

Delibera n. 183/2026

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 1° ottobre 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"*), paragrafo 1 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"*;
- VISTO** il decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, recante *"Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese"* e, in particolare, l'articolo 34-octies (*"Riordino dei servizi automobilistici sostitutivi o integrativi dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale"*), comma 3;

- 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;
- VISTO** il reclamo presentato a Trenord S.r.l. (di seguito, anche: Trenord) dalla sig.ra [...omissis...], (di seguito, anche: reclamante) il 31 marzo 2026, con il quale la stessa ha lamentato, in relazione al viaggio da Arona a Domodossola del giorno 27 marzo 2026 effettuato con servizio sostitutivo di autobus Trenord (4442A) con orario di partenza programmato alle ore 22:30 e orario di arrivo programmato alle 23:52, l’assenza dell’autobus per proseguire il viaggio verso la destinazione finale di Domodossola e la mancata informazione sulla soppressione del servizio;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità (prot. ART 35613/2026 del 20 maggio 2026), con il quale il reclamante, allegando copia del reclamo di prima istanza e della relativa risposta ricevuta, ribadiva quanto già rappresentato al vettore;
- VISTE** le note prott. ART 38724/2026 del 4 giugno 2026 e 44196/2026 del 30 giugno 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 rispettive note di riscontro di Trenord, prott. ART 43074/2026 del 25 giugno 2026 e 46685/2026 del 7 luglio 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”;

CONSIDERATO

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

- “[i]l disservizio lamentato dalla Cliente ha riguardato un servizio sostitutivo con autobus relativamente al percorso da Arona verso Domodossola”;
- “[n]ell’orario in cui si è verificato il disservizio che – ripetesi - ha riguardato un servizio sostitutivo effettuato da un operatore di autobus, non era attivo il servizio di informazioni (ragion per cui non sono state fornite informative)”;

RILEVATO

al riguardo, che:

- il Regolamento non prevede esenzioni dall’applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni correlate al verificarsi di uno sciopero;
- a fronte dell’assenza dell’autobus sostitutivo di Trenord ad Arona 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;

ATTESO

che, ai sensi del citato 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, come sopra rappresentato, dalla documentazione agli atti emerge, secondo quanto riferito dall’impresa stessa, che nell’orario del disservizio non era attivo il servizio di informazioni;

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;

RITENUTO

pertanto che relativamente al diritto a ricevere, in caso di soppressione di un servizio sostitutivo del servizio ferroviario, (i) 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) 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 dell' articolo 6 del d.lgs. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 1, e 20, paragrafo 1, 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 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 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 5.000,00 (cinquemila/00) ed euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ai sensi dell'articolo 6 del d.lgs. 70/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente della Direzione 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 la Direzione 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 alla Direzione 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)

e per un ammontare pari a euro 10.000,00 (diecimila/00) per la sanzione di cui al punto 2.b); tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi online PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 183/2026";

8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi alla Direzione 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 sig.ra [...omissis...].

Torino, 1° ottobre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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