Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 219/2026

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 12 novembre 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*";

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) dal sig. *[…omissis…]* (di seguito, anche: reclamante) il 19 febbraio 2026, con il quale lo stesso ha lamentato, in relazione al viaggio da Sesto San Giovanni a Carnate Usmate del giorno 19 febbraio 2026, con orario di partenza programmato alle ore 17:42 e orario di arrivo programmato alle ore 18:00, che, a causa di un guasto, il treno regionale n. 25863 terminava la corsa a Monza, senza che fossero fornite adeguate informazioni e assistenza, né indicazioni sulle soluzioni alternative per raggiungere la destinazione finale di Carnate Usmate;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità (prot. ART 13019/2026 del 27 febbraio 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 38739/2026 del 5 giugno 2026, 54751/2026 del 5 agosto 2026, 55981/2026 del 10 agosto 2026, 58012/2026 del 18 agosto 2026, 74611/2026 del 28 settembre 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 40699/2026 del 15 giugno 2026, 54832/2026 del 5 agosto 2026, 56313/2026 dell'11 agosto 2026, 62131/2026 del 31 agosto 2026 e 74996/2026 del 29 settembre 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:

- "*[a] causa di un guasto ad un materiale rotabile rimasto fermo fra le Stazioni di Arcore e Monza, che ha comportato variazioni e limitazioni di percorso sulla linea Bergamo-Carnate-Milano, lo scorso 19 febbraio è stato soppresso il treno n. 25863"*;
- a bordo del treno veniva diffuso il seguente annuncio: *"[s]i informano i signori viaggiatori, che questo treno termina la corsa a Monza. Per ulteriori informazioni, e alternative di viaggio, si consiglia di consultare le pagine della nostra app, oppure la sezione "Circolazione in tempo reale", sul sito, trenord.it, selezionando la direttrice interessata"*;
- il passeggero avrebbe potuto raggiungere Carnate *"con mezzi il cui costo* (…) *avrebbe potuto essere oggetto di rimborso tramite la procedura di conciliazione"*;

RILEVATO al riguardo che, a fronte della soppressione del treno a Monza, 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;

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 come le informazioni ai passeggeri siano state rese da Trenord unicamente, secondo quanto riferito dall'impresa stessa, con pubblicazione sul sito e sull'applicativo dell'impresa, di un mero elenco di soppressioni di servizi ferroviari, relativi alla linea Bergamo-Carnate-Milano, nella giornata interessata;

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, mediante la descritta pubblicazione;

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, 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 on-line PagoPA" (al link https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 219/2026";

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. *[…omissis…]*.

Torino, 12 novembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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