

Delibera n. 187/2024

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 18 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 14 giugno 2024, il signor [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Ferrara a Firenze Santa Maria Novella, con orario programmato di partenza alle ore 7:29 e orario programmato di arrivo alle ore 8:39;
- (ii) in data 16 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Firenze Santa Maria Novella a Pisa, con orario programmato di partenza alle ore 15:00 e orario programmato di arrivo alle ore 15:51;
- (iii) in data 18 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Andora a Torino Porta Nuova, con orario programmato di partenza alle ore 15:21 e orario programmato di arrivo alle ore 18:50;
- (iv) in data 16 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), in relazione al viaggio del 10 luglio 2024, da Roma Termini a Palermo Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 00:36 e orario programmato di arrivo alle ore 13:57;
- (v) in data 8 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante), in relazione al viaggio 7 luglio 2024, da Pescara Centrale a Milano Porta Garibaldi, con orario programmato di partenza alle ore 16:10 e orario programmato di arrivo alle ore 20:47;
- (vi) in data 14 giugno 2024, dalla signora [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Lecce a Padova, con orario programmato di partenza alle ore 7:00 e orario programmato di arrivo alle ore 15:30;
- (vii) in data 30 novembre 2023, dalla [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), in relazione al viaggio del 30 novembre 2023, da Genova Piazza Principe a Bologna, con orario programmato di partenza alle ore 13:44 e orario programmato di arrivo alle ore 16:34;
- (viii) in data 10 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: ottavo reclamante), in relazione al viaggio del 7 luglio 2024 da Pisa Centrale a Riomaggiore, con orario programmato di partenza alle ore 11:06 e orario programmato di arrivo alle ore 12:32;
- (ix) in data 18 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: nono reclamante), in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Termoli a Bologna, con orario programmato di partenza alle ore 8:24 e orario programmato di arrivo alle ore 12:15;
- (x) in data 18 luglio settembre 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito decimo: reclamante) in relazione al viaggio del 7 luglio 2024, da Roma Termini a Benevento, con orario programmato di partenza alle ore 17:05 e orario programmato di arrivo alle ore 18:58;

- (xi) in data 23 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito undicesimo reclamante) in relazione al viaggio del 23 giugno 2024, da Modena a Milano Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 16:37 e orario programmato di arrivo alle ore 17:59;
- (xii) in data 12 agosto 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito dodicesimo reclamante) in relazione al viaggio dell'11 agosto 2024, da Lucca a Viareggio, con orario programmato di partenza alle ore 15:33 e orario programmato di arrivo alle ore 15:53;
- (xiii) in data 16 giugno 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito tredicesimo reclamante) in relazione al viaggio del 16 giugno 2024, da Venezia Mestre a Padova, con orario programmato di partenza alle ore 14:23 e orario programmato di arrivo alle ore 14:38;
- (xiv) in data 16 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito quattordicesimo reclamante) in relazione al viaggio dell'11 luglio 2024, da Modena a Rimini, con orario programmato di partenza alle ore 17:16 e orario programmato di arrivo alle ore 19:13;
- (xv) in data 19 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito quindicesimo reclamante) in relazione al viaggio del 19 luglio 2024, da Firenze Santa Maria Novella a Napoli Centrale, con orario programmato di partenza alle ore 10:14 e orario programmato di arrivo alle ore 13:15;
- (xvi) in data 10 luglio 2024, dal signor [...omissis...] (di seguito: sedicesimo reclamante), in relazione al viaggio del 10 luglio 2024, da Sibari a Bologna, con orario programmato di partenza alle ore 6:27 e orario programmato di arrivo alle ore 13:13;
- (xvii) in data 9 luglio 2024 la signora [...omissis...] (di seguito: diciassettesimo reclamante), in relazione al viaggio del 9 luglio 2024, da Roma Termini a Paola, con orario programmato di partenza alle ore 14:25 e orario di arrivo previsto alle ore 18:23;

VISTI

i reclami di seconda istanza, pervenuti all'Autorità:

- dal primo reclamante (prot. ART 71447/2024 del 29 luglio 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato di aver richiesto il rimborso del biglietto non utilizzato per soppressione del treno causa sciopero, ricevendo da Trenitalia la comunicazione che *"sarebbe stata data risposta entro 30 giorni. Oggi è il 28 luglio 2024 e non ho ancora ricevuto alcuna comunicazione da parte di Trenitalia S.p.A."*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 14 giugno 2024;
- dal secondo reclamante (prot. ART 75714/2024 del 14 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato di aver prenotato per sé e un altro passeggero due biglietti per i quali aveva presentato una richiesta di rimborso - rimasta, dopo due mesi, ancora senza riscontro - per mancato utilizzo a seguito di cancellazione del treno per uno

