

Delibera n. 47/2026

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 Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: Italo) dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito, anche: reclamante), l’8 gennaio 2026, con il quale il reclamante, in relazione al viaggio del 29 dicembre 2025 da Padova a Firenze Santa Maria Novella, con orario programmato di partenza alle ore 17:35 e orario programmato di arrivo alle ore 19:20, nel lamentare il mancato rispetto del Regolamento in materia di “Ritardi-Coincidenze-Soppressioni”, ha in particolare precisato, tra l’altro, di aver dovuto acquistare, per sé e per l’altro passeggero interessato, a seguito della comunicazione del ritardo alla partenza maturato, superiore a 111 minuti, un altro biglietto, chiedendo cosa dover fare al riguardo;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità (prot. ART 3044/2026 del 14 gennaio 2026), con il quale il reclamante, allegando copia del reclamo di prima istanza (e del relativo riscontro del vettore del 9 gennaio 2026), ha rappresentato di aver ricevuto comunicazione da Italo del ritardo di 111 minuti alla partenza del treno interessato solo alle ore 19:00 e, in assenza di alternative di viaggio, di aver acquistato (per sé e per l’altro passeggero interessato) un biglietto da altro vettore per raggiungere la destinazione finale;
- VISTA** la nota prot. 4406/2026 del 20 gennaio 2026, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno chiesto a Italo di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTA** la nota di riscontro di Italo, prot. ART 8317/2026 del 5 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 che il treno interessato, previsto in partenza da Padova alle 17:35, già alla stazione di origine di Venezia Santa Lucia aveva maturato un ritardo di 111 minuti, e che, secondo quanto rappresentato da Italo stessa, in particolare:
- solo alle ore 19:00 il vettore ha comunicato al reclamante il ritardo di 110 minuti del treno interessato, precisando di contattare ‘Pronto ITALO’ “[p]er informazioni, assistenza, rimborso o per concordare un’alternativa di viaggio (...) prima della partenza effettiva del treno”;
 - tale treno, infine partito da Padova con 114 minuti di ritardo, è giunto alla stazione di Firenze con un ritardo pari a 177 minuti;
 - la richiesta di rimborso del biglietto del treno avanzata dal reclamante - che, secondo quanto dal medesimo precisato a Italo, per raggiungere la destinazione finale aveva acquistato un biglietto di viaggio con differente vettore - a Pronto ITALO il 2 gennaio 2026 non è stata accolta “in quanto effettuata 3 giorni dopo la circolazione del treno”, “fuori dal termine indicato nella comunicazione del ritardo” inviata dal vettore al reclamante;
 - con le medesime argomentazioni è stata respinta la richiesta di rimborso presentata dal passeggero con successivo reclamo “in quanto, seppur ITALO avesse inviato la comunicazione indicando la possibilità di contattare Pronto ITALO, dalle verifiche effettuate non risultava che avesse contattato Pronto ITALO entro i termini ivi indicati”;
 - in data 15 gennaio 2026 il vettore ha erogato in favore dei due passeggeri

inclusi nel biglietto acquistato dal reclamante unicamente un importo pari al 50% del biglietto stesso, quale indennizzo per ritardo all'arrivo superiore a 120 minuti;

RILEVATO che, a fronte del ritardo di 111 minuti maturato già fin dalla partenza dalla stazione di origine di Venezia, Italo non risulta dunque aver offerto al reclamante immediatamente - quando, per le riportate circostanze, era evidente la ragionevole prevedibilità del ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti - 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;

RILEVATO inoltre che, sulla base delle evidenze agli atti, Italo 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 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, tra l'altro assicurando che gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal regolamento stesso non siano soggetti a limitazioni o deroghe, sicché eventuali condizioni contrattuali che intendano direttamente o indirettamente rinunciare o derogare ai correlati diritti, o limitarli, non sono vincolanti per il passeggero;

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, come rappresentato dallo stesso vettore, a fronte del previsto orario di partenza delle 17:35 dalla stazione di Padova, ai passeggeri venivano rese informazioni sul disservizio interessato, peraltro non esaustive, solo 85 minuti dopo (alle ore 19:00) tale programmata partenza;

RILEVATO che, sulla base delle evidenze agli atti, in occasione del citato disservizio Italo non risulta dunque aver proattivamente fornito, non appena disponibili, le necessarie informazioni ai sensi del richiamato articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento;

RITENUTO pertanto che, relativamente al diritto a ricevere, (i) immediatamente, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, 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 alla partenza, informazioni sulla situazione e sull'orario previsto di

partenza e di arrivo del servizio 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 Italo, 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 Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori 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 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 (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), 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. 47/2026";
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 Italo S.p.A. a mezzo PEC e comunicata al reclamante sig.ra [...omissis...].

Torino, 15 aprile 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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