Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 202/2026

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 29 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*"), 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, e 6, comma 3;

VISTA la domanda di rimborso formulata nei confronti di Trenord in data 3 febbraio 2026 dalla signora *[…omissis…]* (di seguito reclamante) e successivo sollecito in data 23 giugno 2026 in relazione al viaggio del treno 2436 del 2 febbraio 2026 da Milano C.le a Verbania con orario programmato di partenza alle ore 18:25 e orario programmato di arrivo alle ore 19:43;

VISTO il reclamo pervenuto, in seconda istanza, all'Autorità - prot. ART 56938/2026 del 13 agosto 2026, il quale, in relazione all'indicato viaggio del 2 febbraio 2026, ha rappresentato di non avere ricevuto il rimborso del biglietto a seguito della soppressione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 3 febbraio 2026 e del successivo sollecito del 23 giugno 2026;

VISTA la segnalazione presentata da Assoutenti ETS APS (di seguito associazione o segnalante) nei confronti di Trenord S.r.l. (di seguito, anche: Trenord) datata 9 marzo 2026 (prot. ART n. 15790/2026 dell'11 marzo 2026), con la quale l'associazione ha esposto che durante la giornata di sciopero del 2 febbraio 2026, alcuni treni che Trenord aveva indicato come garantiti non hanno viaggiato e ha allegato un elenco dei treni che non risultavano essere circolati;

VISTA la nota ART prot. 70253/2026 del 18 settembre 2026, con la quale la Direzione Diritti dei passeggeri, in relazione al citato reclamo, ha chiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dal reclamante;

VISTE le note prott. ART 19704/2026 del 31 marzo 2026, 31131/2026 del 4 maggio 2026, 38408/2026 del 4 giugno 2026, 42364/2026 del 22 giugno 2026 e 55938/2026 del 10 agosto 2026, con le quali la Direzione ha chiesto a Trenord di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto esposto dal segnalante; in particolare, al fine di consentire al vettore l'elaborazione di una risposta dettagliata, sono stati individuati, fra quelli riportati nella segnalazione, una serie di treni in diverse tratte sui quali è stato richiesto di specificare, a fronte della soppressione, con quali modalità e tempistiche fosse

stata fornita la relativa informativa ai passeggeri e offerta l'alternativa di viaggio o il rimborso del biglietto, come di seguito elencati:

- n. 10205 (Arona - Milano Porta Garibaldi)
- n. 24220 (Milano Rogoredo - Seveso)
- n. 25622 (Melegnano - Milano Bovisa)
- n. 25219 (Como San Giovanni - Rho)
- n. 25316 (Gallarate - Luino)
- n. 24316 (Pavia - Milano Bovisa Politecnico)
- n. 24313 (Milano Bovisa Politecnico - Pavia)
- n. 24697 (Novara - Treviglio)
- n. 24692 (Treviglio - Novara)
- n. 2436 (Milano Centrale - Domodossola)
- n. 2437 (Porto Ceresio - Milano Porta Garibaldi)
- n. 25458 (Varese - Como San Giovanni);

VISTA la rispettiva nota di riscontro di Trenord prot. ART 78500/2026 del 6 ottobre 2026, in relazione al citato reclamo;

VISTE le rispettive note di riscontro di Trenord, in relazione alla citata segnalazione, acquisite ai prott. ART 23268/2026 dell'8 aprile 2026, 33420/2026 del 13 maggio 2026, 39588/2026 del 9 giugno 2026, 42493/2026 del 22 giugno 2026 e 62206/2026 del 31 agosto 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*" e che, ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del medesimo regolamento "[*i*]*l dirigente dell'Ufficio può aggregare i reclami ricevuti, per procedere ad una valutazione d'insieme e all'individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione della* (…) *diffusione della condotta emergente dai singoli reclami*";

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, con particolare riguardo a rappresentato da Trenord stessa in merito alla segnalazione, che:

