandonato i passeggeri sui binari”*, e che nella indicata giornata *“ha impedito a tutti i cittadini residenti nella provincia di Bergamo di andare verso Brescia usando il treno”*;

RILEVATO

che, a fronte 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 resa ai passeggeri di poter utilizzare il treno n. 10117, infatti, oltretutto - secondo quanto riferito da Trenord stessa - comunicata solo via *“APP e Sito”*, l’impresa risulta aver offerto al reclamante, titolare di un biglietto Bergamo-Brescia, unicamente una riprotezione parziale, con partenza da una differente stazione (Palazzolo sull’Oglio), che non consentiva al passeggero di raggiungere la stessa, 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, dovuto ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento tenuto anche conto - a fronte dei chiari elementi rappresentati nel reclamo di prima istanza sulla sopravvenuta inutilità del servizio di trasporto ai fini del programma originario di viaggio del reclamante (pur in assenza della dovuta prospettazione del diritto, in tal caso, alla scelta del rimborso) - dell’esigenza di rendere disponibili ai passeggeri, la parte più debole del contratto di trasporto, procedure semplificate per richiedere tale rimborso, mediante determinati mezzi di comunicazione, quali siti *web* o applicazioni mobili;

ATTESO

che, ai sensi dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (*“Assistenza”*): *“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 nelle illustrate circostanze risultanti dalla documentazione agli atti emerge che in riscontro alle reiterate richieste degli Uffici in merito all’informativa resa ai passeggeri, l’impresa si è limitata ad indicare il testo della comunicazione “*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;

RITENUTO

pertanto che, relativamente al diritto a ricevere, (i) in caso di prevedibile ritardo all’arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, 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 istanza; (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, 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, 20, paragrafo 1, e all’articolo 18, paragrafo 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;
 - 1.c) articolo 20, paragrafo 1;

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 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (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;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria compresa tra euro 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00) euro, ai sensi dell'art. 6, comma 1, 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 (milleseicentosestantasei/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), 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. 46/2026";
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, 15 aprile 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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