Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 233/2026

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, l'articolo 18 ("*Rimborso e itinerari alternativi*"), paragrafo 1 e paragrafo 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;

VISTA la domanda di rimborso presentata a Trenord S.r.l. (di seguito, anche: Trenord) dal signor *[…omissis…]* (di seguito, anche: reclamante) il 4 marzo 2026, con la quale lo stesso ha lamentato, in relazione al viaggio del treno 2233 del 2 febbraio 2026 da Milano Centrale a Bergamo, con orario programmato di partenza alle ore 16:05 e orario programmato di arrivo alle ore 16:55, il mancato rimborso del biglietto non utilizzato a seguito della soppressione della corsa;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità (prot. ART 43036/2026 del 26 giugno 2026), con il quale il reclamante, allegando copia della prima istanza, argomentava quanto già rappresentato al vettore;

VISTE le note prott. ART 49120/2026 del 16 luglio 2026, 51535/2026 del 24 luglio 2026, 75645/2026 del 30 settembre, 90455/2026 del 27 ottobre 2026, con le quali la Direzione Diritti dei passeggeri dell'Autorità ha 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 50369/2026 del 21 luglio 2026, 52315/2026 del 27 luglio 2026, 81385/2026 del 12 ottobre 2026 e 93326/2026 del 02 novembre 2026;

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), e al paragrafo 3 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:

(i) con riferimento all'offerta del trasporto alternativo, sarebbe stato "*il Cliente stesso ad avviare la procedura di rimborso quale opzione fra quelle di cui all'art. 18 del Regolamento Europeo n. 782/2021*";

(ii) in ordine alle modalità e tempistiche di diffusione delle comunicazioni rese ai passeggeri, di aver pubblicato il testo dell'informativa in modalità *push* sull'*App* di Trenord e sul sito *internet*: "*[d]alle ore 03:00 di lunedì 2 febbraio alle ore 02:00 di martedì 3 febbraio 2026 il sindacato ORSA ha proclamato uno sciopero che potrà generare ripercussioni sulla circolazione ferroviaria in Lombardia. Saranno 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"*";

(iii) con riguardo alla risposta fornita alla domanda di rimborso inviata dal reclamante: "*a seguito della richiesta delle coordinate bancarie per poter procedere al rimborso,* (…) *si è proceduto* (…) *ad avviare l'iter di effettuazione del rimborso compatibilmente con le occorrenti tempistiche amministrative e tecniche*";

RILEVATO al riguardo, che non risulta documentato che il vettore abbia offerto immediatamente al passeggero la scelta tra le opzioni previste dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, essendosi limitato a riferire che è stato il passeggero ad avviare la procedura di rimborso, qualificando tale iniziativa quale esercizio di una delle opzioni previste dalla citata norma, senza comprovare che, anteriormente all'avvio della procedura di rimborso, al passeggero sia stata proattivamente offerta la possibilità di scegliere tra le diverse opzioni ivi previste;

RILEVATO che, a fronte della domanda di rimborso, presentata dal reclamante in data 4 marzo 2026, che risultava ancora inevasa alla data di presentazione del reclamo di seconda istanza all'Autorità, 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, come previsto dall'articolo 18, paragrafo 5, 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, 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, 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, (ii) il rimborso integrale del biglietto, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero nonché (iii) informazioni sulla situazione non appena tale informazione è disponibile, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento 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 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 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 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. 233/2026";

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. all'esito del procedimento l'Autorità può esercitare, nei casi previsti dalla legge, i poteri di cui all'articolo 14, comma 5, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera n. 146/2023 del 28 settembre 2023;

11. la presente delibera è notificata a Trenord S.r.l. a mezzo PEC e comunicata al reclamante sig. *[…omissis…]*.

Torino, 25 novembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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