- sciopero nazionale, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 giugno 2024;
- dal terzo reclamante (prot. ART 75721/2024 del 14 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato di aver acquistato due biglietti per i quali aveva presentato una richiesta di rimborso - rimasta senza riscontro - per mancato utilizzo a seguito di cancellazione del treno per uno sciopero nazionale, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 18 giugno 2024;
 - dal quarto reclamante (prot. ART 79044/2024 del 28 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 10 luglio 2024, ha segnalato di non aver ricevuto risposta, a distanza di più di 30 giorni, alla richiesta di rimborso dei biglietti del treno non utilizzati a seguito di cancellazione del treno per sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 luglio 2024;
 - dal quinto reclamante (prot. ART 79170/2024 del 28 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha rappresentato che: *“A causa di uno sciopero, il treno Frecciarossa 9808 del giorno 07/07/2024 è stato cancellato e sono stato costretto a rinunciare al viaggio”*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso dell'8 luglio 2024;
 - dal sesto reclamante (prot. ART 79991/2024 del 31 agosto 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha segnalato di aver presentato domanda di rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato non appena saputo che treno era stato cancellato, ma *“[d]opo aver ricevuto una mail in cui veniva confermata la presa in carico della mia richiesta, non ho più ricevuto notizie, nonostante siano ormai passati 2 mesi e 17 giorni”*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 14 giugno 2024;
 - dal settimo reclamante (prot. ART 82626/2024 del 6 settembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 30 novembre 2023, ha segnalato di aver presentato una richiesta di rimborso - rimasta, dopo due mesi, ancora senza riscontro - del biglietto non utilizzato a seguito della cancellazione del treno per uno sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 30 novembre 2023;
 - dall'ottavo reclamante (prot. ART 82735/2024 del 6 settembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha segnalato che il treno interessato veniva cancellato per sciopero, e di non aver ricevuto il rimborso dei biglietti conseguentemente non utilizzati, nonostante l'avvenuta presentazione della relativa richiesta, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 10 luglio 2024;
 - dal nono reclamante (prot. ART 83481/2024 del 9 settembre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha rappresentato che: *“Il treno (...) è stato soppresso. Dopo aver richiesto il rimborso del mio biglietto (...) non ho ricevuto nessuna risposta da Trenitalia (solo la mail automatica*

che invio in allegato) e nessun rimborso. Essendo trascorsi più di 60 giorni dalla data di richiesta di rimborso fatta a Trenitalia chiedo di essere rimborsato”, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 18 giugno 2024;

- dal decimo reclamante (prot. ART 83719/2024 del 9 settembre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 7 luglio 2024, ha segnalato di aver presentato una richiesta di rimborso - rimasta senza riscontro - dei biglietti non utilizzati a seguito della cancellazione del treno per uno sciopero, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 18 luglio 2024;
- dall’undicesimo reclamante (prot. ART 85699/2024 del 13 settembre 2024) il quale, in relazione all’indicato viaggio del 23 giugno 2024, ha segnalato che la richiesta di rimborso del prezzo dei biglietti non utilizzati per rinuncia al viaggio per ritardo (comunicato all’arrivo in stazione, di *“oltre 150 minuti”*) era rimasta senza riscontro né tantomeno rimborsi, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 23 giugno 2024;
- dal dodicesimo reclamante (prot. ART 87233/2024 del 18 settembre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio dell’11 agosto 2024, ha segnalato il mancato riscontro alla richiesta di rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 12 agosto 2024;
- dal tredicesimo reclamante (prot. ART 87311/2024 del 18 settembre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 16 giugno 2024, ha segnalato: *“treno soppresso per sciopero; inviata comunicazione a Trenitalia in data 16/6/2024, mai ricevuto risposta”*, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 giugno 2024;
- dal quattordicesimo reclamante (prot. ART 83776/2024 del 10 settembre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio dell’11 luglio 2024, ha segnalato il mancato riscontro alla richiesta di rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 16 luglio 2024;
- dal quindicesimo reclamante (prot. ART 86309/2024 del 17 settembre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 19 luglio 2024, ha segnalato che a seguito della rinuncia al viaggio a causa del ritardo di tre ore, aveva presentato una richiesta di rimborso - rimasta senza riscontro - dei 2 biglietti del treno non utilizzati, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 19 luglio 2024;
- dal sedicesimo reclamante (prot. ART 94988/2024 del 3 ottobre 2024), il quale, in relazione all’indicato viaggio del 10 luglio 2024, ha segnalato il mancato riscontro alla richiesta di rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato a seguito della soppressione del treno, e ha allegato copia della richiesta di rimborso del 10 luglio 2024;

