

N. 248/MR

Spettabile
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
Torino

In relazione all'audizione del 23 settembre u.s. presso la sede di Torino di codesta Spettabile Autorità e al documento di consultazione concernente l'attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Reg. UE 1177/2010, relativo ai Diritti dei Passeggeri che viaggiano per via mare e per vie navigabili interne, ci preghiamo di portare alla Vostra attenzione le nostre osservazioni rispetto al documento di consultazione suesposto e relativamente ai lineamenti della materia sopra citata.

Il documento trasmesso dalla scrivente FEDARLINEA – Associazione Italiana di Cabotaggio Nazionale – raccoglie la sottoscrizione delle compagnie marittime associate: TIRRENIA – CIN, N.L.G. – Navigazione Libera del Golfo, SIREMAR – CdI, SNAV, CAREMAR, SAREMAR, DELCOMAR, ALILAURO Gruson, oltre che l'adesione delle compagnie TOREMAR e MOBY LINE.

Questione 1

- L'avvenuta presentazione del reclamo al vettore da almeno 60 giorni deve costituire condizione di ricevibilità del reclamo stesso da parte dell'Autorità, la quale dovrà rigettare eventuali segnalazioni contestuali o non preventivamente trasmesse al vettore; ciò sia alla luce del principio di buona fede contrattuale, che vale per ambo le parti del contratto di trasporto, in virtù del quale il vettore deve essere a conoscenza dell'eventuale disservizio, sia in ossequio all'art. 25 comma 3 lett. b del Regolamento, che configura l'organismo nazionale come organo di appello *per reclami irrisolti*;

- Il reclamo deve essere obbligatoriamente inoltrato unitamente a tutta la documentazione a corredo necessaria per la sua corretta istruzione (ricevuta di avvenuta presentazione, eventuale titolo di viaggio, ogni altro eventuale elemento di prova già presentato al vettore a supporto della propria pretesa, ecc...);

- Riteniamo troppo generica e non sufficientemente dettagliata la tipologia del reclamo a cui potrebbe accedere la clientela relativamente al primo punto dei motivi: “*mancata emissione del biglietto*”. A tal proposito andrebbe certamente indicato un ventaglio di motivazioni idonee a rendere procedibile il reclamo, ovvero rendere obbligatorio, da parte del reclamante, l’utilizzo dell’apposito campo per fornire una dettagliata e circostanziata descrizione del disservizio sofferto;

- Fermo restando la condizione di procedibilità sopra esposta, al fine di evitare l’incontrollato proliferare di pretestuosi reclami presentati dall’utenza, suggeriamo di introdurre il simbolico pagamento di un contributo destinato alla parziale copertura dei costi di apertura del procedimento a carico dell’utente, fatto salvo il rimborso dello stesso in caso di accoglimento del reclamo.

Questione 2

- Con riguardo alla possibilità che il passeggero possa presentare reclamo anche avvalendosi di un’associazione di categoria, il riconoscimento di tale possibilità dovrebbe tener conto dei seguenti elementi: l’art.3, comma 5, del d.lgs. n. 129 del 2015, fa espresso riferimento a “ogni passeggero”, in linea con quanto previsto dal Regolamento UE 1177/2010 (art. 24, par.2), e non legittima quindi l’intervento delle associazioni di categoria; in base alla normativa attualmente vigente in Italia, e per consolidato orientamento giurisprudenziale, le associazioni dei consumatori sono legittimate ad agire ai fini della tutela di interessi collettivi e non del singolo consumatore o utente;

- Nel solo caso in cui siano validamente legittimate, le Associazioni rappresentative degli interessi dei passeggeri potranno agire davanti all’A.R.T. esclusivamente nel caso in cui le stesse abbiano già precedentemente proposto reclamo al vettore da almeno 60 giorni e, comunque, mai nel caso in cui il passeggero da loro rappresentato abbia già sporto reclamo individualmente.

Questione 3

NIL

Quesito 4

NIL

Quesito 5

- Archiviazione immediata nel caso in cui il passeggero non abbia presentato preventivamente reclamo al vettore da 60 giorni o non abbia allegato la documentazione pertinente (ad es. copia reclamo ed eventuale risposta vettore, titolo di viaggio, ecc.);
- Archiviazione immediata nel caso in cui il vettore abbia riscontrato il reclamo del passeggero nei termini di cui all'art. 24 del Regolamento in ossequio ai principi in esso contenuti.

Quesito 5bis

- Si suggerisce di procedere alla trattazione unitaria di una molteplicità di casi sottoposti all'esame dell'Autorità solo esclusivamente nelle ipotesi in cui sussista la connessione oggettiva tra gli stessi (ad es. medesima evento, corsa dello stesso vettore)

Quesito 6

- In primis si chiede che all'impresa destinataria venga notificato contestualmente all'atto di accertamento l'eventuale documentazione a corredo del reclamo presentato. Si chiede altresì che venga espressamente esclusa la facoltà per l'Autorità di notificare la contestazione attraverso la pubblicazione sul sito; ciò in quanto si renderebbe oltremodo gravosa l'attività dell'impresa destinataria a causa della necessità di dover disporre di risorse dedicate al monitoraggio quotidiano del sito dell'Autorità. Si suggerisce di prevedere la notifica esclusivamente tramite pec;
- Trattandosi di atto di avvio del procedimento, riteniamo opportuno escludere l'indicazione dell'importo della eventuale sanzione così come per lo stesso motivo (atto di avvio del procedimento) si ritiene di escludere la facoltà del pagamento in misura ridotta, consentendo tale ipotesi soltanto al momento in cui verrà concretamente irrogata la sanzione. Gli scriventi non comprendono, inoltre, come possa prevedersi come accertata una violazione di cui all'atto di avvio del procedimento e procedere, altresì, all'intimazione a porre fine ad una eventuale infrazione ancora in fase dichiaratamente istruttoria. Per il medesimo motivo, pertanto, si chiede l'esclusione di ogni riferimento relativo ad eventuali intimazioni a porre fine a infrazioni (non ancora accertate) prima dell'istaurazione del contraddittorio tra le parti.

