

## **Relazione ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (anno 2021)**

### **1. Funzioni e competenze dell'Autorità in qualità di organismo nazionale responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne**

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, è stata, , individuata quale Organismo nazionale responsabile (National Enforcement Body – NEB) dell'applicazione del regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne (di seguito: Regolamento)<sup>1</sup>, dal decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129<sup>2</sup>.

Al fine di dare attuazione all'articolo 25 (*"Organismi nazionali preposti all'esecuzione"*) del Regolamento, il citato d.lgs. 129/2015 ha attribuito all'Autorità il compito di: i) effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne; ii) istruire e valutare i reclami presentati dai passeggeri, ai fini dell'accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti dal Regolamento; iii) accertare le violazioni delle disposizioni del Regolamento ed irrogare le sanzioni previste nello stesso decreto legislativo.

Nell'esercizio delle proprie competenze, l'Autorità può, in particolare, acquisire dai vettori, dagli enti di gestione dei porti e dei terminali portuali o da qualsiasi altro soggetto interessato, informazioni e documentazione; presso i medesimi vettori ed enti di gestione dei porti e dei terminali portuali l'Autorità può, inoltre, effettuare verifiche e ispezioni.

Si precisa che l'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare sanzioni all'impresa, mentre non rientra nelle competenze della stessa la risoluzione di controversie tra le parti o disporre risarcimenti dei danni<sup>3</sup>.

Come previsto dal d.lgs. 129/2015, l'Autorità, con delibera n. 86/2015, ha adottato il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento<sup>4</sup> (di seguito: regolamento sul procedimento sanzionatorio).

La presente relazione intende illustrare, come prescritto dall'articolo 26 (*"Relazione sull'esecuzione del presente regolamento"*) del Regolamento, l'attività svolta dall'Autorità quale Organismo responsabile dell'applicazione nei due anni precedenti la pubblicazione della relazione stessa, descrivendo in particolare le azioni adottate per applicare le disposizioni del Regolamento, nonché fornire dati statistici relativi ai reclami ricevuti e alle sanzioni irrogate nel periodo 1° gennaio 2019 - 30 aprile 2021<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

<sup>2</sup> Disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

<sup>3</sup> Al riguardo, tuttavia, si evidenzia che il citato d.l. 201/2011 attribuisce alla stessa Autorità il compito di promuovere procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti (articolo 37, comma 3, lettera h).

<sup>4</sup> Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015.

<sup>5</sup> Le precedenti relazioni biennali sull'attività svolta negli anni 2015-2016 (fino al primo trimestre 2017) e negli anni 2017/2018 (fino al primo quadrimestre del 2019), sono entrambe pubblicate al link <https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>.

I servizi di trasporto passeggeri via mare e per vie navigabili interne oggetto della presente Relazione sono i seguenti:

- servizi il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, o il cui solo porto di sbarco è situato nel territorio dell'Unione, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione;
- crociere il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, con alcune eccezioni puntualmente individuate nel Regolamento.

Il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri, su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone, se la distanza complessiva del servizio è inferiore a 500 metri, solo andata, su navi per escursioni e visite turistiche e su navi prive di propulsione meccanica.

Si fa infine presente che, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d.lgs. 129/2015, ogniqualvolta lo ritenga necessario l'Autorità può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica del decreto legislativo con il quale è stata designata Organismo responsabile, anche con riferimento alla misura delle sanzioni da irrogare<sup>6</sup>.

## **2. La procedura per presentare reclamo all'Autorità**

In virtù di quanto previsto dal citato, d.lgs. 129/2015 l'Autorità istruisce e valuta i reclami presentati dai passeggeri, ai fini dell'accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti dal Regolamento. Ai sensi dell'articolo 25, paragrafo 3, secondo periodo, del Regolamento, la normativa nazionale ha stabilito che, in caso di presunta violazione della normativa europea, prima di rivolgersi all'Autorità, il passeggero è tenuto a presentare reclamo, in prima istanza, al vettore o all'operatore del terminale<sup>7</sup>; il Regolamento prevede che tale reclamo di prima istanza sia presentato entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Soltanto in caso di risposta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi sessanta giorni dalla presentazione del reclamo al vettore o all'operatore del terminale, il passeggero può rivolgersi all'Autorità in seconda istanza - anche mediante associazioni rappresentative, ove a ciò delegate - per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento. Relativamente ai servizi di competenza regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati anche ad apposite strutture regionali, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti<sup>8</sup> (ora Ministro delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) che, con cadenza mensile, provvedono a trasmetterli all'Autorità.

---

<sup>6</sup> Come riportato nella precedente relazione, il 5 dicembre 2018 l'Autorità ha rivolto al Governo ed al Parlamento l'Atto di segnalazione sulla "*Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria*", contenente la proposta di alcune modifiche ai vigenti decreti legislativi n. 70/2014, n. 129/2015 e n. 169/2014, che danno attuazione nell'ordinamento italiano alla disciplina dei regolamenti comunitari in materia rispettivamente di diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, marittimo e con autobus.

<sup>7</sup> A tal proposito, i vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati nel Regolamento. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, il vettore o l'operatore del terminale deve notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo per una risposta definitiva non può superare i due mesi dal ricevimento del reclamo (articolo 24 del Regolamento).

<sup>8</sup> Decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, del 5 giugno 2017, recante "*Individuazione delle strutture regionali deputate a ricevere i reclami a seguito di presunte infrazioni accertate in relazione ai servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne di competenza regionale e locale*".

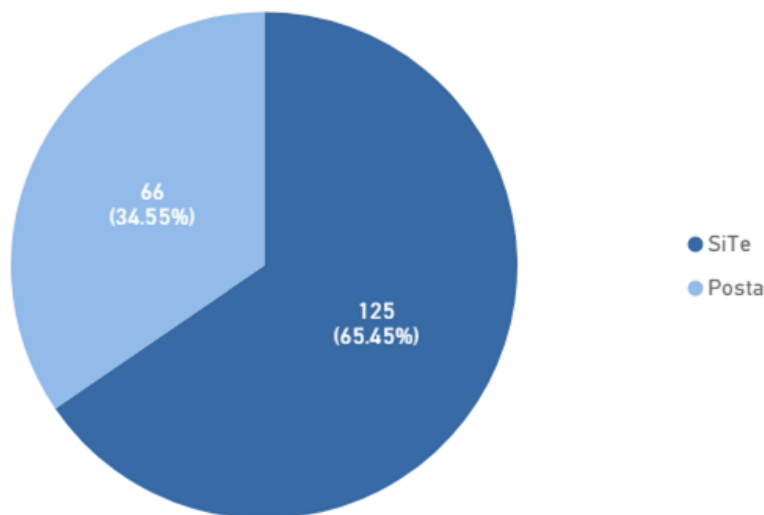
Nel dettaglio, per quanto riguarda il trasporto via mare e per vie navigabili interne, il reclamo di seconda istanza deve essere inoltrato all’Autorità con una delle seguenti modalità:

- utilizzando l’apposito sistema telematico di acquisizione dei reclami (SiTe, con accesso dalla pagina web: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>), che non richiede ulteriori invii. Il sistema consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *on line*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali<sup>9</sup>. Qualora l’utente completi la procedura, effettuando l’*upload* di tutti i documenti richiesti, il sistema consente l’invio automatico all’Autorità e l’utente può verificare la protocollazione del reclamo. Il sistema telematico è disponibile anche in lingua inglese;
- compilando il modulo disponibile, anche in lingua inglese, alla pagina web: [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoMare UE1177\\_26mag2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoMare UE1177_26mag2021.pdf), che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica certificata (pec) all’indirizzo: [pec@pec.autoritatrasporti.it](mailto:pec@pec.autoritatrasporti.it), o via posta elettronica ordinaria all’indirizzo: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)<sup>10</sup>.

