

Delibera n. 61/2026

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 13 maggio 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 23 (*"Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo"*), paragrafo 1, lett. e);
- 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 20 (*"Sanzioni per violazioni degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta"*), ai sensi del quale: *"1. In caso di inosservanza degli obblighi di cui agli articoli da 21 a 26 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. 2. Alle sanzioni di cui al comma 1 non si applica l'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689"*;
- 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;

- VISTA** la nota prot. ART 5671/2026 del 26 gennaio 2026, con la quale il signor [...omissis...] (di seguito, anche: segnalante) ha lamentato, in relazione al viaggio del 16 dicembre 2025 da Salerno a Reggio Calabria, con orario programmato di partenza alle ore 18:11, che, benché, in quanto persona a mobilità ridotta, avesse richiesto “*con largo anticipo l’assistenza tramite Sala Blu*”, “[g]iunto sul binario 4, mi è stato comunicato che non avrei potuto salire sul Frecciarossa poiché il carrello elevatore del binario non era funzionante. Ho appreso che i carrelli non possono essere spostati da un binario all’altro, che non entrano negli ascensori e che il loro spostamento richiede una ditta esterna. Mi è stato inoltre riferito che il guasto era noto da almeno dieci giorni e che gli addetti della cooperativa avevano ripetutamente segnalato la necessità di instradare il treno su un binario dotato di carrello funzionante, segnalazioni rimaste ignorate. Sono stato quindi escluso dal servizio e costretto a prendere un Frecciarossa successivo”;
- VISTE** le note prott. ART 7331/2026 del 2 febbraio 2026, 14285/2026 del 5 marzo 2026 e 18516/2026 del 25 marzo 2026, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno chiesto a Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia) e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI) di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal segnalante;
- VISTE** le note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 12270/2026 del 24 febbraio 2026 e 17178/2026 del 18 marzo 2026, e di RFI, prott. ART 12040/2026 del 23 febbraio 2026, 16688/2026 del 16 marzo 2026 e 20237/2026 del 2 aprile 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 alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, ai sensi del citato articolo 23, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento, “è fornita l’assistenza seguente: (...) in caso di partenza, transito o arrivo in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione o l’impresa ferroviaria fornisce gratuitamente all’interessato l’assistenza necessaria per salire sul treno, trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per cui ha un biglietto, o scendere dal treno, purché sia in servizio personale formato. In caso di notifica preventiva a norma dell’articolo 24, lettera a), il gestore della stazione o l’impresa ferroviaria provvede affinché sia fornita l’assistenza richiesta”, e che, ai sensi del richiamato articolo 24, paragrafo 1, lettera a) del Regolamento, “l’assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta sia notificato con almeno 24 ore di anticipo all’impresa ferroviaria, al gestore di stazione”;
- CONSIDERATO** che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- in base a quanto esposto da Trenitalia, che al momento dell’arrivo a Salerno del treno di interesse del segnalante (FR 8419) il personale di bordo ha appreso

dell'impossibilità di procedere alla salita del passeggero a causa di un guasto al carrello elevatore; tale personale *“si è pertanto prodigato nell'offrire immediata assistenza (...) contattando la Sala Operativa al fine di concordare le modalità più idonee alla prosecuzione del viaggio. E' stata in tale sede individuata insieme ai referenti di Sala Blu la disponibilità di posti attrezzati per sedia a rotelle a bordo del successivo treno FR 9639 (programmato in arrivo a Salerno su un differente binario) soluzione che il Capo Treno ha tempestivamente rappresentato”* al segnalante;

- secondo quanto rappresentato da RFI stessa, che (i) il segnalante ha richiesto l'assistenza tramite Sala Blu l'11 novembre 2025, e che (ii) *“[c]on riferimento al guasto occorso al carrello elevatore a servizio del marciapiede servente i binari 4-5 della stazione di Salerno, (...) di tale indisponibilità temporanea non è stato informato l'utente in quanto non pregiudicava il viaggio pianificato, bensì determinava l'impossibilità di svolgere il servizio di assistenza PRM sul suddetto marciapiede. Invero, non era compromessa l'accessibilità al binario di stazione ma al treno limitatamente ai servizi di assistenza con utilizzo del carrello elevatore”*; tuttavia, nel giorno interessato dal viaggio del segnalante *“le relazioni Alta Velocità verso il Sud hanno subito ripercussioni a causa di un evento anomalo occorso alle 9:44 sulla linea Direttissima Firenze – Roma, i cui effetti si sono protratti fino al pomeriggio, determinando ritardi ai treni anche superiori ai 60 minuti. Tale anomalia ha reso più complessa la gestione operativa della circolazione e il Regolatore della Circolazione di Salerno non ha, diversamente da quanto previsto dalle procedure aziendali interne, attuato il provvedimento di circolazione per istradare il treno Frecciarossa n. 8419 su un binario servito da carrello elevatore funzionante”*;

RILEVATO

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, RFI, in occasione del citato disservizio, non avendo instradato il treno su di un binario servito da carrello elevatore funzionante, non risulta aver proattivamente fornito la necessaria assistenza per la salita del segnalante sul treno prenotato dallo stesso, come prescritto, nelle circostanze risultanti agli atti, dal riportato articolo 23, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal segnalante 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 delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, nelle stazioni ferroviarie dotate di personale, di ricevere gratuitamente dal gestore della stazione, in caso di notifica a norma dell'articolo 24, lettera a) del

Regolamento, l'assistenza necessaria per salire sul treno, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di RFI per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 20 del d.lgs. 70/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 23, paragrafo 1 lett. e) del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di RFI 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 dell'articolo 23, paragrafo 1, lett. e) 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 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 20 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. 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;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;

9. la presente delibera è notificata a RFI S.p.A. a mezzo PEC e comunicata al segnalante sig. [...omissis...].

Torino, 13 maggio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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