

Delibera n. 35/2024

**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 7 marzo 2024

**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, l’articolo 19 (*“Indennizzo”*), paragrafi 1 e 7, e l’articolo 28 (*“Reclam”*), paragrafo 2;

**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-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, 19, paragrafo 7, e 28, paragrafo 2, 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, approvato 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, che trova applicazione per i procedimenti avviati successivamente al 1° ottobre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio), e in particolare gli articoli 2, comma 3, e 6, comma 3;

#### VISTE

le richieste di indennizzo e di rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- (i) in data 22 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 22 settembre 2023, da Campiglia Marittima a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 14:57 e orario programmato di arrivo alle ore 17:03;
- (ii) in data 3 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 2 settembre 2023, da Lecce a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 07:10 e orario programmato di arrivo alle ore 12:55;
- (iii) in data 18 settembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 17 settembre 2023, da Napoli C.le a Bologna C.le, con orario programmato di partenza alle ore 18:30 e orario programmato di arrivo alle ore 21:53;
- (iv) in data 29 agosto 2023 tramite reclamo in biglietteria, dalla signora [...omissis...] (di seguito quarto reclamante), in relazione al viaggio del 26 agosto 2023, da Gioia Tauro a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 15:15 e orario programmato di arrivo alle ore 21:38;
- (v) in data 18 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 15 settembre 2023, da Roma Termini a Salerno, con orario programmato di partenza alle ore 12:00 e orario programmato di arrivo alle ore 14:06;
- (vi) in data 14 settembre 2023, dalla signora [...omissis...] (di seguito sesto reclamante), in relazione al viaggio del 10 settembre 2023, da Napoli C.le a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 11:31 e orario programmato di arrivo alle ore 13:32;
- (vii) in data 15 settembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione al viaggio del 14 settembre 2023 da Venezia Mestre a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 18:38 e orario programmato di arrivo alle ore 22:25;
- (viii) in data 22 settembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 23 settembre 2023, da Lamezia Terme C.le a Pisa C.le, con orario programmato di partenza alle ore 20:00 e orario programmato di arrivo alle ore 06:47; l'ottavo reclamante ha altresì presentato un reclamo al vettore in data 4 dicembre 2023, per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso;

#### VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 59477/2023 del 26 ottobre 2023), il quale,

con riguardo alla richiesta di indennizzo presentata relativamente all'indicato viaggio del 22 settembre 2023, ha rappresentato che *“avevo fatto richiesta per indennizzo pari al 25% per ritardo in arrivo oltre 60 minuti come indicazioni inviate da Trenitalia tramite sms. Ad oggi decorsi 30 gg dall'invio del reclamo non ho ricevuto alcuna risposta”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 22 settembre 2023;

- dal secondo reclamante (prot. ART 60337/2023 del 28 ottobre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 2 settembre 2023, ha segnalato *“90 minuti di ritardo senza alcuna informazione in merito”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo, datata 3 settembre 2023;
- dal terzo reclamante (prot. ART 65329/2023 dell'11 novembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 17 settembre 2023, ha rappresentato che *“[i]l treno è arrivato a Bologna con oltre 90 minuti di ritardo rispetto all'orario previsto. Richiedo pertanto rimborso per entrambi i biglietti come previsto dalla mail ricevuta dal Customer Care Freccie e Intercity. Reclamo già inviato a Trenitalia in data 18/09/2023. Trascorsi oltre 30 giorni, non ho ancora ricevuto risposta”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 18 settembre 2023;
- dal quarto reclamante (prot. ART 68448/2023 del 18 novembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 26 agosto 2023, ha dichiarato che *“[a]bbiamo subito un ritardo di ben oltre 60 minuti (...). Ad oggi, nonostante io abbia sollecitato e tra 9 giorni scadono i 90 giorni di tempo affinché risponda, non ho ricevuto nessun esito”* e ha allegato copia del reclamo presentato in biglietteria con richiesta di indennizzo in data 29 agosto 2023;
- dal quinto reclamante (prot. ART 72407/2023 del 29 novembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 15 settembre, ha segnalato un ritardo del treno pari a 130 minuti, lamentando che alla richiesta di indennizzo presentata in data 18 settembre 2023 non è pervenuto alcun riscontro né è stato riconosciuto l'indennizzo per ritardo, nonostante vari solleciti via e-mail;
- dal sesto reclamante (prot. ART 77722/2023 del 13 dicembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 10 settembre 2023, ha segnalato *“in data 10/09/2023 il treno ic 550, con pnr MSRHJN veniva soppresso senza ulteriori informazioni. Ha presentato regolare richiesta di rimborso il 14/09/2023. Il 13/12/2023 Riceveva una mail da Trenitalia in cui si comunicava che il rimborso n. Prot. 3992677 veniva indennizzata con un credito elettronico di € 5.40 anziché essere rimborsata l'intero costo del biglietto pari a € 27,00. Chiede il rimborso dell'intero importo del biglietto”* ed ha allegato copia della richiesta di rimborso presentata il 14 settembre 2023;
- dal settimo reclamante (prot. ART 78864/2023 del 14 dicembre 2023), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 14 settembre 2023, ha riferito che *“[i]l 14/09/23 il treno 9435 è arrivato a destinazione con 84 minuti di ritardo.*