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all’utenza da parte dell’Autorità; tale modalità permette, infatti, di guidare gli utenti nella corretta compilazione dei reclami, nonché di centralizzare la ricezione degli stessi, consentendo di rispondere in maniera più efficace, grazie alla disponibilità di tutti gli elementi utili all’esame del reclamo.

Come si evince dal grafico riportato nella Figura che segue, relativo al trasporto via mare e per vie navigabili interne, nel periodo di riferimento, il 65,45% dei reclami è stato ricevuto mediante SiTe, mentre il 34,55% è stato presentato tramite modulo trasmesso con uno degli altri canali preposti (indicati complessivamente come “posta”).

**Figura 1 - Modalità di ricevimento dei reclami nel trasporto via mare e per vie navigabili interne per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021**



Fonte: ART.

<sup>9</sup> A partire dal 23 settembre 2020 è possibile accedere al SiTe anche tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

<sup>10</sup> Il regolamento sul procedimento sanzionatorio prevede anche la possibilità di consegna a mano presso l’Ufficio protocollo dell’Autorità.

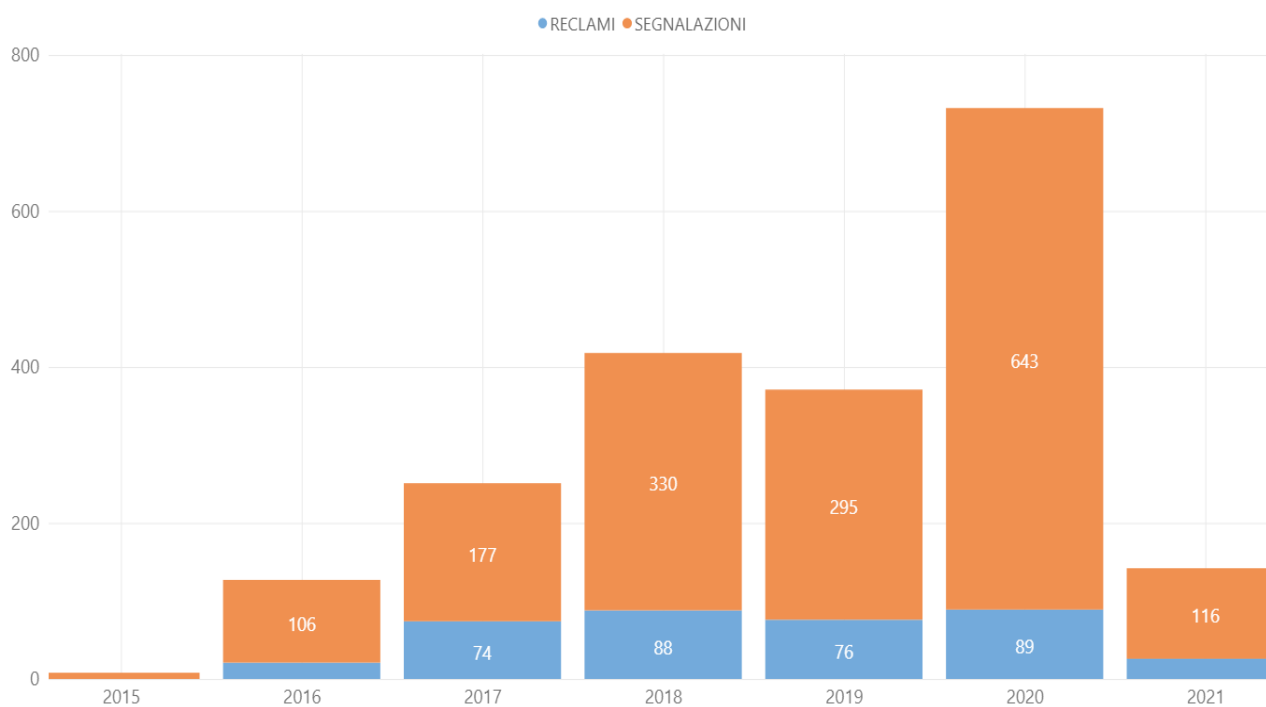
### 3. Segnalazioni e reclami pervenuti

Sebbene il Regolamento preveda che entro il 1° giugno 2015, e ogni due anni successivi a tale data, venga illustrata l'attività svolta nei due anni civili precedenti, con la presente Relazione si ritiene utile fornire i dati relativi a reclami e segnalazioni (istanze) ad oggi consolidati, ovverosia pervenuti dal 1° gennaio 2019 fino a tutto il primo quadrimestre 2021 (periodo di riferimento).

In proposito è opportuno innanzitutto chiarire che per segnalazione si intende l'istanza inviata dall'utente non formulata con le prescritte modalità (ad esempio, senza attendere i 60 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa, o con una descrizione generica della problematica); il reclamo è, invece, l'istanza correttamente inoltrata contenente gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente.

L'Autorità, in qualità di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, ha ricevuto dai passeggeri del trasporto via mare<sup>11</sup> un numero di reclami e segnalazioni come meglio illustrato nell'istogramma e nel prospetto di cui alla Figura 2<sup>12</sup>.

**Figura 2 - Numero di reclami e segnalazioni nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2019- 30 aprile 2021**



Tipologia di istanza	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (apr.)	Totale
<b>Segnalazioni</b>	8	106	177	330	295	643	116	<b>1.675</b>
<b>Reclami</b>	0	21	74	88	76	89	26	<b>374</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>127</b>	<b>251</b>	<b>418</b>	<b>371</b>	<b>732</b>	<b>142</b>	<b>2.049</b>

Fonte:ART.