- dal diciassettesimo reclamante (prot. ART 101510/2024 del 16 ottobre 2024), il quale, in relazione all'indicato viaggio del 9 luglio 2024, ha segnalato che “[a] causa di un blocco di un treno merci, il treno è rimasto bloccato ad Agropoli”, che aveva richiesto il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato per la cancellazione del treno, e ha allegato copia della richiesta di rimborso presentata il 24 luglio e reiterata il 29 luglio 2024;

VISTE

le note prott. 73337/2024 del 5 agosto 2024; 90019/2024 del 25 settembre 2024; 90782/2024 del 26 settembre 2024; 87279/2024 del 18 settembre 2024; 88610/2024 del 23 settembre 2024; 97417/2024 del 8 ottobre 2024; 90046/2024 del 25 settembre 2024; 90066/2024 del 25 settembre 2024; 91041/2024 del 27 settembre 2024; 97416/2024 dell'8 ottobre 2024; 99842/2024 del 14 ottobre 2024; 93262/2024 del 2 ottobre 2024; 95071/2024 del 3 ottobre 2024; 98682/2024 del 10 ottobre 2024; 98454/2024 del 10 ottobre 2024; 97608/2024 del 9 ottobre 2024; prot. 110254 del 4 novembre 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 107984/2024 del 29 ottobre 2024; 100883/2024 del 15 ottobre 2024; 101878/2024 del 17 ottobre 2024; 97236/2024 dell'8 ottobre 2024; 100756/2024 del 15 ottobre 2024; 107983/2024 del 29 ottobre 2024; 100996/2024 del 15 ottobre 2024; 100875/2024 del 15 ottobre 2024; 102609/2024 del 18 ottobre 2024; 110986/2024 del 5 novembre 2024; 112613/2024 del 7 novembre 2024; 104102/2024 del 22 ottobre 2024; 104112/2024 del 22 ottobre 2024; 107862/2024 del 29 ottobre 2024; 108145/2024 del 29 ottobre 2024; 107790/2024 del 29 ottobre 2024; 121315/2024 del 26 novembre 2024;

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: *“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, del quale è stata data notizia online a partire dal giorno 11/06/2024 tramite vari canali (...). Per tale motivo il treno Frecciarossa 9403 prenotato dall’istante è stato cancellato”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 14 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 15 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del secondo reclamante, che *“in conseguenza dello sciopero in atto, il treno regionale 4037 veniva cancellato”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 16 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 26 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei biglietti;
- del terzo reclamante, che *“[d]alle ore 3:00 di domenica 16 alle ore 2:00 di lunedì 17 giugno 2024 veniva proclamato uno sciopero nazionale del personale viaggiante di Trenitalia, Trenitalia Tper e del personale di Trenord”*, a seguito del quale il treno interessato veniva cancellato. In relazione alla domanda di rimborso presentata dal reclamante in data 18 giugno 2024, Trenitalia, considerata la scelta del passeggero di proseguire il viaggio utilizzando la via Savona-Alessandria-Torino anziché la Savona-Fossano-Torino, ha provveduto, solo in data 8 ottobre 2024, alla corresponsione del rimborso del valore dei biglietti acquistati dall’utente per la tratta Savona-Fossano-Torino da questi non utilizzata;
- del quarto reclamante, che: *“A seguito della soppressione del treno Intercity Notte n. 1959”* il reclamante *“ha presentato tramite webform una richiesta di rimborso del prezzo dei biglietti e del costo della notte trascorsa in albergo, alla quale Trenitalia ha risposto disponendo il rimborso complessivo di euro 183,95 tramite bonifico sulle coordinate bancarie comunicate dal cliente”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante 16 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 24 settembre 2024, riconoscendo sia il rimborso integrale dei biglietti sia il rimborso delle spese di pernottamento in hotel;