*Il giorno seguente 15/09/23 ho presentato la richiesta di rimborso online sul sito di Trenitalia (...) nella quale si comunica un tempo massimo di risposta di 30 giorni. Oggi si compiono 90 giorni dalla richiesta e dopo aver contattato il servizio clienti via chat in più di una occasione, finora non ho ricevuto nessuna risposta né indennizzo, solo scuse per il ritardo”, allegando la richiesta di indennizzo presentata a Trenitalia il 15 settembre 2023;*

- *dall’ottavo reclamante (prot. ART 3111/2024 dell’8 gennaio 2023), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 23 settembre 2023, ha riferito “[i]l treno aveva in partenza un ritardo di più di 200 minuti, e ho deciso di rinunciare al viaggio. Ho effettuato la richiesta di rimborso tramite il webform di Trenitalia e anche tramite al Call Center. Non avendo ricevuto né il rimborso né comunicazioni, ho presentato un ulteriore reclamo tramite webform sul sito Trenitalia in data 04 dicembre 2023”, e ha allegato copia del reclamo presentato in data 4 dicembre 2023 per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso datata 22 settembre 2023;*

**VISTE**

le note prott. 77087/2023 dell’11 dicembre 2023; 77114/2023 dell’11 dicembre 2023; 82067/2023 del 21 dicembre 2023; 3592/2024 del 9 gennaio 2024; 79425/2023 del 15 dicembre 2023; 82877/2023 del 22 dicembre 2023; 82364/2023 del 21 dicembre 2023; 7764/2024 del 17 gennaio 2024, con le quali gli Uffici dell’Autorità, in relazione, rispettivamente, ai citati reclami, hanno richiesto a Trenitalia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dai reclamanti;

**VISTE**

le rispettive note di riscontro di Trenitalia, prott. ART 82152/2023 del 21 dicembre 2023; 82157/2023 del 21 dicembre 2023; 3568/2023 del 9 gennaio 2024; 12091/2024 del 30 gennaio 2024; 3559/2024 del 9 gennaio 2024; 5658/2024 del 12 gennaio 2024 e 13526/2024 del 2 febbraio 2024; 3565/2024 del 9 gennaio 2024; 14499/2024 del 6 febbraio 2024, ed i relativi allegati;

**RILEVATO**

che, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[i]’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 del citato articolo 18 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 (...). 5. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a) (...) sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda”;*

**ATTESO**

che, ai sensi del citato articolo 19 del Regolamento: *“1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell'articolo 18. L'indennizzo minimo in caso di ritardo è fissato come segue: a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. (...). 7. L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda”;*

**CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia relativamente ai reclami:

- del primo reclamante, che *“[i]l treno Frecciabianca 8613 è giunto a Roma Termini alle ore 19.04, con 107 minuti di ritardo per avverse condizioni metereologiche e di tale ritardo i passeggeri contattabili”,* tra cui il reclamante, *“sono stati informati con due messaggi di smart caring (...). In data 22/09/2023, la Sig.ra (...) ha presentato una richiesta di indennizzo per ritardo (...), alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 12/12/2023, con il riconoscimento dell'indennizzo di 10 euro, corrispondente al 25% dell'importo dei biglietti, applicato per ritardi compresi tra i 60 ed i 119 minuti”;*
- del secondo reclamante, che *“[i]l treno Frecciarossa 8306 è giunto a Roma Termini alle ore 14.06 con 71 minuti di ritardo a causa di un guasto ai sistemi di circolazione. Di tale ritardo la passeggera è stata informata con due comunicazioni di smart caring (...). In data 03/09/23 la Sig.ra (...) ha presentato una richiesta di indennizzo per ritardo treno (...) alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 05/11/2023 con il riconoscimento dell'importo di euro 12,15, corrispondente al 25% del prezzo del biglietto applicato per ritardo compreso tra i 60 ed i 119 minuti”;*
- del terzo reclamante, che *“[i]l treno è giunto a Bologna alle ore 23.23 con novanta minuti di ritardo (...). Il ritardo del Frecciarossa 9668 del 17/09/23, dovuto ad un guasto ai sistemi di circolazione, è stato comunicato ai passeggeri contattabili, tra cui il Sig. (...), con una comunicazione di smart caring delle ore 20.50 (...). In data 18/09/23 il cliente ha presentato una richiesta di indennizzo per ritardo del treno (...), alla quale Trenitalia ha fornito riscontro il 21/12/23 con il riconoscimento di un indennizzo pari a 31*

- euro, corrispondente al 25% del prezzo del biglietto per ritardi compresi tra i 60 e i 119 minuti”;
- del quarto reclamante, che “[i]l treno Intercity n. 724 (Siracusa ore 10:25 - Roma Termini ore 21:38), partito in orario da Siracusa alle ore 10:26, maturava 144 minuti di ritardo tra le stazioni di Villa San Giovanni e Vibo Valentia Pizzo a causa di un guasto agli impianti di circolazione (appareati di segnalamento), ed ulteriori 35 minuti per un guasto ad un deviatoio nei pressi della stazione di Salerno (Bivio Sarno). Successivamente, a seguito del malore di un viaggiatore, per consentire l’intervento del 118 nella stazione di Napoli Centrale, il treno ripartiva alle ore 22:45 con 194 minuti di ritardo. Infine, il treno giungeva a Roma Termini alle ore 01:45 con 247 minuti di ritardo rispetto all’orario di arrivo programmato (...). In data 29 agosto 2023, la Sig.ra (...) ha presentato, tramite biglietteria, un reclamo in cui lamentava il fatto di non aver potuto ricevere l’indennizzo, a lei spettante, del 50% del prezzo del biglietto del treno Intercity n. 724, perché acquistato a bordo e privo del codice titolo necessario per ottenerlo automaticamente (...). Il successivo 24 novembre, Trenitalia ha risposto alla cliente informandola di aver provveduto a dare disposizione di rimborso della somma di euro 59,00, pari al 50% del costo del biglietto acquistato, tramite bonifico, effettuato in data 7 dicembre 2023 sulle coordinate bancarie da lei indicate”;
  - del quinto reclamante, che “[i]l 15/09/23 il treno Frecciarossa 8551 (La Spezia Centrale ore 8.32-Roma termini ore 11.32) è giunto a Roma Termini alle ore 11.47 con 15 minuti di ritardo (...) ed il treno Frecciarossa 9519 (Roma termini ore 12.00-Salerno 14-.06) è invece arrivato a Salerno alle ore 16.18 con 132 minuti di ritardo (...). Il 18/09/23 il treno Frecciarossa 9544 (Salerno ore 12.50-Roma termini 14.55) è arrivato a Roma Termini alle ore 15.03 con 8 minuti di ritardo (...). Alla richiesta di indennizzo presentata dalla cliente il 18/09/23 (...) Trenitalia ha fornito riscontro il 18/12/23 con il riconoscimento del 50% dell’importo dei biglietti”;
  - del sesto reclamante, che “[i]n data 14 settembre 2023, la Sig.ra (...) ha presentato, tramite webform, una richiesta di rimborso, alle ore 12:50 presso la biglietteria di Roma S. Pietro, per la soppressione del treno Intercity n. 550”; a tale richiesta, Trenitalia risulta aver fornito riscontro, nell’ambito della procedura di conciliazione avviata il 13 dicembre 2023, solo con prot. ART 13526/2024 del 2 febbraio 2024 cit., comunicando, tra l’altro, l’avvenuto rimborso, con l’emissione del credito elettronico;
  - del settimo reclamante, che “[a]lla richiesta di indennizzo per ritardo del treno presentata dal cliente in data 15/09/23 sollecitata tramite call center il 14/12/2023, Trenitalia ha fornito riscontro il 3/01/2024 con il riconoscimento dell’indennizzo di euro 10,80, corrispondente al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti”;
  - dell’ottavo reclamante, che in data 22 settembre 2023, il reclamante ha