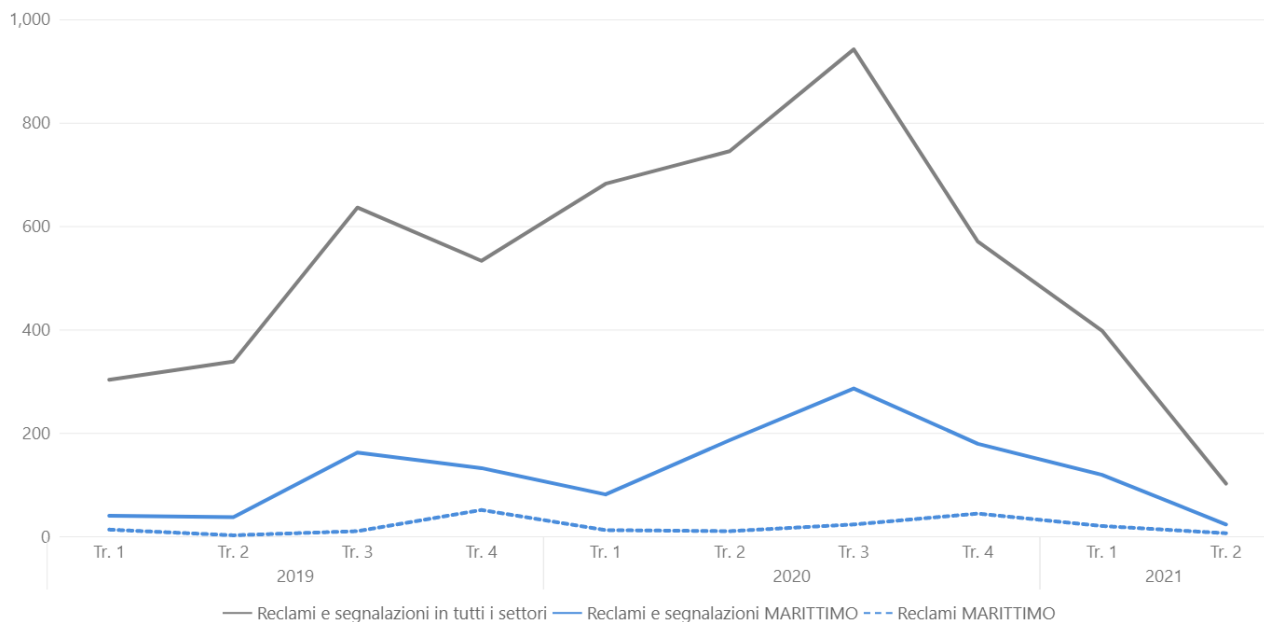
L'andamento delle istanze appare in lieve flessione nel 2019, rispetto all'anno precedente e nuovamente in crescita nell'anno 2020.

<sup>11</sup> Non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi alle vie navigabili interne.

<sup>12</sup> Rispetto ai dati riferiti negli analoghi prospetti presenti nelle relazioni relative ai precedenti bienni, si segnalano minimi scostamenti, correlati ad ulteriore affinamento dei dati e/o a riclassificazioni di alcune istanze (anche a seguito di ulteriore documentazione ricevuta dal passeggero).

Il grafico nella Figura 3 rappresenta, invece, l'andamento trimestrale dei reclami e segnalazioni ricevuti dall'Autorità nel periodo di riferimento.

**Figura 3 - Andamento trimestrale dei reclami e segnalazioni nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021**



Fonte: ART.

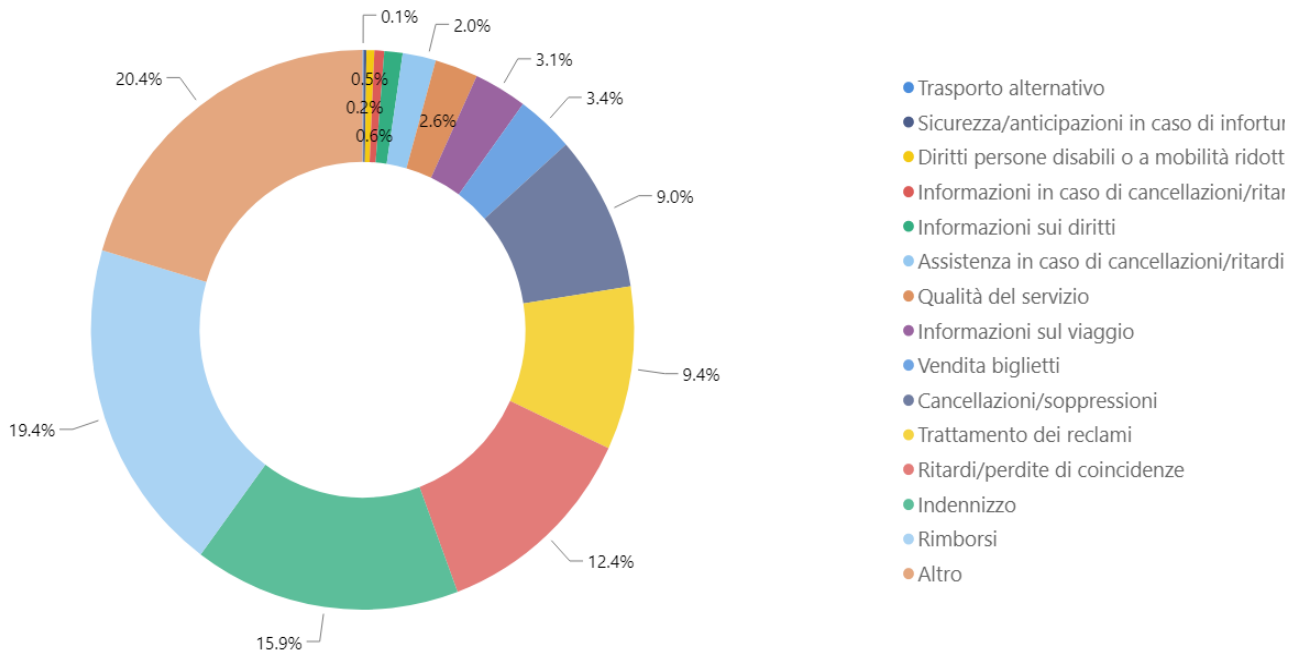
Dal grafico in esame risultano ben visibili sia i picchi a ridosso dei periodi estivi 2019 – 2020 (terzo trimestre), dovuti alla forte stagionalità dell'andamento di reclami e segnalazioni per questa modalità di trasporto, che una crescita delle istanze verificatasi dal secondo trimestre 2020, correlata anche, come meglio dettagliato nel prosieguo, agli effetti dell'emergenza epidemiologica; la curva deflette nei trimestri successivi.

Dallo stesso risulta possibile anche un confronto con l'andamento delle istanze ricevute dall'Autorità per tutti i settori<sup>13</sup>. Si precisa che la percentuale dei reclami e delle segnalazioni ricevuti relativi al settore trasporto via mare, sul totale di tutti i reclami e segnalazioni acquisiti, è pari al 25,35%.

Nello specifico, nel periodo dal 1° gennaio 2019 al 30 aprile 2021, sono pervenuti all'Autorità n. 1.054 segnalazioni e n. 191 reclami relativi al trasporto via mare, che hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato nel grafico di cui alla Figura 4.

<sup>13</sup> Al riguardo si rappresenta che l'Autorità, alla luce di quanto disposto dal d.lgs. 70/2014 e dal d.lgs. 129/2015, è altresì individuata quale Organismo di controllo e vigilanza sulla corretta applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del regolamento (UE) n. 181/2011, ai fini della tutela, rispettivamente, dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e con autobus.

**Figura 4 - Motivi di doglianza risultanti dai reclami e segnalazioni nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021**



Fonte: ART.

Premesso che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianza, dal grafico riportato in Figura 4, si può rilevare come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi, le cancellazioni e i profili correlati. In particolare, dall'analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi quali aspetti maggiormente problematici:

- le compensazioni connesse al prezzo del biglietto o i rimborsi a seguito di ritardi o cancellazioni e le relative modalità di erogazione;
- le informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate;
- l'assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;
- l'offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;
- l'accessibilità del sistema di presentazione dei reclami, la tempestività e la motivazione delle relative risposte e l'effettiva soluzione dei disservizi subiti dagli utenti.

