Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 232/2026

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 25 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, 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;

VISTA l'istanza di rimborso presentata a Trenord S.r.l. (di seguito: Trenord) dalla sig.ra *[…omissis…]* (di seguito, anche: reclamante), l'8 luglio 2026, con la quale il reclamante, insieme ad altri cinque passeggeri, in relazione al viaggio previsto il 6 luglio 2026 da Milano Centrale a Milano Malpensa, con orario programmato di partenza alle ore 09:55 e orario programmato di arrivo alle ore 10:48, a seguito della soppressione del treno n. 2934 da Milano Centrale, ha rappresentato l'impossibilità di "*raggiungere Milano Garibaldi (da dove è partito il treno)*" diretto a Milano Malpensa;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità (prot. ART 68835/2026 del 16 settembre 2026), con il quale il reclamante ha ribadito quanto già rappresentato al vettore, lamentando altresì il mancato riscontro alla domanda di rimborso, e ha allegato copia della relativa istanza dell'8 luglio 2026;

VISTE le note prott. 78089/2026 del 6 ottobre 2026, 82682/2026 del 14 ottobre 2026 e 91628/2026 del 29 ottobre 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 note di riscontro di Trenord, rispettivamente prot. ART 82068/2026 del 13 ottobre 2026, 87737/2026 del 22 ottobre 2026 e 92404/2026 del 30 ottobre 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" (…). *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, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenord stessa, che:

- "*lo scorso 6 luglio il treno n. 2934 ha avuto origine da Milano Porta Garibaldi - anziché da Milano Centrale – a causa di un guasto alla linea aerea dell'infrastruttura che ha comportato la sospensione della circolazione a Milano Centrale*";
- "*la richiesta di rimborso avanzata dal Cliente, è stata accolta*"; a tal fine, Trenord ha inviato copia della ricevuta attestante l'effettuazione del bonifico, in data 25 settembre 2026, per un ammontare di euro 90,00;
- con riguardo alle informazioni rese ai passeggeri, Trenord ha riportato il seguente testo dell'informativa pubblicata sul sito *internet* e *App*: *"[l]inea MILANO – MALPENSA – GALLARATE La circolazione dei treni in arrivo e in partenza dalla stazione di MILANO CENTRALE" è rallentata per un problema tecnico in corso di accertamento. Per le ripercussioni, i treni della direttrice non effettuano la tratta MILANO CENTRALE – MILANO PG quindi terminano il viaggio/hanno origine a MILANO PG. Info sull'andamento del treno in APP e Sito nella sezione "Real time | Linee e orari - ricerca treno";*

RILEVATO che, a fronte 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 il citato guasto alla linea aerea, che ha determinato la sospensione della circolazione a Milano Centrale il giorno del viaggio, ha comportato la differente origine del treno n. 2934 da Milano Porta Garibaldi, ai passeggeri, in partenza da Milano Centrale e diretti a Milano Malpensa, non risulta essere stata offerta un'alternativa di viaggio dalla stazione programmata di partenza (Milano Centrale) alla diversa stazione di partenza del treno (Milano Porta Garibaldi), non consentendo agli stessi di raggiungere quest'ultima stazione per prendere il treno 2934 o, in alternativa, ottenere il rimborso del biglietto;

RILEVATO che a fronte della domanda di rimborso presentata dal reclamante in data 8 luglio

2026 e del bonifico di pagamento corrisposto in data 25 settembre 2026, Trenord non ha provveduto al versamento del rimborso del prezzo del biglietto, entro trenta giorni dal ricevimento della domanda del reclamante, come previsto dall'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento;

ATTESO che, ai sensi dell'articolo 20 ("*Assistenza*") del Regolamento *"1. 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 le informazioni ai passeggeri sono state rese da Trenord, unicamente, con pubblicazione sul sito *internet* e sull'*App* di Trenord dal ridotto contenuto informativo già riportato *supra*;

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, (i) in caso di prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, 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) la corresponsione del rimborso del biglietto relativo al viaggio non usufruito entro 30 giorni dal ricevimento della istanza; (iii) in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio, 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;

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 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 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); 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. 232/2026";

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;

1. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
2. la presente delibera è notificata a Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata al reclamante sig.ra *[…omissis…]*.

Torino, 25 novembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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