

Delibera n. 180/2024

**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 18 (*"Rimborso e itinerari alternativi"*), paragrafi 1 e 5;
- 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, (...) 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 rimborso formulate nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: Trenitalia):

- I. in data 16 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024 da Napoli Centrale a Brescia, con orario programmato di partenza alle ore 16:55 e arrivo programmato alle ore 22:23;
- II. in data 16 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Alassio a Milano Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 17:52 e arrivo programmato alle ore 21:07;
- III. in data 31 marzo 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 24 marzo 2024, da Napoli Montesanto a Pompei, con orario programmato di partenza alle ore 9:17 e arrivo programmato alle ore 10:06;
- IV. in data 21 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 21 giugno 2024 da Roma Termini a Napoli Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 18:53 e arrivo programmato alle ore 20:03;
- V. in data 19 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024 da Reggio Emilia a Roma; con orario programmato di partenza alle ore 19:03 e arrivo programmato alle ore 22:10;
- VI. in data 15 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024 da Venezia Santa Lucia a Roma Termini, con orario di partenza programmato alle ore 14:26 e arrivo programmato alle ore 18:25;
- VII. in data 27 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante) in relazione al viaggio del 16 giugno 2024 da Barletta a Milano, con orario programmato di partenza alle ore 17:06 e arrivo programmato alle ore 00:05 del 17 giugno 2024;
- VIII. in data 8 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: ottavo reclamante) in relazione al viaggio del 7 luglio 2024 da Riccione a Bari Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 9:30 e arrivo programmato alle ore 15:05;
- IX. in data 22 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: nono reclamante) in relazione al viaggio del 16 giugno 2024 da Ancona a Milano, con orario programmato di partenza alle ore 10:28 e arrivo programmato alle ore 13:25;
- X. in data 30 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: decimo reclamante), in relazione al viaggio del 30 giugno 2024 da Roma Termini

- a Napoli Centrale con orario di partenza previsto alle ore 10:35 e arrivo previsto alle ore 11:48;
- XI. in data 30 novembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito undicesimo reclamante) in relazione al viaggio del 30 novembre 2023 da Paola a Bologna Centrale con orario di partenza previsto alle ore 13:00 e arrivo previsto alle ore 19:53;
- XII. in data 11 dicembre 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: dodicesimo reclamante), in relazione al viaggio del 11 dicembre 2023 da Foggia a Milano Centrale, con orario di partenza previsto alle ore 7:39 e orario di arrivo previsto alle ore 13:25;
- XIII. in data 23 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: tredicesimo reclamante), in relazione al viaggio del 19 luglio 2024 da Nuovo Salaria a Fiumicino Aeroporto, con orario di partenza previsto alle ore 15:04 e arrivo previsto alle ore 16:03;
- XIV. in data 31 marzo 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: quattordicesimo reclamante) in relazione ai seguenti viaggi (i) del 3 e del 4 aprile: treno Eurocity 59, da Basilea a Milano Centrale, con orario di partenza programmato alle ore 17:28 e arrivo programmato alle ore 21:40; TTPER n. 2485, da Milano Rogoredo a Bologna Centrale, con orario di partenza programmato alle ore 22:27 e arrivo programmato alle ore 00:33; Intercity Notte 870 da Bologna Centrale a Roma Termini, con orario di partenza programmato alle ore 01:51 e arrivo programmato alle ore 6:35; nonché (ii) del 13 e del 14 aprile 2024: Intercity Notte 774 da Roma Termini a Bologna Centrale, con orario di partenza programmato alle ore 22:35 e arrivo programmato alle ore 3:28; Intercity Notte 758 da Bologna Centrale a Milano Centrale, con orario di partenza programmato alle ore 4:56 e arrivo previsto alle ore 7:05; Eurocity 50 da Milano Centrale a Basilea, con orario di partenza programmato alle ore 7:20 e arrivo programmato alle ore 11:32;
- XV. in data 7 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quindicesimo reclamante) in relazione al viaggio del 7 luglio 2024 da Treviso Centrale a Venezia-Mestre, con partenza prevista alle ore 11:00 e arrivo programmato alle ore 12:00;

**VISTI**

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 69937/2024 del 23 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Il giorno 16/06/24 è stato soppresso il treno nr. 9660 per sciopero (Napoli-Brescia). Ho inviato il form il giorno stesso. Non ho ancora ricevuto risposta ad oggi”*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 giugno 2024;
- dal secondo reclamante (prot. ART 70814/2024 del 25 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Il treno è*