Si precisa, in proposito, che tutte le istanze ricevute vengono classificate in base alle doglianze espresse dai passeggeri, non sempre pienamente consapevoli dei diritti effettivamente spettanti e, pertanto, le questioni evidenziate potrebbero non rientrare fra gli aspetti che ricevono specifica tutela dal Regolamento.

Alla voce "altro" sono ricomprese segnalazioni/reclami che attengono ad aspetti molteplici, tendenzialmente estranei ai diritti di cui al Regolamento (richieste di informazioni generiche, richieste di risarcimento per danni alle automobili in stiva, problematiche relative al comfort e/o alla pulizia delle cabine, applicazione di offerte promozionali, ecc.).

Del contenuto di tali istanze, l’Autorità può tenere conto per l’esercizio delle funzioni di regolazione attribuite dalla norma istitutiva<sup>14</sup> o trasmetterle ad altre Amministrazioni per i profili di competenza (a titolo di esempio, all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ove vengano in rilievo possibili pratiche commerciali scorrette, o agli Enti affidanti il servizio per le proprie verifiche circa la corretta esecuzione del contratto di servizio).

#### **4. Segnalazioni e reclami pervenuti nel periodo di emergenza dovuto alla pandemia da COVID-19**

Con riguardo alle segnalazioni e ai reclami pervenuti, di cui al paragrafo 3, appaiono meritevoli di specifica attenzione gli effetti derivanti dalla situazione emergenziale da COVID-19, che ha avuto inevitabili effetti sulla mobilità dei cittadini: da un lato, infatti, numerosi passeggeri, a causa della percezione del rischio per il contagio, a fronte di contratti di trasporto già stipulati, hanno rinunciato al viaggio; dall’altro, le imprese di trasporto hanno rimodulato l’offerta, cancellando numerosi servizi.

Nello svolgimento delle sue funzioni, l’Autorità ha ricevuto, a partire dalla fine del mese di febbraio 2020, numerose istanze da parte dei passeggeri relative alle problematiche connesse al rimborso dei titoli di viaggio inutilizzati, sia per rinuncia al viaggio da parte dei passeggeri, che a seguito di cancellazione dei servizi di trasporto su iniziativa del vettore o dell’autorità pubblica, correlati all’emergenza epidemiologica.

In tale contesto l’Autorità ha provveduto alla tempestiva pubblicazione, sul proprio sito *web* istituzionale, degli Orientamenti interpretativi adottati dalla Commissione europea sulla applicazione, in relazione al contesto dell’epidemia COVID-19, di alcune disposizioni dei regolamenti sui diritti dei passeggeri<sup>15</sup>, nonché della Raccomandazione del 13 maggio 2020<sup>16</sup>.

Sono state altresì predisposte e pubblicate sul medesimo sito *web* istituzionale dell’Autorità specifiche notizie e i relativi aggiornamenti<sup>17</sup>, nonché *frequently asked questions* (FAQ), a beneficio dei passeggeri non soltanto del trasporto via mare, ma anche per quello con autobus e ferroviario, riguardanti i diritti spettanti in caso di disservizi correlati all’emergenza Coronavirus.

---

<sup>14</sup> In particolare, l’articolo 37, comma 2, del d.l. 201/2011 prevede, alla lettera d), che l’Autorità stabilisca “*le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta*” e alla lettera e) che l’Autorità definisca “*in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi*”.

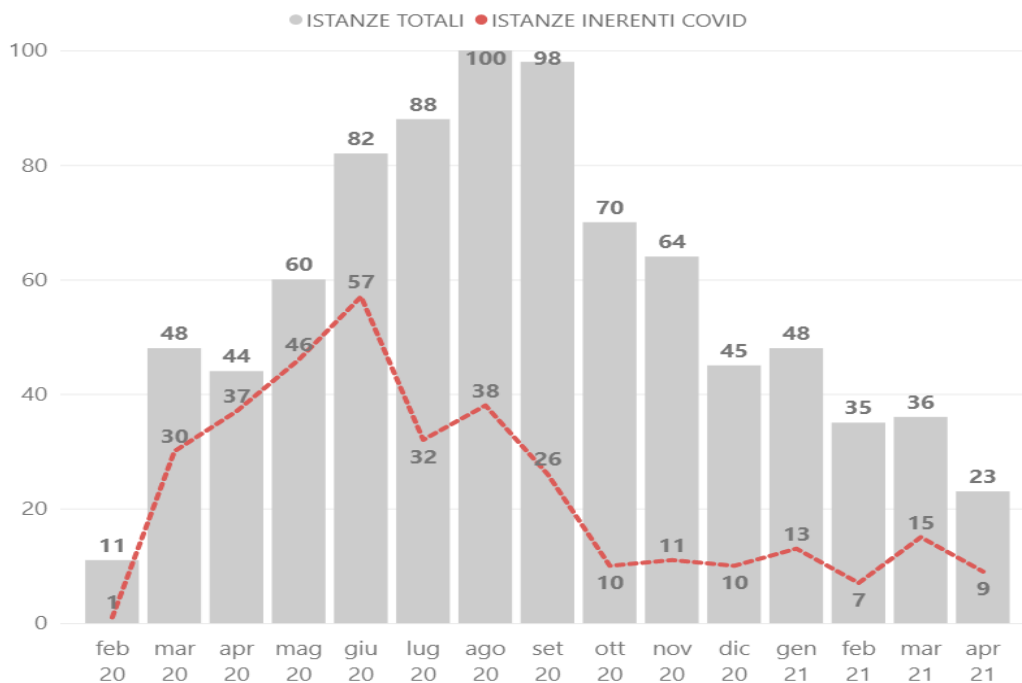
<sup>15</sup> Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell’evolversi della situazione connessa al Covid-19”, C(2020) 1830 final.

<sup>16</sup> Raccomandazione (UE) 2020/648 della Commissione relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di COVID-19.

<sup>17</sup> A titolo di esempio, alla pagina <https://www.autorita-trasporti.it/notizie/treni-autobus-navi-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri-a-fronte-di-cancellazioni-dei-servizi-di-transporto-anche-con-le-nuove-misure-anti-covid-19/>.

Il grafico riportato in Figura 5 mette in evidenza l'incidenza dell'emergenza sanitaria sulle istanze dei passeggeri nel trasporto via mare.

**Figura 5 - Andamento dei reclami e segnalazioni relativi al trasporto via mare nel contesto della pandemia da COVID-19 (periodo 1° febbraio 2020 – 30 aprile 2021)**



Fonte: ART.

Analizzando l'istogramma in Figura 5, è possibile osservare un incremento dei reclami e delle segnalazioni pervenuti all'Autorità correlati all'emergenza epidemologica, soprattutto nei mesi da aprile a giugno. Per il periodo successivo si osserva una flessione delle istanze correlate alla situazione pandemica, mentre si rileva un nuovo incremento di reclami e segnalazioni relativi ad altre problematiche, riscontrate dai passeggeri nei viaggi estivi.

Tali istanze, per quanto riguarda il trasporto via mare, hanno avuto ad oggetto, tra l'altro:

- a) richieste di rimborso di titoli di viaggio per **rinuncia al viaggio**, relativamente a vari profili, tra cui i ritardi nell'erogazione dei rimborsi e le modalità di fruizione dei *voucher*;
- b) richieste di rimborso di titoli di viaggio per **cancellazioni da parte dei vettori**, relativamente a vari profili, tra cui le modalità per la richiesta dei rimborsi, i ritardi nell'erogazione e le modalità di rimborso.