presentato, “tramite webform, una richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio ed il successivo 4 dicembre ha inviato un reclamo per sollecitare il riscontro alla suddetta richiesta. Trenitalia ha risposto in data 18 gennaio u.s., comunicando al cliente di aver autorizzato in suo favore un rimborso di euro 45,10, riportando tuttavia gli estremi di un bonus pari ad euro 21,50 (...). Pertanto, in data 22 gennaio 2024, Trenitalia ha rappresentato al Sig. (...) di aver annullato il bonus precedentemente emesso (...) e, a seguito del ricevimento delle coordinate bancarie del cliente, in data 23 gennaio u.s. ha confermato allo stesso di aver provveduto ad effettuare il bonifico della somma di euro 45,10”;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto con un ritardo che:

- supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della domanda, al versamento dei rimborsi richiesti dal sesto e dall’ottavo reclamante, dovuti ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento;
- supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, al versamento delle indennità richieste dal primo, secondo, terzo, quarto, quinto e settimo reclamante, dovute ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento;

**ATTESO**

che, ai sensi del citato articolo 28, paragrafo 2, del Regolamento “[i] passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso i meccanismi di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dall’inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo”;

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, che:

- a fronte del reclamo di prima istanza presentato in biglietteria dal quarto reclamante il 29 agosto 2023, Trenitalia ha risposto solo in data 24 novembre 2023;
- a fronte del reclamo di prima istanza presentato dall’ottavo reclamante il 4 dicembre 2023, per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso presentata il 22 settembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro a entrambe le istanze solo in data 18 gennaio 2023;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia non risulta aver fornito entro un mese, come prescritto dall’indicata norma, risposta motivata ai reclami di prima istanza del quarto e ottavo reclamante;

**RITENUTO**

che, relativamente al diritto a ottenere (i) entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, il rimborso del biglietto in caso di soppressione del servizio o di rinuncia al viaggio per ritardo all'arrivo alla destinazione finale, prevista dal contratto di trasporto, di 60 minuti o più, e (ii) entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, l'indennizzo in caso di ritardo uguale o superiore a 60 minuti all'arrivo alla destinazione finale, nonché (iii) una risposta motivata al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di Trenitalia, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 6-bis del d.lgs. 70/2014, per violazione degli obblighi di cui agli articoli 18, paragrafo 5, e 19, paragrafo 7, del Regolamento, relativamente, rispettivamente, a due casi di richiesta di rimborso e a sei casi di richiesta di indennizzo, e 28, paragrafo 2, del regolamento stesso, con riguardo a due reclami;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Trenitalia S.p.A. 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) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:
  - 1.a) articolo 18, paragrafo 5;
  - 1.b) articolo 19, paragrafo 7;
  - 1.c) articolo 28, paragrafo 2;
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 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 due casi;
  - 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 sei casi;
  - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), 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 due casi;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell'Ufficio 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 l'Ufficio 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio 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 1.666,66 (millesecientosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 3.333,32 (tremilatrecentotrentatre/32) – per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare pari a euro 1.666,66 (millesecientosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 9.999,96 (novemilanovecentonovantanove/96) – per la sanzione di cui al punto 2.b); e per un ammontare pari a euro 1.666,66 (millesecientosessantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 3.333,32 (tremilatrecentotrentatre/32) – per la sanzione di cui al punto 2.c), 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. 35/2024";
  8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio 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 Trenitalia S.p.A. a mezzo PEC e comunicata ai reclamanti [...omissis...].

Torino, 7 marzo 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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