- partito dalla stazione di Alassio all'orario previsto. Una volta arrivati alla stazione di Genova Principe, il treno è rimasto fermo per più di un'ora, per poi essere soppresso”, di aver presentato domanda di rimborso “il giorno stesso tramite l'apposito form di Trenitalia. Trascorsi 30 giorni senza ricevere una risposta, ho sollecitato telefonicamente Trenitalia contattando il servizio clienti (...) ma, nonostante ciò, non è mai stato effettuato il rimborso”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 giugno 2024;*
- dal terzo reclamante (prot. ART 71165/2024 del 28 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 24 marzo 2024, ha segnalato di aver richiesto *“rimborso per sciopero con annullamento del treno scelto e dei successivi”* e ha allegato copia della relativa richiesta del 31 marzo 2024;
  - dal quarto reclamante (prot. ART 72159/2024 del 31 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 21 giugno 2024, ha rappresentato: *“Essendo il treno 9643 in data 21/06/2024 con un ritardo in partenza nettamente superiore ai 60 minuti, come previsto dalla normativa di riferimento, contattavo Trenitalia Spa dichiarando la mia rinuncia al viaggio acquisita dal loro operatore telefonico (...). Successivamente tramite il loro portale chiedevo il rimborso per quanto in oggetto (indicando che non voglio voucher ma rimborso effettivo) (...). Ad oggi sono decorsi oltre 40 giorni e non ho ricevuto alcuna risposta”,* e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 21 giugno 2024;
  - dal quinto reclamante (prot. ART 72333/2024 del 31 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Prenotato il 17/05/2024 biglietto Reggio Emilia Roma con uno scalo a Bologna per il 16/06/2024, il treno 9661 è stato soppresso. Presentata domanda rimborso il 19/06/2024 con comunicazione creazione Rimborso (...) come da mail di Trenitalia del giorno stesso che si impegnava a fornire risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda. Il sottoscritto dichiara ad oggi di non avere ricevuto risposta”,* e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 19 giugno 2024;
  - dal sesto reclamante (prot. 72563/2024 del 1° agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Il treno è stato soppresso a causa sciopero. (...) Trascorso più di un mese e mezzo non ho ricevuto rimborso né comunicazioni”,* e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 15 giugno 2024;
  - dal settimo reclamante (prot. 73156/2024 del 3 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Treno partito e soppresso a Foggia (...) mai rimborsato”,* e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 27 giugno 2024;
  - dall'ottavo reclamante (prot. 74155/2024 del 7 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha rappresentato: *“Ho*

*prenotato il treno intercity 603 da Riccione a Bari Centrale, ma non ho mai usufruito del biglietto in quanto il treno è stato soppresso. Ho chiesto il rimborso a Trenitalia e non mi è stata fornita una risposta entro i 30 giorni”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso dell’8 luglio 2024;*

- dal nono reclamante (prot. ART 74283/2024 del 7 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato: *“Il treno è stato cancellato a causa di sciopero generale dei trasporti e il biglietto mai rimborsato”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 22 giugno 2024;*
- dal decimo reclamante (prot. ART 76079/2024 del 18 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 30 giugno 2024, ha rappresentato che il treno era stato cancellato pochi minuti prima della partenza prevista e - vista la lunga fila all’area di assistenza di Trenitalia - di aver deciso di viaggiare con un’altra compagnia ferroviaria, inviando conseguentemente una richiesta di rimborso tramite il sito *web*, rimborso che dopo 49 giorni non era stato ancora elaborato, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 30 giugno 2024;
- dall’undicesimo reclamante (prot. ART 77183/2024 del 22 agosto 2024), in quale in relazione all’indicato viaggio del 30 novembre 2023, ha rappresentato: *“Ho effettuato richiesta rimborso nei termini per treno cancellato. Trenitalia ha concesso buono viaggio in data 11 aprile 2024, oltre 4 mesi dopo la richiesta e solo tramite buono e non tramite rimborso come da mia richiesta”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 30 novembre 2023;*
- dal dodicesimo reclamante (prot. ART 77829/2024 del 25 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio dell’11 dicembre 2023, ha rappresentato: *“In atto ci fu un’alluvione che non garantiva la normale percorrenza del treno e c’era la possibilità di non partire con il rimborso completo. Una volta chiesto mi è stato chiesto di attendere perché le procedure sono lente ma dopo oltre 10 mesi continuano a non rispondere e risulta in attesa la richiesta”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso dell’11 dicembre 2023;*
- dal tredicesimo reclamante (prot. ART 78257/2024 del 26 agosto 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 19 luglio 2024, ha rappresentato che il treno interessato era stato soppresso, di aver presentato domanda di rimborso, ma di non aver ricevuto alcuna risposta, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 23 luglio 2024;
- dal quattordicesimo reclamante (prot. ART 79739/2024 del 30 agosto 2024), il quale, in relazione agli indicati viaggi rispettivamente del 3 e del 4 aprile 2024 e del 13 e del 14 aprile 2024, ha rappresentato che, a seguito della *mail* di Trenitalia che informava del cambio di coincidenza, aveva optato per la rinuncia ai viaggi stessi, presentando la richiesta *online* senza ricevere risposta entro 30 giorni, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 31 marzo 2024;