L'Autorità, in relazione alle istanze dei passeggeri connesse ai rimborsi dei titoli di viaggio inutilizzati, ha ripetutamente invitato e richiamato le imprese di trasporto a tenere comportamenti coerenti con la normativa dell'Unione europea a tutela dei passeggeri, salvaguardando il diritto degli stessi ad ottenere, a fronte di cancellazioni dei servizi per iniziativa del vettore o per ordine delle autorità competenti, il rimborso in denaro del prezzo dei biglietti.

Nella prospettiva di garantire una compiuta tutela ai diritti dei passeggeri, particolarmente esposti durante l'emergenza sanitaria, l'Autorità è intervenuta, con richieste specifiche alle imprese di trasporto, anche nel caso di segnalazioni o di istanze relative a richieste di rimborso per rinuncia al viaggio, nell'ottica di favorire la concreta soluzione delle problematiche, anche laddove la normativa dell'Unione europea non prevede specifiche tutele per i passeggeri. Come ribadito dalla Commissione negli Orientamenti interpretativi citati, infatti, i regolamenti europei in materia di diritti dei passeggeri prevedono tutele soltanto in caso di cancellazioni del viaggio disposte dal vettore e non anche in caso di rinuncia da parte del passeggero.



## **5. Attività sanzionatoria**

Quanto allo specifico impianto sanzionatorio previsto dal d.lgs. 129/2015, le sanzioni per le violazioni del Regolamento sono stabilite in funzione dell'infrazione accertata e commisurate non solo alla gravità, alla reiterazione della violazione e alle azioni intraprese per attenuare o eliminarne gli effetti, ma anche al rapporto percentuale tra i passeggeri coinvolti dalla violazione e quelli trasportati. In base al regolamento sul procedimento sanzionatorio, inoltre, qualora la violazione accertata sia ancora in atto, l'atto di contestazione reca anche l'intimazione a porre fine all'infrazione. L'ottemperanza o l'inosservanza all'intimazione sono valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio.

Si evidenzia che, ai sensi dell'articolo 4, comma 5, del d.lgs. 129/2015, le somme rivenienti dal pagamento delle sanzioni sono versate in apposito fondo, istituito nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (ora Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori del settore dei trasporti. Al riguardo, il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 19 febbraio 2019, adottato su proposta dell'Autorità e d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni, dispone che tali somme sono assegnate a progetti a vantaggio dei consumatori, destinati a campagne di sensibilizzazione e di informazione sui diritti dei passeggeri, promosse anche avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi e delle infrastrutture interessati<sup>18</sup>.

In particolare, gli importi derivanti dalle sanzioni applicate ai trasporti di interesse nazionale vengono assegnati al predetto Ministero, mentre quelli rivenienti dalle sanzioni applicate ai servizi pubblici di interesse regionale e locale vengono assegnati a ciascuna regione in maniera proporzionale rispetto alle sanzioni pagate che siano riferibili ai rispettivi territori<sup>19</sup>.

In merito alla quantificazione delle sanzioni, l'Autorità applica le *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie"*, adottate con la delibera n. 49/2017 al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell'esercizio della potestà sanzionatoria. Tali linee guida specificano i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (*"Modifiche al sistema penale"*), applicabili alle fattispecie rientranti nella generale competenza sanzionatoria dell'Autorità, e i criteri di quantificazione delle sanzioni relative alle violazioni dei diritti dei passeggeri, stabiliti dai decreti legislativi attuativi dei regolamenti europei in materia di trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne.

La Tabella che segue riporta i procedimenti sanzionatori per le violazioni dei diritti dei passeggeri sanciti dal Regolamento avviati e conclusi nel periodo 1° gennaio 2019– 30 aprile 2021 (tutte le delibere citate sono pubblicate nel sito *web* istituzionale dell'Autorità), mentre nel successivo grafico di cui alla Figura 6 sono rappresentate le contestazioni per tipologia dei diritti oggetto dei procedimenti.

---

<sup>18</sup> D.M. 19 febbraio 2019 *"Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne"*, pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 83 dell'8 aprile 2019.

<sup>19</sup> In esecuzione di quanto previsto dall'articolo 3, comma 2, del D.M., l'Autorità ha trasmesso, entro il termine ivi previsto (il primo trimestre di ogni anno), le tabelle riassuntive di tutte le sanzioni irrogate nell'anno precedente, indicando a quale Regione siano da riferire le sanzioni comminate alle imprese di trasporto pubblico regionale e locale.

Avvio procedimento sanzionatorio	Norme del Regolamento di cui è stata contestata la violazione	Provvedimento di chiusura del procedimento sanzionatorio	Importo pagamento in misura ridotta	Importo sanzione irrogata/archiviazione
Delibera n. 3/2019	articolo 24 "Reclami", par. 2	Delibera n. 45/2019	Euro 500,00	
Delibera n. 14/2019	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 82/2019 <sup>20</sup>	Euro 1.000,00	
	articolo 17 "Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1			Euro 257.400,00
	articolo 18 "Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1		Euro 3.000,00	
Delibera n. 18/2019	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 87/2019 <sup>21</sup>	Euro 1.000,00	
	articolo 17 "Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1			Euro 62.720,00
	articolo 18 "Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1		Euro 3.000,00	
Delibera n. 26/2019	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 99/2019 <sup>22</sup>	Euro 1.000,00	
	articolo 17 "Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1			Euro 28.950,00
	articolo 18 "Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1		Euro 3.000,00	
Delibera n. 33/2019	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 101/2019 <sup>23</sup>		Euro 2.300,00
	articolo 17 "Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1			Euro 103.415,00

<sup>20</sup> La delibera è stata impugnata dal vettore con riguardo alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento. Il giudizio è pendente al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) Piemonte.

<sup>21</sup> La delibera è stata impugnata dal vettore con riguardo alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento. Il giudizio è pendente al TAR Piemonte.

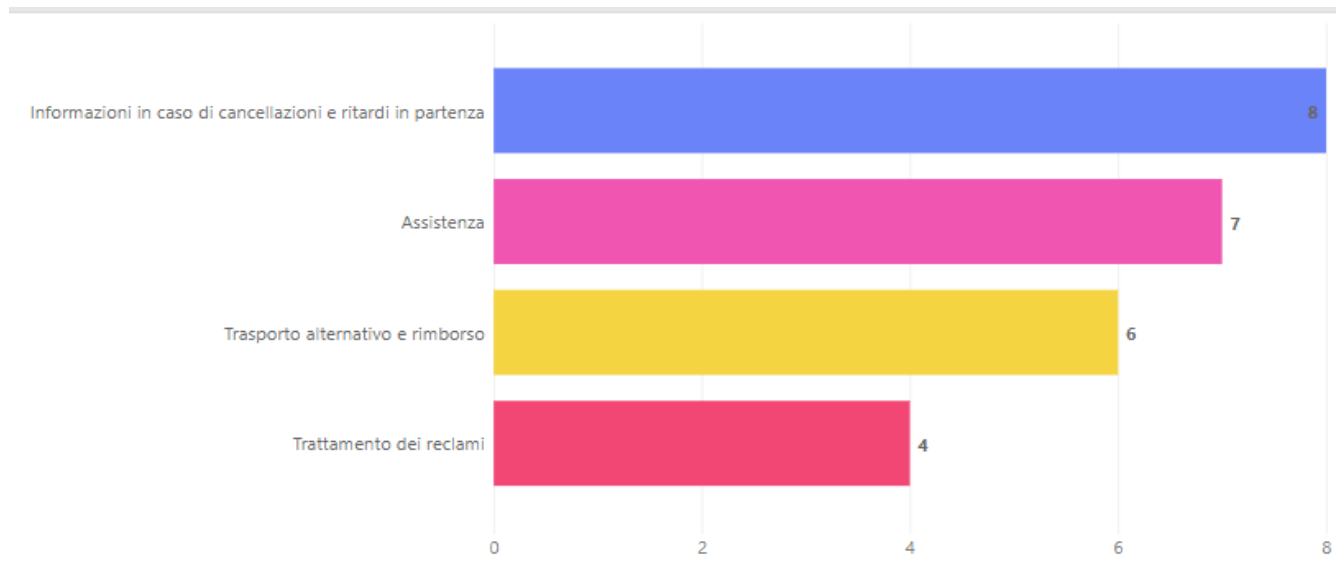
<sup>22</sup> La delibera è stata impugnata dal vettore con riguardo alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento. Il giudizio è pendente al TAR Piemonte.