Quesito 7

- Ci si riporta a quanto già dedotto nel punto precedente con particolare riguardo alla necessità di notificare, unitamente all'atto di avvio del

procedimento, anche la documentazione allegata; ciò al fine di consentire all'impresa destinataria il rispetto del termine di 30 giorni dalla data di notifica dell'avvio del procedimento per l'esercizio del diritto di difesa che potrebbe essere leso in caso di ritardi nella trasmissione dei documenti a seguito di accesso agli atti. La trasmissione contestuale dei documenti consente tra l'altro, nell'interesse della stessa Autorità, il rispetto dei termini procedurali previsti in ossequio ai principi di efficienza, economicità e trasparenza della Pubblica Amministrazione di cui all'art. 97 Cost.

Quesito 7 bis

- I vettori marittimi potranno richiedere l'assistenza e il coinvolgimento delle Associazioni di rappresentanza della categoria già impegnate nell'esercizio dello studio e della valutazione della materia regolamentare.

Quesito 8

NIL

Quesito 9

- In via principale si chiede la totale esclusione della possibilità per l'A.R.T. di adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare in assenza di chiarimenti in merito alla identificazione del danno grave ed irreparabile, non essendo peraltro neanche astrattamente prevedibile l'attualità del danno necessaria per l'adozione di un provvedimento cautelare. Sul punto si evidenzia che i reclami passeggeri si riferiscono ad asseriti disservizi già avvenuti contestati "ex post";

- I provvedimenti cautelari che l'Autorità può adottare non devono sovrapporsi o confliggere con quelli di competenza di altre amministrazioni.

Quesito 10

NIL

Quesito 11

NIL

Quesito 12

- In considerazione della prima implementazione delle previsioni introdotte dal Regolamento, si ritiene necessario suggerire che le eventuali visite ispettive non collegate a presunti disservizi dovranno essere calendarizzate e concordate con i vettori.

Quesito 12bis

- In considerazione della complessità della materia e dell'impatto economico e tecnico che la stessa potrà generare sui vettori marittimi, anche in perfetta relazione a procedimenti precedentemente adottati in occasione della regolamentazione di altre modalità di trasporto, **si propone di individuare un periodo di moratoria e valutazione delle performance degli operatori nel corso del quale, pur prevedendo la piena adozione delle disposizioni regolamentari, sono da considerarsi quantificate ma sospese le eventuali sanzioni economiche.** Il periodo di test sarà altresì necessario per consentire la più corretta sincronizzazione degli accordi e delle procedure che coinvolgono l'intera filiera degli operatori responsabili dell'erogazione dei servizi di trasporto marittimo, oltre a meglio focalizzare le criticità dei servizi in generale e la strutturazione degli indici di qualità e delle procedure operative;

- **ciascun operatore marittimo non potrà essere chiamato a rispondere per responsabilità imputabili ad altri operatori portuali e Autorità portuali;** in tal senso una particolare cura andrà adottata per consentire l'implementazione di criteri di classificazione del disservizio tale da consentire prima possibile la corretta attribuzione di responsabilità.

- Riteniamo illegittimo e dannoso, anche nell'ottica della garanzia della libera ed equa concorrenza, escludere dall'applicazione del Regolamento operatori di servizi marittimi e turistici, anche saltuari, che in ogni modo occupano spazi di mercato rilevanti specie nel nostro Paese che offre servizi turistici nella gran parte dell'anno ed in maniera profondamente differenziata su base territoriale **Occorre quindi ridefinire il capo di applicazione della normativa tenendo in dovuta considerazione la dinamica commerciale ed operativa legata ai servizi di cabotaggio di prossimità che investono ampie aree di mercato regionale;**

- Il Regolamento e la normativa nazionale ad esso collegata non pone differenziazione nell'applicazione dei dispositivi in considerazione della natura dei **servizi offerti che siano essi di linea, crocieristici o di altra tipologia.** La natura delle operazioni, la gestione operativa dei servizi, la capacità di intervento del vettore rispetto eventuali criticità e tanti altri elementi **suggeriscono di segmentare la fattispecie "trasporto marittimo" in modalità diverse; anche in questo senso il sopra citato periodo di implementazione della normativa in fase di test e moratoria potrà agevolare il suo più corretto ed efficace recepimento;**

- Riteniamo necessario evidenziare che in merito alla **formazione del personale di terra e di bordo i vettori marittimi sono già impegnati a sostenere costi e percorsi obbligatori che gravano significativamente** tanto in termini economici quanto rispetto l'impiego operativo degli equipaggi. **La normativa per la tutela dei diritti dei passeggeri non dovrà, in tal senso,**

né confluire con le disposizioni nazionali ed internazionali imposte dagli Enti competenti per la materia marittima, né generare maggior costo per le imprese già provate dalle attuali condizioni di mercato.

RingraziandoVi per la cortese attenzione restiamo nell'attesa di un Vostro riscontro, l'occasione ci è altresì gradita per esprimerVi i nostri più cordiali saluti.

ASSOCIAZIONE ITALIANA DELL'ARMAMENTO DI LINEA (FEDARLINEA)
L'AMMINISTRATORE UNICO
(Dr. Michele Ruggieri)