

Delibera n. 179/2024

**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 6 dicembre 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 19 ("*Indennizzo*"), paragrafi 1 e 7;
- 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 (...) 19, paragrafo 7, (...) 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), e in particolare gli articoli 2, comma 3, e 6, comma 3;
- VISTE** le domande di indennizzo formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- I. in data 4 gennaio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 26 dicembre 2023 con il treno Intercity 566 sulla tratta da Crotone a Catanzaro Lido, con il treno Regionale 21588 da Catanzaro Lido a Lamezia Terme Centrale e con il treno Regionale 5674 da Lamezia Terme Centrale a Castiglione Cosentino, con orario programmato di partenza alle ore 16:11 e orario programmato di arrivo alle ore 20:29;
- II. in data 18 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 17 giugno 2024 da Bologna Centrale a Torino Porta Nuova, con orario programmato di partenza alle ore 11:51 e arrivo programmato alle ore 14:20;
- III. in data 21 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 14 giugno 2024 da Bari Centrale a Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 12:46 e arrivo programmato alle ore 16:55;
- IV. in data 24 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 24 giugno 2024 sulla tratta da Torino Porta Susa a Napoli Afragola, con orario di partenza programmato alle ore 8:50 e arrivo programmato alle ore 14:48;
- V. in data 8 luglio 2024, dalla signora [...omissis...], per conto di altro passeggero (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 7 luglio 2024 da Vicenza a Zurigo, con orario di partenza programmato alle ore 16:04 e arrivo programmato alle ore 21:27;
- VI. in data 18 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 17 giugno 2024 da Napoli Centrale a Bologna Centrale con orario di partenza previsto alle ore 16:55 e arrivo previsto alle ore 20:23;

## VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 67420 del 15 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 26 dicembre 2023, ha rappresentato di essere giunto alla destinazione finale prevista con *“un ritardo complessivo di oltre due ore e trenta”*, allegando copia del reclamo presentato il 4 gennaio 2024 contenente la relativa richiesta di indennizzo;
- dal secondo reclamante (prot. ART 70276/2024 del 24 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 17 giugno 2024, ha rappresentato: *“In data 18.06.2024 ho presentato richiesta di rimborso a Trenitalia S.p.A. per il ritardo del treno Bologna-Torino del 17.06.2024 (...). Ad oggi non ricevuto riscontro e rimborso”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 18 giugno 2024 nella quale specificava che il ritardo maturato dal servizio ammontava a *“oltre centoventi minuti”*;

- dal terzo reclamante (prot. ART 72172/2024 del 31 luglio 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 14 giugno 2024, ha rappresentato: *“Il treno 8314 in data 14/06/2024 arriva a destinazione finale con ampiamente oltre 60 minuti di ritardo. Pertanto, come previsto dalle delibere ART inoltravo tramite il portale di Trenitalia la richiesta di indennizzo (...) (specificando che l’indennizzo lo volevo non tramite voucher ma tramite un iban da me indicato). Ad oggi essendo decorsi oltre 40 giorni dalla richiesta non ho mai ricevuto risposta (mio diritto e previsto dalle delibere ART)”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 21 giugno 2024;
- dal quarto reclamante (prot. ART 72266/2024 del 31 luglio 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 24 giugno 2024, ha rappresentato: *“In data 24/06/2024 attraverso il sito di Trenitalia ho fatto reclamo in quanto il treno Freccia Rossa 9311 del 24/06/2024 delle ore 08:50 (Stazione di partenza Torino Porta Susa) è arrivato alla Stazione di Afragola alle 16:40 (anziché alle 14:48 ora programmata). (...), ma allo stato non ho ricevuto alcun riscontro”* e ha allegato copia del reclamo contenente la richiesta di indennizzo del 24 giugno 2024;
- dal quinto reclamante (prot. ART 74667/2024 del 9 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha rappresentato: *“Il treno è arrivato alla stazione di Zurigo con 2 ore e 20 minuti di ritardo. È previsto un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto ma Trenitalia non ha risposto”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 8 luglio 2024;
- dal sesto reclamante (prot. ART 76943/2024 del 21 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 17 giugno 2024, ha rappresentato: *“Avendo accusato un ritardo di oltre 60 minuti per il treno in questione ho compilato regolare modulo (...) sul sito di Trenitalia con tanto di mail di avvenuta ricezione ma non ho ricevuto alcuna risposta nei tempi previsti (30 gg come indicato nella stessa mail di Trenitalia). Ho compilato la richiesta di rimborso il giorno 18 giugno 2024, ad oggi non ho ricevuto risposta”* e ha allegato copia della richiesta di indennizzo del 18 giugno 2024;

