

Delibera n. 136/2024

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 46/2024, del 4 aprile 2024, nei confronti di Trenitalia S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.**

L’Autorità, nella sua riunione del 10 ottobre 2024

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;
- 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 oppure ART);
- VISTO** il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento (CE) n. 1371/2007), ed in particolare l’articolo 16 (“*Rimborso e itinerari alternativi*”), l’articolo 17 (“*Indennità per il prezzo del biglietto*”), paragrafo 2, e l’articolo 27, (“*Reclami*”) paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007), ed in particolare:
- l’articolo 14 (“*Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni*”), comma 2, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo evento con riferimento al quale l’impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi, coincidenze perse o soppressioni, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro”, e comma 3, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall’articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro”;
  - l’articolo 18 (“*Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori*”), comma 2, ai sensi del quale “[p]er ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall’articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro”;

- VISTO** l'articolo 24-bis del decreto-legge 13 giugno 2023, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n. 103, recante modifiche al decreto legislativo n. 70/2014 per l'adeguamento al nuovo regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che stabilisce, al comma 2, che per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 precedenti alla data del 7 giugno 2023 continua a trovare applicazione il decreto legislativo n. 70/2014, nel testo vigente prima dell'approvazione delle modifiche;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014 (di seguito: regolamento ferroviario) che, in virtù di quanto previsto dalla delibera dell'Autorità n. 146/2023 del 28 settembre 2023 (recante "*Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri. Approvazione*"), continua a trovare applicazione "*ai procedimenti, avviati successivamente al 1° ottobre 2023 concernenti possibili violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 per condotte poste in essere precedentemente alla data del 7 giugno 2023 - sanzionabili ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2014 nel testo previgente alle modifiche apportate dall'articolo 24-bis del d.l. 69/2023*";
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTA** la richiesta di rimborso formulata nei confronti di Trenitalia S.p.A. (di seguito: anche Trenitalia o Società), in data 9 settembre 2022, dalla signora [...omissis...] (di seguito: reclamante) in relazione al viaggio del 9 settembre 2022 con il treno Freccia Rossa 9611 sulla tratta Bologna Centrale-Roma Termini, con orario programmato di partenza alle ore 9:07 e orario programmato di arrivo alle 11:10;
- VISTO** il reclamo effettuato dalla stessa il 3 marzo 2023 per sollecitare il rimborso richiesto;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, (prot. ART 56986/2023 del 19 ottobre 2023), ed i relativi allegati, con cui la reclamante, con riferimento all'indicato viaggio ha segnalato: "Treno soppresso causa sciopero del personale ferroviario treno Frecciarossa 9611 per viaggiare il 09/09/2022";
- VISTA** la delibera n. 46/2024, del 4 aprile 2024, notificata in pari data con prot. ART n. 33785/2024, e comunicata in pari data alla reclamante con nota prot. ART n. 33786/2024, con la quale è stato avviato, nei confronti di Trenitalia S.p.A., un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi

degli articoli 14, commi 2 e 3, e 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, 17, paragrafo 2. e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativamente al diritto della reclamante a ricevere: (i) in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, l'offerta della scelta tra il rimborso integrale del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in data successiva; (ii) il rimborso del prezzo del biglietto entro un mese dalla relativa domanda; (iii) una risposta motivata al reclamo entro un mese;

**RILEVATO** che Trenitalia non ha trasmesso alcuna memoria nei termini, e che, con riferimento alle summenzionate violazioni degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 ha effettuato il pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/1981, relativamente alla sanzione amministrativa di cui alla delibera n. 46/2024" (cfr. prott. ART n. 61296/2024 e n. 68052/2024);

**RILEVATO** tuttavia, che il suddetto pagamento risulta effettuato in data 21 giugno 2024 e, pertanto, dopo la scadenza del termine, prescritto dal menzionato articolo 16 della legge n. 689/1981, di sessanta giorni dalla contestazione della violazione, avvenuta in data 4 aprile 2024 (cfr. prot. ART n. 33785/2024);

**RITENUTO** conseguentemente, che il suddetto pagamento non sia idoneo a determinare l'estinzione del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 95/2022, relativamente alle contestate violazioni degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e che, pertanto, il procedimento debba proseguire nelle sue forme ordinarie con riferimento alle violazioni contestate;