<sup>23</sup> La delibera è stata impugnata dal vettore con riguardo alla violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento. Il giudizio è stato definito in senso favorevole per l'Autorità con sentenza del TAR Piemonte n. 343/2021 del 26 marzo 2021. Avverso tale decisione non risulta, allo stato, proposto appello.

	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1			Euro 6.500,00
Delibera n. 104/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 5/2020 <sup>24</sup>	Euro 1.000,00	
	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 2			Euro 153.710,00
	articolo 24 <i>“Reclami”</i> , par. 2		Euro 1.000,00	
Delibera n. 123/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 142/2019	Euro 1.000,00	
	articolo 24 <i>“Reclami”</i> , par. 2		Euro 500,00	
Delibera n. 88/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 150/2020	Euro 1.000,00	
	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1	Delibera 168/2020	Chiusura con impegni	
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 150/2020	Euro 3.000,00	
	articolo 24 <i>“Reclami”</i> , par. 2		Euro 500,00	
Delibera n. 104/2020	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 151/2020	Euro 1.000,00	
	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 169/2020	Chiusura con impegni	
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 151/2020	Euro 3.000,00	
<b>Totale 9 avvii</b>	<b>Totale 25 violazioni contestate</b>		<b>Euro 24.500,00</b>	<b>Euro 614.995,00</b>

<sup>24</sup> La delibera è stata impugnata dal vettore con riguardo alla violazione dell’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (v., *infra*, nota 28). Il TAR Piemonte, in parziale accoglimento del ricorso, ha rideterminato la sanzione.

**Figura 6 - Diritti oggetto dei procedimenti sanzionatori avviati e conclusi nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021**



Fonte: ART.

Come si evince dalla Tabella, nonché dal grafico di cui alla Figura 6, ed in linea con quanto riportato nelle precedenti relazioni, la maggior parte delle contestazioni nei confronti dei vettori<sup>25</sup> ha riguardato i diritti che nascono in favore dei passeggeri in caso di partenze cancellate o ritardate. Un ulteriore argomento, oggetto più di una volta di avvisi di procedimento sanzionatorio, anche se in misura minore rispetto al periodo precedente, è stato il tema del trattamento dei reclami.

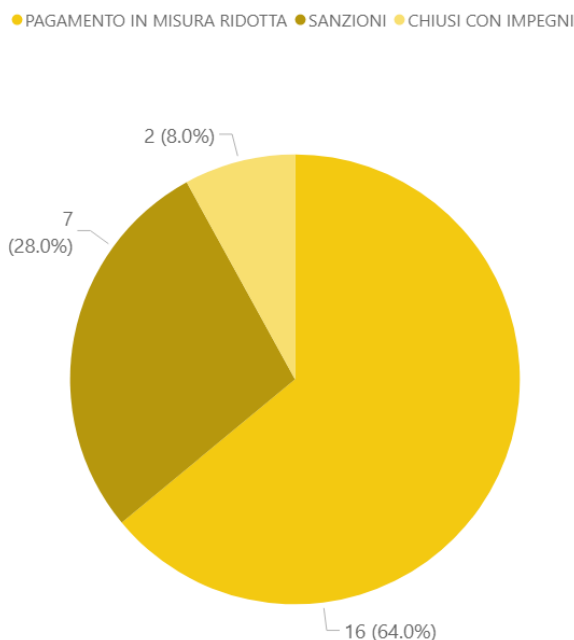
Nel dettaglio:

- a) per quanto riguarda l'articolo 16, le violazioni hanno riguardato la tempestività delle informazioni rese ai passeggeri, in relazione al momento in cui le Compagnie sono venute a conoscenza della situazione di ritardo della partenza e l'adeguatezza delle modalità con cui tali informazioni sono state diffuse, considerate non idonee a raggiungere tutti i passeggeri;
- b) in relazione all'articolo 17, le Compagnie sanzionate non sono risultate in grado di dimostrare di aver offerto gratuitamente l'assistenza materiale (spuntini, pasti, bevande), o di giustificare la mancata offerta in base alla disponibilità e alla ragionevole possibilità di fornire generi di conforto ai passeggeri, pur a fronte della ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 90 minuti. Uno dei 7 casi di procedimento avviato per violazioni del menzionato articolo fa riferimento al paragrafo 2, in quanto il vettore non ha offerto ai passeggeri la sistemazione per la notte in seguito alla cancellazione del viaggio, con conseguente partenza il giorno successivo;
- c) le contestazioni relative all'articolo 18 hanno riguardato Compagnie che, pur potendo ragionevolmente prevedere una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, non hanno dimostrato di aver offerto ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso o l'hanno offerta in maniera incompleta;
- d) infine, l'inosservanza dell'articolo 24 del Regolamento ha riguardato in tutti i casi la mancata risposta o la risposta fornita in ritardo ai reclami di prima istanza dei passeggeri (paragrafo 2).

<sup>25</sup> Nessuna contestazione ha riguardato operatori dei terminali.

L'aerogramma riportato in Figura 7 illustra gli esiti dell'attività sanzionatoria relativa alla tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto via mare svolta dall'Autorità nel periodo di riferimento.

**Figura 7 - Esito dei procedimenti avviati e conclusi nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021**



Fonte: ART.

In merito all'esito dei procedimenti, si ravvisa una netta preponderanza delle contestazioni concluse con il pagamento in misura ridotta, che rappresentano il 64% del totale dei casi; nel 28% delle contestazioni il procedimento si è concluso con irrogazione di una sanzione nei confronti del vettore, mentre in due casi, che rappresentano l'8% del totale, il procedimento si è concluso con l'approvazione di impegni. L'istituto del pagamento in misura ridotta, di cui all'articolo 16 della l. 689/1981, consente al soggetto sottoposto ad un procedimento sanzionatorio di determinare l'estinzione di tale procedimento, mediante il versamento, entro sessanta giorni dalla contestazione dell'infrazione, di una somma pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, o, se più favorevole e qualora sia stabilito il minimo della sanzione edittale, pari al doppio del relativo importo.