- del quinto reclamante, che: *“Dalle ore 21.00 del 06/07/2024 alle ore 21.00 del 07/07/2024 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 treno] è stato soppresso”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante l’8 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 24 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- dal sesto 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 il treno prenotato dall’istante è stato cancellato”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 14 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 19 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del settimo reclamante, che *“[d]alle ore 9.01 alle ore 16.59 del 30 novembre 2023 era stato proclamato lo sciopero nazionale del personale del Gruppo Ferrovie dello Stato e Trenord”*, con conseguenti ritardo e soppressione coinvolgenti, rispettivamente, i due treni interessati dal programma di viaggio del reclamante che, quindi, rinunciava al viaggio domandando il rimborso del prezzo dei biglietti non utilizzati. A seguito di tale domanda, inoltrata dal reclamante il 30 novembre 2023, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 2 luglio 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei biglietti;
- dell’ottavo reclamante, che: *“Dalle ore 21:00 di sabato 6 luglio alle ore 21:00 di domenica 7 luglio 2024 veniva indetto uno sciopero nazionale del personale del Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia-Tper e Trenord”*, con conseguente ritardo prima, e soppressione poi, del treno interessato. Alla richiesta di rimborso del prezzo dei due biglietti non utilizzati inoltrata dal reclamante il 10 luglio 2024, Trenitalia *“forniva riscontro in data 26 settembre, invitando”* il reclamante *“a fornire le coordinate bancarie su cui corrispondere il rimborso”* e solo, in data 11 ottobre, provvedeva al rimborso integrale dei biglietti;
- del nono reclamante, che: *“Il giorno della partenza il treno FR 9806 è stato soppresso a causa di uno sciopero nazionale programmato dalle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l’astensione al lavoro del personale mobile di Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 18 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 13 settembre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del decimo reclamante, che il treno interessato è risultato soppresso in conseguenza dello sciopero nazionale indetto *“[d]alle ore 21:00 del 6.7.2024 alle ore 21:00 del 7.7.2024 (...)* da parte delle maggiori Organizzazioni sindacali del settore trasporti, con l’astensione al lavoro del personale del

Gruppo FS, Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord". A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 18 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 23 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei biglietti;

- dell'undicesimo reclamante, che: *"Il treno FR 8820 in questione è partito da Modena alle ore 19:06 ed è giunto a Milano C.le alle ore 20:36, con oltre 120 minuti di ritardo rispetto all'orario programmato. Il ritardo è in larga misura derivato dal guasto di un altro materiale rotabile occorso in una precedente tratta"*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 23 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 30 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei biglietti;
- del dodicesimo reclamante, che: *"Il treno Regionale 32306, originario dalla stazione di Montecatini Terme-Monsummano, veniva cancellato in conseguenza di un guasto all'infrastruttura ferroviaria i cui effetti si ripercuotevano lungo tutta la linea Firenze-Viareggio"*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 12 agosto 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 2 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del tredicesimo reclamante, che: *"Dalle 3:00 di domenica 16 giugno alle ore 2:00 di lunedì 17 giugno 2024 veniva indetto uno sciopero nazionale delle maggiori Organizzazioni Sindacali del settore trasporti con l'astensione dal lavoro dei dipendenti di Trenitalia; (...). Il treno RV n. 3496 veniva cancellato nella tratta da Venezia S.L. a Padova C.le a causa dello sciopero"*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 16 giugno 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 10 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale dei biglietti;
- del quattordicesimo reclamante, che: *"Il treno Intercity n. 613 (Milano Centrale ore 15:05- Pescara Centrale ore 22:05), partito in orario da Milano Centrale, giungeva a Fidenza alle ore 16:32, dove veniva soppresso nella tratta finale fino a Pescara Centrale, a causa dell'interruzione della circolazione dovuta allo svio di un treno merci nei pressi della stazione di Parma"*. A fronte della richiesta di rimborso del 16 luglio 2024, Trenitalia, dapprima, benché solo in data 20 settembre 2024, ha erogato l'indennizzo per ritardi superiori a 120 minuti, e, a seguito di ulteriori verifiche, ha corrisposto il rimborso integrale dei biglietti solo in data 28 ottobre 2024;
- del quindicesimo reclamante, che: *"A causa di un guasto alla linea in prossimità di Rovezzano (...), il FR 9519 ha subito un istradamento su percorso alternativo, è partito da Firenze S.M.N. alle ore 11:17 con 63 minuti di ritardo ed è giunto a Napoli C.le alle ore 16:26 con 191 minuti di ritardo"*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 19 luglio 2024, Trenitalia ha risposto, solo in data 16 ottobre 2024, chiedendo al passeggero le

coordinate bancarie, provvedendo, quindi, al rimborso integrale dei biglietti solo in data 28 ottobre 2024;

- del sedicesimo reclamante, che il treno interessato *“è stato parzialmente soppresso da Sibari a Napoli a causa dello svio di un treno merci di altra Impresa Ferroviaria tra le stazioni di Policastro e Pisciotta”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 10 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 16 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso integrale del biglietto;
- del diciassettesimo reclamante, che il treno interessato *“è stato soppresso da Agropoli a Reggio Calabria a causa di un incidente occorso al treno di un'altra impresa ferroviaria tra le località PM S.Mauro La B. - Celle Bulgheria”*. A seguito della richiesta di rimborso inoltrata dal reclamante il 24 luglio e reiterata il 29 luglio 2024, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 21 ottobre 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 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 diciassette 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 diciassette 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 (milleseicentosestantasei/66) per ciascun caso – per un totale di euro 28.333,22 (ventottomilatrecentotrentatré/22) – 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. 187/2024";
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, 18 dicembre 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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