**VISTA** la nota prot. ART n. 72607/2024, del 1° agosto 2024, con la quale, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, sono state comunicate a Trenitalia le risultanze istruttorie relative alla summenzionata delibera n. 46/2024, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, relativamente alla contestazione delle violazioni riferite agli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, dando termine per presentare memoria e richiedere audizione finale innanzi al Consiglio entro la data del 16 settembre 2024, in considerazione del periodo feriale;

**VISTA** la memoria di replica, acquisita agli atti al prot. ART n. 86060/2024, del 16 settembre 2024, con la quale Trenitalia relativamente le contestate violazioni ha rilevato quanto segue:

- (i) con riferimento alla mancata offerta ai passeggeri, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, della scelta tra il rimborso integrale del biglietto ed il proseguimento del viaggio a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in data successiva, ai sensi

- all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, la Società ha ribadito di riconoscere in caso di sciopero *“il diritto al rimborso integrale del titolo di viaggio, accordato in caso di rinuncia al viaggio prima della partenza del treno (indipendentemente dall'effettiva circolazione dello stesso) o all'esito della constatazione della soppressione del treno, successivamente all'orario di partenza del servizio.”* Quanto alle soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio *“(…) poste le oggettive difficoltà, in simili circostanze (i.e. in pendenza di uno sciopero), (…), Trenitalia può consentire una più certa riprogrammazione del viaggio, in base alle effettive disponibilità dei servizi, nella medesima giornata o in una data successiva.”* Con riferimento alle informazioni fornite ai passeggeri nel periodo della vicenda in oggetto, Trenitalia ha allegato apposita documentazione relativa alle locandine affisse nelle stazioni ed un esempio di comunicazione di *smart caring* diffusi in occasione dello sciopero dello scorso 8 settembre;
- (ii) con riferimento alle contestazioni relative al mancato rimborso del prezzo del biglietto entro un mese dalla relativa domanda da parte del passeggero e alla mancata risposta entro un mese, al reclamo formulato dal passeggero, la Società ha richiamato il *“contesto in cui è pervenuta la richiesta di rimborso della reclamante (9 settembre 2022)”* rammentando le circostanze anomale, straordinarie ed imprevedibili, relative al periodo 2022 – 2023, che hanno impattato negativamente sui tempi di lavorazione delle richieste pervenute dai clienti, tra cui la richiesta di rimborso in questione: in particolare la Società ha richiamato *“l'attacco informatico subito da Trenitalia in data 23 marzo 2022, che ha comportato il blocco di alcuni sistemi informatici aziendali con rilevanti ripercussioni sulla gestione delle attività, inclusa la piattaforma “Customer Relationship Management” mediante la quale vengono gestiti i reclami, le richieste di rimborso e indennizzo e le istanze di conciliazione, con conseguente impossibilità di lavorare le richieste già registrate alla data 23 marzo 2022, con impatti anche sulle richieste ricevute dopo il ripristino dei sistemi, completato solo ad inizio giugno 2022.”* Infine, la Società ha rappresentato di aver dovuto affrontare un *“notevole incremento del numero di richieste da gestire, ampiamente superiore rispetto alla media, con inevitabili ripercussioni sulle tempistiche di lavorazione delle stesse”* dovuto a eventi esterni imprevedibili ed eccezionali, quali *“a titolo esemplificativo, gli incendi che hanno interessato la linea Direttissima Roma-Firenze il 19 luglio 2022, gli eventi meteo critici occorsi nel periodo agosto-settembre 2022”*;
- (iii) infine, la Società ha rappresentato di aver intrapreso azioni volte ad *“efficientare il processo di lavorazione delle domande di rimborso/indennizzo provvedendo al potenziamento del personale dedicato “quasi raddoppiato rispetto al 2022” e di aver avviato il processo di automatizzazione per l'erogazione degli indennizzi “mediante lo sviluppo di una piattaforma*

*software in grado di verificare, in tempo reale, la fondatezza di una richiesta di indennizzo, lo stato del rimborso/indennizzo per i clienti, il calcolo automatico del corrispettivo eventualmente maturato e l'assegnazione dello stesso”;*

**VISTA**

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare che:

1. con riferimento alle violazioni contestate degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 trova applicazione il decreto legislativo n. 70/2014, nel testo vigente prima dell'approvazione delle modifiche introdotte dal succitato articolo 24-bis del decreto-legge n. 69/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 103/2023, in quanto le violazioni contestate si riferiscono a condotte perfezionate in data antecedente a quella del 7 giugno 2023;
2. in relazione alla contestazione della violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 - che dispone “[q]ualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra: 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 non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17; oppure b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero” - dalla documentazione in atti risulta la violazione della norma in esame, dal momento che la Società non ha fornito evidenze - né in sede preistruttoria, né nel corso dell'istruttoria del procedimento avviato con delibera n. 46/2024, né nella memoria di replica prot. ART n. 86060/2024, del 16 settembre 2024 - di aver ottemperato nei confronti della reclamante agli obblighi informativi previsti dalla norma di cui al suddetto articolo 16 del Regolamento. Come già contestato in sede di avvio e come comunicato con le risultanze istruttorie emerge la violazione della norma in quanto la scelta di cui all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 dovrebbe essere prospettata immediatamente dall'impresa ferroviaria al passeggero, contestualmente alla comunicazione relativa alla cancellazione del biglietto. La disposizione richiederebbe, pertanto, che, in caso di cancellazioni o ritardi, l'impresa

ferroviaria si attivi con celerità, informando l'utente e mettendolo in condizione di esercitare il proprio diritto di effettuare la scelta. Solo così, del resto, è possibile rispettare la *ratio* della normativa e raggiungere pienamente l'effetto utile perseguito dal legislatore eurounitario, ossia garantire l'effettiva assistenza a favore del passeggero, contraente debole, che si trovi in una condizione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio dell'impresa ferroviaria, contraente forte. Peraltro, il Regolamento non prevede esenzioni dall'applicazione dei diritti ivi previsti in caso di soppressioni correlate al verificarsi di uno sciopero, anche perché la norma violata prevede che il viaggio alternativo possa essere offerto anche in una data diversa da quella di programmazione del treno soppresso;

3. in relazione alle contestazioni dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 - che dispone "*[i]l risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero*" e dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento "*[i] passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta*", dalla documentazione agli atti emerge in particolare che la reclamante "*ha presentato una richiesta di rimborso in data 09/09/2022 presso la biglietteria di Trenitalia TPER di Carpi*", a cui Trenitalia ha fornito riscontro solo l'8 maggio 2023, "*riconoscendo in favore della cliente il rimborso integrale del biglietto relativo al treno soppresso FR9611 in forma di credito elettronico, per complessivi €86,80*": Trenitalia, quindi, ha provveduto a rimborsare la reclamante con un notevole ritardo rispetto al termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, indicato dall'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, al quale l'articolo 16 fa esplicito rimando. Le giustificazioni addotte da Trenitalia relativamente alle circostanze anomale, straordinarie ed imprevedibili, quali l'attacco informatico ed il notevole incremento del numero delle richieste causato da eventi esterni imprevedibili ed eccezionali, quali "*a titolo esemplificativo, gli incendi che hanno interessato la linea Direttissima Roma-Firenze il 19 luglio 2022, gli eventi meteo critici occorsi nel periodo agosto-settembre 2022*", non assumono pregio dal momento che sia gli attacchi informatici che gli aumenti del numero dei reclami sono comunque eventi a cui ogni impresa deve far fronte mediante adeguate scelte organizzative e quindi non risultano essere esimenti rispetto alla responsabilità posta in capo al vettore;

**RITENUTO**

di accertare le violazioni degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007 da parte di Trenitalia S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione delle sanzioni previste:

- dall'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 2.000,00 (duemila/00) ed euro 10.000,00 (diecimila/00);
- dall' articolo 14, comma 3, del decreto legislativo n. 70/2024, per un importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 500 (cinquecento/00);
- dall'articolo 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per un importo compreso tra euro 200 (duecento/00) ed euro 1.000 (mille/00);

**VISTO**

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare delle sanzioni:

1. per la violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 la determinazione della sanzione da irrogare nei confronti di Trenitalia S.p.A. per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo n. 70/2014, nel "*rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati*", nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
2. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla gravità della violazione, rileva la mancata offerta alla reclamante delle scelte di cui all'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e l'organizzazione che Trenitalia ha messo in atto per l'attività di assistenza ai passeggeri con particolare riferimento alle comunicazioni in caso di sciopero, diffuse tramite le locandine affisse nelle stazioni, gli avvisi nell'apposita sezione del sito di Trenitalia e le comunicazioni inviate mediante il servizio di smart caring (prot. ART n. 86060/2024);
3. quanto alla reiterazione della violazione dell'articolo 16 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, risultano precedenti a carico di Trenitalia S.p.A. per violazioni della stessa indole accertati con le delibere n. 68/2022, del 5 maggio 2022, e n. 145/2023, del 28 settembre 2023;
4. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione dell'articolo 16 del Regolamento, rileva che la Società ha effettuato il rimborso dei biglietti a favore della reclamante (8 maggio 2023), antecedentemente al reclamo presentato all'Autorità (19 ottobre 2023);

5. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, risultano coinvolti solo la reclamante e il passeggero che viaggiava con la stessa;
6. per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 4.000,00 (quattromila/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione per la reiterazione di euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), (iii) applicare la riduzione di euro 750,00 (settecentocinquanta/00) per il rimborso effettuato a favore del reclamante e dell'altro passeggero, iv) di determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);
7. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla gravità della violazione di cui all'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, il risarcimento del prezzo del biglietto risulta effettuato in otto mesi, anziché entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, e, pertanto, rileva il notevole lasso di tempo intercorso per l'erogazione del rimborso;
8. quanto alla reiterazione della violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, non risultano precedenti a carico di Trenitalia S.p.A. per violazioni della stessa indole;
9. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione dell'articolo 17, paragrafo 2 del Regolamento, rileva che Trenitalia, nell'ambito delle iniziative intraprese per efficientare il processo di lavorazione delle domande di rimborso/indennizzo, *"ha provveduto, al potenziamento del personale dedicato (quasi raddoppiato rispetto al 2022). Inoltre, sono state avviate importanti iniziative per l'automatizzazione del processo di erogazione degli indennizzi, mediante lo sviluppo di una piattaforma software in grado di verificare, in tempo reale, la fondatezza di una richiesta di indennizzo, lo stato del rimborso/indennizzo per i clienti, il calcolo automatico del corrispettivo eventualmente maturato (...)"*;
10. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, risultano coinvolti la sola reclamante e il passeggero che viaggiava con la stessa;
11. per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00), (ii) applicare la riduzione di euro 100,00 (cinquanta/00) per le azioni messe in atto in ambito organizzativo per efficientare il processo di riconoscimento ed erogazione dei rimborsi, iv) di determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 200,00 (duecento/00);

12. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla gravità della violazione di cui all'articolo 27, paragrafo 2, rileva, per ammissione di Trenitalia medesima, che a fronte del reclamo di prima istanza presentato dalla reclamante il 3 marzo 2023, per sollecitare la lavorazione della richiesta di rimborso del 9 settembre 2022, Trenitalia ha fornito riscontro solo in data 8 maggio 2023;
13. quanto alla reiterazione della violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, non risultano precedenti a carico di Trenitalia per violazioni della stessa indole;
14. non risultano azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento;
15. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, risultano coinvolti la sola reclamante e il passeggero che viaggiava con la stessa;
16. per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00), (ii) non risultano circostanze incidenti su detto importo, (iii) di determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 400,00 (quattrocento/00);

**RITENUTO**

pertanto di procedere:

- per la violazione dell'articolo 16, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);
- per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00);
- per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00);

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., degli articoli 16, 17, paragrafo 2, e 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, per (i) non aver offerto, in caso di prevedibile ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, l'offerta della scelta tra il rimborso integrale del biglietto e il proseguimento del viaggio a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in

- data successiva; (ii) per non aver effettuato il rimborso del prezzo del biglietto entro un mese dalla relativa domanda; (iii) per non aver reso una risposta motivata al reclamo entro un mese;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Trenitalia S.p.A., delle sanzioni di cui agli articoli 14, comma 2, 14, comma 3, e 18, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2024, nel testo previgente alla novella di cui all'articolo 24-bis del decreto-legge n. 69/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 103/2023, per i seguenti importi:
    - per la violazione dell'articolo 16, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00);
    - per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00);
    - per la violazione dell'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00);
  3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante 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. 136/2024";
  4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per le sanzioni irrogate è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
  5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Trenitalia S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 10 ottobre 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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