- "(…) *lo sciopero – cui fa riferimento la segnalazione – era stato regolarmente comunicato con avviso pubblicato – anche in modalità* push *– sul sito Internet e sull'App di Trenord nonché con apposita mail ai Clienti che abbiano prestato il consenso all'utilizzo dell'indirizzo mail per ricevere le informative";*
- il testo di tale informativa riportava, fra l'altro, che *"[s]aranno in vigore le fasce orarie di garanzia, dalle ore 06:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00, durante le quali viaggeranno i treni compresi nella lista dei "Servizi Minimi Garantiti", la cui visualizzazione sarà consultabile attraverso il* link*: www.trenord.it/trenigarantiti";*
- in relazione ai rimborsi per gli utenti, l'impresa ha esposto che "(…) *qualora un Cliente presenti richiesta di rimborso tramite gli appositi canali dedicati, il competente Ufficio - dopo aver verificato con esito positivo la validità del titolo di viaggio relativo alla giornata di sciopero – procede all'erogazione del rimborso per correttezza commerciale, senza alcuna ulteriore valutazione o controllo"* e che "(…) *laddove è stata avanzata richiesta - si è proceduto al rimborso del titolo di viaggio già acquistato purché valido*";

- in merito al reclamo, che:
  - "*[l]o scorso 2 febbraio il treno n. 2436 è stato soppresso a causa dello sciopero*";
  - "*[l]a richiesta di rimborso avanzata dalla Cliente per l'ammontare di Euro 9,20 è stata favorevolmente accolta*";

RILEVATO al riguardo, che:

– il Regolamento non prevede esenzioni dall'applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni ovvero ritardi oltre i 60 minuti correlati al verificarsi di uno sciopero;

– a fronte della soppressione degli indicati treni e della conseguente ragionevole previsione di un ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, Trenord non ha fornito evidenza, in alcun documento, di aver immediatamente offerto 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;

CONSIDERATO che a fronte della domanda di rimborso presentata dal reclamante in data 3 febbraio 2026 e del successivo sollecito del 23 giugno 2026, Trenord non ha fornito evidenza, in alcun documento, di aver tempestivamente provveduto al rimborso del titolo di viaggio, entro 30 giorni dalla domanda del reclamante, tenuto conto di quanto segnalato da quest'ultimo nel reclamo presentato all'Autorità;

RILEVATO che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenord risulta aver provveduto a corrispondere il rimborso richiesto dal reclamante, dovuto ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa domanda;

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, in particolare, secondo quanto riferito dall'impresa stessa, che con riguardo ai treni sopra elencati, le informazioni ai passeggeri sono state rese da Trenord, unicamente, con pubblicazione *"oltre che sul sito Internet ed App* real time - *attraverso i comunicati nelle stazioni nonché a bordo dei treni da parte del personale del seguente testo:* [s]*aranno in vigore le fasce orarie di garanzia, dalle ore 06:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00, durante le quali viaggeranno i treni compresi nella lista dei "Servizi Minimi Garantiti", la cui visualizzazione sarà consultabile attraverso il* link*: www.trenord.it/trenigarantiti*";

RILEVATO che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte della soppressione degli indicati treni, 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, sui propri canali istituzionali, in data antecedente allo sciopero, senza tuttavia provvedere a informative aggiornate sugli sviluppi dello stesso;

RITENUTO pertanto che relativamente al diritto a ricevere, in caso di soppressione di un 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, (ii) entro 30 giorni dalla presentazione della domanda il rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione del servizio, nonché (iii) 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, in relazione alla soppressione di ciascun treno sopra indicato;

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 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, in relazione a un caso;

   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;

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 ciascuna soppressione – per un totale di euro 120.000 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), e per un ammontare pari a euro 10.000,00 (diecimila/00) per ciascuna soppressione – per un totale di euro 120.000 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. 202/2026";

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 all'associazione segnalante Assoutenti e al reclamante sig.ra *[…omissis…]*.

Torino, 29 ottobre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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