Per quanto riguarda le due contestazioni per le quali si è provveduto alla chiusura senza accertamento dell'infrazione in seguito all'approvazione degli impegni presentati dalla Compagnia di navigazione<sup>26</sup>, le stesse riguardano la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento. La Compagnia si è impegnata, tra l'altro, a:

- a) implementare una nuova procedura di assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o cancellazione: la nuova procedura di assistenza si applicherà in tutti i porti d'imbarco, e sarà disciplinata in maniera rigida, con eliminazione di "tempi morti" e creazione di responsabilità in capo ai singoli soggetti coinvolti. In particolare, tale procedura descriverà le modalità di comunicazione tra il comando nave, l'agente della Compagnia di navigazione, gli uffici della Compagnia e gli operatori locali coinvolti nell'attività di distribuzione. La distribuzione degli spuntini, pasti e bevande avverrà previa presentazione da parte del passeggero di un coupon sia a terra, mediante l'attivazione degli

<sup>26</sup> Procedimenti avviati con delibera n. 88/2020 del 23 aprile 2020, concluso con delibera n. 168/2020 del 14 ottobre 2020 e con delibera n. 104/2020 del 4 giugno 2020, concluso con delibera n. 169/2020 del 14 ottobre 2020.

operatori locali coinvolti, sia a bordo, per i passeggeri che risultino già imbarcati, e prevederà informative ed istruzioni ai passeggeri su come, quando e dove ritirare gli spuntini, pasti o bevande, sia tramite affissioni che tramite messaggi diffusi con altoparlante, in lingua italiana, albanese ed inglese. Per la somministrazione a bordo la Compagnia di navigazione stipulerà un accordo con l'impresa di catering che ha in gestione il servizio di ristorazione a bordo di tutte le navi operate dalla Società;

- b) modificare la propria *boarding card*: la distribuzione dei *coupon* ai passeggeri, per ottenere l'assistenza materiale, presenta una potenziale criticità, in quanto se il ritardo si verifica al momento dell'imbarco o poco prima, tutti i passeggeri hanno già abbondantemente terminato le operazioni di *check-in*. La distribuzione dei *coupon*, quindi, dovrebbe essere fisicamente effettuata in un momento in cui la compagnia non ha più alcun punto di contatto con i passeggeri, con ciò rendendo impossibile l'assistenza, o comunque dilatandone sensibilmente la tempistica. Per risolvere tali difficoltà, verrà modificato l'attuale sistema di *boarding card*, inserendo nella stessa un talloncino strappabile nella parte terminale, contenente le condizioni per il ritiro dello spuntino, pasto o bevanda sia a terra, da parte degli operatori a tale scopo impiegati, sia, per i passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza, presso le strutture di ristorazione a bordo della nave;
- c) adottare alcune misure specifiche relative ai terminali portuali di Ancona, Bari e Durazzo, correlate alle caratteristiche dei medesimi.

Conformemente alla disciplina dell'Autorità in materia di impegni, la relativa proposta, a seguito di una preliminare e complessiva valutazione, è stata sottoposta a consultazione pubblica nella sua integralità, affinché i terzi potessero formulare eventuali osservazioni. In esito a tale consultazione, l'Autorità ha confermato la propria valutazione in ordine all'effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto rende evidenza di un processo organizzativo strutturale la cui messa in esercizio renderà maggiormente efficaci le procedure di assistenza ai viaggiatori. Conseguentemente, la proposta di impegni è stata approvata e resa obbligatoria per la Compagnia di navigazione e i relativi procedimenti sanzionatori sono stati chiusi senza l'accertamento dell'infrazione.

Infine, nella Tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi con il pagamento in misura ridotta o l'irrogazione della sanzione, si illustra in dettaglio il numero di infrazioni rilevate in relazione a ciascuno dei citati articoli del Regolamento ed il numero dei vettori destinatari dei sopra richiamati procedimenti.

Articolo Regolamento	Numero di avvii conclusi* (al 30 aprile 2021)	Numero di imprese coinvolte
Articolo 16, par. 1	8	3
Articolo 17, par. 1	6	3
Articolo 17, par. 2	1	1
Articolo 18, par. 1	6	3
Articolo 24, par. 2	4	2

\*Si precisa che una delibera di avvio di procedimento sanzionatorio può ricomprendere più violazioni.

Va rilevato che sia il numero di contestazioni che di vettori destinatari delle stesse risultano in diminuzione in confronto a quanto riferito per il periodo 2017-2019, mentre si rileva un aumento dell'importo complessivo delle sanzioni irrogate che risultano più elevate di quelle del periodo precedente. Ciò è correlato alla specifica previsione sanzionatoria di cui all'articolo 14 del d.lgs. 129/2015, il quale prevede una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 "per ciascun passeggero".

In relazione a tale previsione è intervenuta, nel periodo, la pronuncia giurisdizionale n. 788/2020 del 30 novembre 2020<sup>27</sup>, relativa alla delibera n. 5/2020, con la quale il Tribunale amministrativo regionale per il Piemonte ha condiviso l'operatività del criterio del moltiplicatore-passeggero così come disciplinato dall'Autorità nelle *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie"*, risultando lo stesso *"conforme allo spirito e alla lettera della disciplina euro-unitaria, nonché rispettoso della disciplina nazionale di recepimento in punto di puntelli sanzionatori"*.

A questo riguardo, il TAR Piemonte ha osservato, infatti, come tale criterio moltiplicativo appare coerente *"con gli intenti dichiarati dal legislatore eurounitario in esordio del testo regolamentare per cui "l'azione dell'Unione nel settore del trasporto marittimo e delle vie navigabili interne dovrebbe essere rivolta, fra l'altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri" (considerando 1) in qualità di "parti più deboli nel contratto di trasporto" (considerando 2). Dunque, la ratio di tutela non può che estendere la portata delle disposizioni in esame sino ad abbracciare l'intero bacino dei passeggeri onde assicurare quell'elevato standard di protezione perseguito a livello europeo"*<sup>28</sup>.

La descritta attività sanzionatoria svolta dall'Autorità parrebbe aver prodotto, quantomeno per alcune tra le Compagnie principali destinatarie di procedimenti sanzionatori, una riduzione del numero di reclami di seconda istanza pervenuti all'Autorità, dovuta presumibilmente all'adozione, da parte dei vettori, di misure correttive.

## **6. Altre iniziative adottate**

### Informazioni sui diritti dei passeggeri

Come riferito nelle precedenti relazioni, al fine di informare al meglio i passeggeri in merito ai propri diritti, nel sito *web* istituzionale dell'Autorità è presente una sezione dedicata nella quale è rinvenibile la normativa europea e nazionale a tutela degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario, con autobus e via mare e per vie navigabili interne. La sezione è consultabile anche in lingua inglese.

Al riguardo, in merito agli aspetti concernenti l'accessibilità del proprio sito *web* istituzionale, l'Autorità ha recentemente adottato una soluzione *software* completamente automatica e alimentata da intelligenza artificiale (IA) che garantisce al portale dell'Autorità la piena accessibilità per una vasta gamma di disabilità.

Il *software* è stato adottato nel rispetto della normativa nazionale e supranazionale in aderenza alle *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.1), che definiscono i criteri di accessibilità del *web* e stabiliscono lo standard per la legislazione sull'accessibilità *web* in tutti i paesi del mondo.