**VISTE**

le note prott. 74044/2024 del 7 agosto 2024 e 98371/2024 del 10 ottobre 2024; 84105/2024 del 10 settembre 2024; 84228/2024 del 10 settembre 2024; 84224/2024 del 10 settembre 2024; 84446/2024 dell’11 settembre 2024; 84740/2024 dell’11 settembre 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 85347/2024 del 13 settembre 2024 e 103636/2024 del 21 ottobre 2024; 92341/2024 del 1° ottobre 2024; 92365/2024 del 1° ottobre 2024; 92366/2024 del 1° ottobre 2024; 91693/2024 del 30 settembre 2024; 92334/2024 del 1° ottobre 2024, 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 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. (...) 10. Un’impresa ferroviaria non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo, la perdita di coincidenza o la soppressione è dovuto o intrinsecamente legato a: (...) c) un comportamento di terzi che l’impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo. Gli scioperi del personale dell’impresa ferroviaria, gli atti o omissioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura ferroviaria e gli atti o omissioni dei gestori delle stazioni e delle infrastrutture non sono coperti dalla deroga di cui alla lettera c) del primo comma”;
- CONSIDERATO** che dalla documentazione agli atti emerge in particolare, secondo quanto rappresentato da Trenitalia stessa, relativamente ai reclami:
- del primo reclamante, che “[i]l treno Intercity n. 566 è partito da Crotone alle ore 16:59 con 48 minuti di ritardo per il rallentamento della circolazione dovuto al perdurare dei lavori di ripristino della linea ferroviaria, resisi necessari a seguito dell’incidente ferroviario di Corigliano Rossano del 28 novembre 2023 ed è giunto a Catanzaro Lido alle ore 17:46 con un maggior tempo di viaggio di 37 minuti (...) si ha evidenza dell’attivazione di un apposito servizio di taxi per il passeggero dalla stazione di Lamezia Terme Centrale, raggiunta con il treno Regionale n. 21590, a Castiglione Cosentino”. A seguito del reclamo contenente la richiesta di indennizzo, inoltrato dal reclamante in data 3 gennaio 2024, Trenitalia ha fornito un primo riscontro in data 2 febbraio 2024, rappresentando che “sono in corso

- approfondimenti. Al riguardo, Trenitalia fornirà risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 782/2021”, e solo in data 28 agosto 2024 ha riconosciuto, “per il ritardo all’arrivo superiore a 120 minuti” rispetto all’iniziale programma di viaggio del passeggero, “un indennizzo pari al 50% del prezzo complessivo dei biglietti” acquistati dallo stesso;*
- *del secondo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 9308 è partito da Bologna C.le alle ore 13:33 ed è giunto a Torino Porta Nuova alle ore 15:57, con 97 minuti di ritardo rispetto all’orario programmato. Il ritardo è in larga misura derivato da un guasto al materiale rotabile occorso in prossimità di Firenze”. A seguito della richiesta di indennizzo inoltrata dal reclamante in data 18 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 17 settembre 2024, riconoscendo l’indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra i 60 e i 119 minuti;*
  - *del terzo reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FA 8314 è giunto a Roma Termini alle ore 18:20 con 85 minuti di ritardo rispetto all’orario programmato. Il ritardo è in larga misura derivato dal guasto di un treno di altra impresa ferroviaria, che ha comportato la necessità per il treno FA 8314 di intraprendere un percorso alternativo su linea convenzionale con conseguente riduzione di velocità”. A seguito della richiesta di indennizzo inoltrata dal reclamante in data 21 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 11 settembre 2024, riconoscendo l’indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;*
  - *del quarto reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 9311 è giunto a Napoli Afragola alle ore 16:39 con 111 minuti di ritardo rispetto all’orario programmato. Il ritardo è in larga misura derivato da rallentamenti alla circolazione conseguiti al guasto in linea di un altro treno occorso in prossimità di Roma, circostanza che ha comportato la necessità per il treno FR 9311 di intraprendere parte dell’itinerario sulla linea convenzionale con conseguente riduzione di velocità”. A seguito del reclamo contenente la richiesta di indennizzo inoltrata dal reclamante in data 24 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 12 settembre 2024, riconoscendo l’indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;*
  - *del quinto reclamante, che “[i]n data 2 luglio 2024”, veniva “acquistato, tramite sito web, un biglietto per viaggiare il successivo giorno 7 luglio da Vicenza (ore 16:04) a Zurigo (ore 21:27) a bordo del treno Eurocity n. 340, per un importo di euro 85,00. Il suddetto treno Eurocity è partito da Venezia Mestre alle ore 16:36 con un ritardo di 66 minuti data la mancata disponibilità di binari presso la stazione di origine programmata, Venezia Santa Lucia, per via dello sciopero in corso nella giornata del 7 luglio ed è giunto a Zurigo con un maggior tempo di viaggio di 140 minuti”. A seguito della richiesta di indennizzo inoltrata dal passeggero in data 8 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 16 settembre 2024, riconoscendo l’indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto, per ritardo superiore a 120 minuti;*

- del sesto reclamante, che “[i]l giorno del viaggio il treno FR 9660 è giunto a Bologna C.le alle ore 22:04 con 101 minuti di ritardo rispetto all’orario programmato. Il ritardo è in larga misura derivato da perturbazioni alla circolazione conseguite a un guasto di linea occorso in prossimità di Bologna, circostanza che ha comportato la necessità per il treno di intraprendere parte dell’itinerario sulla linea convenzionale con conseguente riduzione di velocità”. A seguito della richiesta di indennizzo inoltrata dal reclamante in data 18 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro in data 12 settembre 2024, riconoscendo l’indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto al versamento dell’indennità richiesta dai reclamanti, dovuta ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda;

**RITENUTO**

pertanto che, relativamente al diritto ad ottenere, entro un mese dalla presentazione della domanda, l’indennizzo in caso di ritardo uguale o superiore a 60 minuti all’arrivo alla destinazione finale, 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 all’articolo 19, paragrafo 7, del Regolamento, con riguardo a sei casi;

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 dell’articolo 19, paragrafo 7, del regolamento (UE) 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
2. all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata per la violazione di cui al punto 1), 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;
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 (milleseicentosestantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 9.999,96 (novemilanovecentonovantanove/96) per la sanzione di cui al punto 2.), 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. 179/2024";
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, 6 dicembre 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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