- dal quindicesimo reclamante (prot. ART 84706/2024 dell'11 settembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha rappresentato di aver presentato, a seguito della cancellazione per sciopero del treno interessato, la *“richiesta di rimborso del 7/7/2024 (...) e successivi 2 solleciti di rimborso ad oggi non effettuato (...). E trovo ancora peggiore il fatto che a distanza di più di due mesi dalla richiesta di rimborso e di due solleciti, questo non sia ancora stato erogato”*, e ha allegato la richiesta di rimborso del 7 luglio 2024;

**VISTE**

le note prott. 83977/2024 del 10 settembre 2024; 74334/2024 del 7 agosto 2024; 74336 del 7 agosto 2024; 83974/2024 del 10 settembre 2024; 87894/2024 del 19 settembre 2024; 84674/2024 dell'11 settembre 2024; 87896/2024 del 19 settembre 2024; 84283/2024 del 10 settembre 2024; 87897/2024 del 19 settembre 2024; 85248/2024 del 13 settembre 2024; 84889/2024 del 12 settembre 2024; 87732/2024 del 19 settembre 2024; 87744/2024 del 19 settembre 2024; 88898/2024 del 23 settembre 2024; 90278/2024 del 26 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 92359/2024 del 1° ottobre 2024; 85361/2024 del 13 settembre 2024; 85092 del 12 settembre 2024; 92346/2024 del 1° ottobre 2024; 97084/2024 dell'8 ottobre 2024; 92360/2024 del 1° ottobre 2024; 96977 dell'8 ottobre 2024; 91681/2024 del 30 settembre 2024; 97003/2024 dell'8 ottobre 2024; 92364/2024 del 1° ottobre 2024; 92368/2024 del 1° ottobre 2024; 96976/2024 dell'8 ottobre 2024; 97768/2024 del 9 ottobre 2024; 99656/2024 del 14 ottobre 2024; 101624/2024 del 16 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 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”;*

## CONSIDERATO

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

- del primo reclamante, che: *“Il giorno 16/06/2024 era stato indetto uno sciopero dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione al lavoro del personale ferroviario di Trenitalia e per tale motivo il treno Frecciarossa 9660 è stato cancellato”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 16 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 12 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del secondo reclamante, che: *“Per il giorno del viaggio è stato indetto uno sciopero nazionale del Gruppo FS, Trenord e Trenitalia Tper, nello specifico dalle ore 3:00 del 16 giugno alle ore 2:00 del 17 giugno 2024 (...). In conseguenza di tale sciopero il treno Intercity n. 681 è stato soppresso nella tratta finale da Genova Piazza Principe a Milano Centrale”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 16 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 28 agosto 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del terzo reclamante, che: *“Dalle ore 21:00 del 23 marzo 2024 alle ore 21:00 del 24 marzo 2024 veniva programmato uno sciopero nazionale dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione dal lavoro dei dipendenti del Gruppo FS Italiane (...). A causa del suddetto sciopero, il giorno 24 marzo 2024 il treno metropolitano 21311 veniva soppresso per l’intera tratta”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 31 marzo 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 12 agosto 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del quarto reclamante, che: *“Il giorno del viaggio il treno prenotato dal cliente è partito da Roma con un ritardo di 78 minuti per guasto agli apparati di linea”*. A seguito della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio inoltrata dal reclamante in data 21 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 12 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del quinto reclamante, che: *“Dalle ore 3:00 del 16/06/2024 alle ore 2:00 del 17/06/2024 è stato programmato uno sciopero nazionale dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti, con l’astensione al lavoro anche del personale mobile Trenitalia (...). Per tale motivo i treni prenotati dall’istante sono stati cancellati”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 19 giugno 2024, Trenitalia ha fornito



- riscontro solo in data 24 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del sesto reclamante, che: *“Il giorno 16/06/2024 era stato indetto uno sciopero dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione al lavoro del personale ferroviario di Trenitalia e per tale motivo il treno Frecciarossa 9425 è stato cancellato”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 15 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 13 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio;
  - del settimo reclamante, che: *“Dalle ore 3:00 del 16/06/2024 alle ore 2:00 del 17/06/2024 è stato programmato uno sciopero nazionale dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti, con l’astensione al lavoro anche del personale mobile Trenitalia (...). Per tale ragione, il FR 8830 su cui viaggiava la cliente è stato soppresso da Foggia a Milano C.le”*. A seguito della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio inoltrata dal reclamante in data 27 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 12 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
  - dell’ottavo reclamante, che: *“Il giorno 7 luglio 2024 è stato indetto dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti uno sciopero nazionale del Gruppo FS, nello specifico dalle ore 21.00 del 6 luglio alle ore 21.00 del 7 luglio, in conseguenza del quale il treno Intercity n. 603 è stato soppresso nell’intero percorso”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 8 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 11 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio;
  - del nono reclamante, che: *“Il giorno 16/06/2024 era stato indetto uno sciopero dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione al lavoro del personale ferroviario di Trenitalia e per tale motivo il treno Frecciarossa 9806 è stato soppresso”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 22 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 20 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
  - del decimo reclamante, che: *“Il giorno 30/06/2024, a causa di un guasto alla linea elettrica, il treno FR 9403 non ha effettuato la fermata presso la stazione di Roma Termini”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 30 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 16 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio;
  - dell’undicesimo reclamante, che *“Il giorno 30/11/2023 era stato indetto uno sciopero dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione al lavoro del personale ferroviario di Trenitalia e per tale motivo*



*il treno prenotato dal cliente è stato soppresso*". A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante in data 30 novembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 11 aprile 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;

- del dodicesimo reclamante, che il treno *"FR 9806 dell'11/12/23 ha subito un instradamento su percorso alternativo, da Rimini a Castelbolognese via Lugo, a causa di un inconveniente sulla linea tra le stazioni di Faenza e Forlì"*. A seguito della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio inoltrata dal reclamante in data 11 dicembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 28 agosto 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del tredicesimo reclamante, che *"Con riguardo al viaggio in parola, a causa dell'intervento del Servizio di Emergenza Sanitaria (118) presso la stazione di Roma Nomentana richiesto per far fronte al malore accusato da un passeggero su un treno precedente, il treno 20495 veniva soppresso"*. A seguito della richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio inoltrata dal reclamante in data 23 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 24 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del quattordicesimo reclamante, che *"[a] seguito del ricevimento del messaggio di smart caring"* con cui veniva comunicato *"l'anticipo dell'orario di partenza dei treni Intercity Notte n. 774 ed Eurocity n. 50 per lavori di potenziamento infrastrutturale, rispettivamente sulla linea Firenze – Roma e sulla linea Milano – Domodossola"* il reclamante *"ha inviato, tramite webform, una richiesta di rimborso integrale dei biglietti acquistati"*. A seguito di tale richiesta per rinuncia al viaggio, inoltrata in data 12 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 3 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei titoli di viaggio;
- del quindicesimo reclamante, che *"[l] treno RV 3878 del 7 luglio, relativo alla soluzione di viaggio acquistata (...) veniva cancellato a causa dello sciopero"*. A seguito della richiesta di rimborso, presentata in data 7 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 27 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;

**RILEVATO**

che, sulla base delle evidenze agli atti, Trenitalia risulta pertanto aver provveduto al versamento dei rimborsi richiesti dai reclamanti, dovuti ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 5, del Regolamento, con un ritardo che supera il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa domanda;

**RITENUTO**

pertanto che, relativamente al diritto ad ottenere entro 30 giorni dal ricevimento della domanda il rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione del servizio o di rinuncia al viaggio per ritardo all'arrivo, di 60 minuti o più, alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto, 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 18, paragrafo 5, del Regolamento, con riguardo a quindici 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 18, paragrafo 5, 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 quindici 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, 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 (milleseicentosesantasei/66) per ciascun caso - per un totale di euro 24.999,90 (ventiquattromilanovecentonovantanove/90) - 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. 180/2024";
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)