Sempre nell'ottica di fornire un aiuto immediato agli utenti in merito ai diritti stabiliti dal Regolamento e relativamente al ruolo dell'Autorità, nella pagina dedicata viene periodicamente aggiornata la scheda contenente una serie di "FAQ" sui diritti dei passeggeri e sui casi in cui è possibile rivolgersi all'Autorità. Come già descritto, nella medesima pagina dedicata, sono inoltre state pubblicate le indicazioni fornite dalla Commissione europea (Orientamenti interpretativi e Raccomandazione) con riguardo ai diritti dei passeggeri nel contesto della situazione pandemica dovuta al COVID-19 e i relativi link di riferimento.

L'Autorità, inoltre, monitora con continuità la presenza, sui siti *web* dei vettori, delle informazioni relative ai diritti dei passeggeri e delle modalità per l'inoltro dei reclami.

Con riferimento all'atto di regolazione recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei"*

---

<sup>27</sup> La decisione è stata impugnata dal vettore innanzi al Consiglio di Stato.

<sup>28</sup> Muovendo da tali premesse, il TAR ha affermato il principio secondo cui l'applicazione di tale criterio non debba risentire della distinzione tra passeggeri astrattamente coinvolti e passeggeri concretamente reclamanti; è stata così disattesa l'argomentazione della Compagnia sanzionata, secondo cui il criterio del moltiplicatore-passeggero ex art. 14 d.lgs. 129/2015 doveva riferirsi non tanto ai passeggeri astrattamente e genericamente coinvolti (809 nel caso di specie), bensì al numero dei passeggeri concretamente reclamanti (cinque nel caso di specie).

*gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami*”, adottato con delibera n. 83/2019 dell’8 luglio 2019, di cui si dirà meglio nel prosieguo, l’Autorità pubblica nel proprio sito *web* istituzionale i link alle specifiche pagine dei siti *web* dei vettori e degli operatori dei terminali contenenti le informazioni relative alle procedure di reclamo<sup>29</sup>.

Infine, l’Autorità ha avviato una campagna di comunicazione istituzionale, in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con un focus sulla tutela dei diritti dei passeggeri, che si svolgerà nel corso del 2021.

#### Attività di sensibilizzazione nei confronti dei vettori

Nell’ambito dell’attività svolta dall’Autorità per l’applicazione del Regolamento, si segnala che, in continuità con i periodi precedenti, anche laddove non sono stati rinvenuti i presupposti per contestare violazioni del Regolamento, gli Uffici preposti, sulla base dei reclami e segnalazioni pervenuti, hanno attuato, nei confronti dei vettori, un’attività di sensibilizzazione e di segnalazione allo scopo di stimolare/supportare il miglioramento delle *policy* di *caring*.

In particolare, sono state organizzate alcune riunioni focalizzate su diverse criticità emerse dall’analisi delle istanze pervenute e riguardanti, tra l’altro: (i) le modalità e i tempi di gestione dei reclami di prima istanza; (ii) le modalità e i contenuti delle informazioni fornite in caso di ritardo o cancellazione del viaggio; (iii) l’offerta tra trasporto alternativo e rimborso, nonché l’obbligo di erogare il rimborso del biglietto in denaro, ove il passeggero non accetti di riceverlo a mezzo *voucher*.

#### Trattamento dei reclami

Nell’esercizio delle sue competenze regolatorie, con la delibera n. 83/2019 dell’8 luglio 2019, l’Autorità ha adottato, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2012, l’atto di regolazione “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami*”<sup>30</sup>.

L’atto si pone, innanzitutto, l’obiettivo di garantire agli utenti adeguata accessibilità al meccanismo per il trattamento dei reclami predisposto dai gestori dei servizi e dagli operatori dei terminali (Misura 3 “*Accessibilità delle procedure di reclamo*”). Nel dettaglio si prevede: (i) la possibilità per il passeggero, tenuto conto anche della frequente natura internazionale dei viaggi, di utilizzare, oltre alla lingua italiana, anche quella inglese (ottenendo, in quest’ultimo caso, una risposta anch’essa formulata in lingua inglese); (ii) la disponibilità di più canali per l’inoltro dei reclami tra i quali, almeno, uno telematico (tramite sito *web* con *link* posto nella sezione dedicata oppure via *e-mail*, consentendo in ogni caso la ricezione di *e-mail* semplice) e uno a mezzo di posta raccomandata ad un indirizzo o casella postale<sup>31</sup>; (iii) l’obbligo di rendere disponibile un modulo di reclamo stampabile, conforme ai fac-simile allegati alla delibera; (iv) è fatta salva comunque la possibilità di presentare il reclamo in forma libera, prescindendo dall’utilizzazione del modulo da parte dell’utente (Misura 3.2), in quanto il reclamo deve essere comunque esaminato in presenza di elementi minimi<sup>32</sup>.

Dal punto di vista degli obblighi informativi, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti a garantire informazioni adeguate agli utenti (i) sui canali disponibili per la presentazione dei reclami, (ii) sulle lingue utilizzabili, (iii) sulla disponibilità di un modulo e sulle modalità per reperirlo, (iv) sui termini (precisati

---

<sup>29</sup> <https://www.autorita-trasporti.it/informazioni-e-link-utili-per-i-passeggeri/>.

<sup>30</sup> A seguito del procedimento avviato con delibera dell’Autorità n. 2/2019 del 19 gennaio 2019, di cui si è dato conto nella relazione relativa al biennio precedente.

<sup>31</sup> Tale disposizione è diretta a garantire, pertanto, l’azionabilità dei propri diritti anche per gli utenti non fruitori di internet.

<sup>32</sup> Relativi all’identità dell’utente, ai riferimenti del viaggio e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto), alla descrizione della fattispecie che si assume essere in violazione della normativa europea o nazionale, delle condizioni generali di trasporto o della carta dei servizi, qualora ne sia prevista l’adozione.



anche dalla Misura 3.5) entro cui, rispettivamente, il reclamo deve essere trasmesso dall'utente e la risposta deve essere resa dal gestore del servizio o dall'operatore del terminale e, infine, (v) sui rimedi attivabili dall'utente in caso di omessa risposta, ferma restando la possibilità, per l'utente, di esperire le azioni giudiziarie previste dall'ordinamento. Inoltre, gli utenti sono informati anche dell'indennizzo automatico spettante nei casi di cui alla Misura 5.

Sempre con riferimento alla fruibilità delle informazioni, è previsto l'obbligo di istituire una sezione denominata "Reclami" su sito *web*, sulle locandine affisse a bordo delle navi e nelle condizioni generali di trasporto, oltre che nella carta dei servizi, qualora prevista, contenente almeno le informazioni di cui al punto precedente (Misura 3.4).

Specificata tutela è prevista a favore degli utenti nel caso in cui gli stessi si relazionino con soggetti differenti rispetto al vettore o all'operatore del terminale: infatti, qualora l'utente stipuli il contratto di trasporto mediante intermediari (venditori di biglietti, agenti di viaggio, operatori turistici), è fatto obbligo di inserire nel biglietto l'indicazione del gestore del servizio a cui rivolgere l'eventuale reclamo e il sito *web* sul quale consultare la sezione dedicata denominata "Reclami" (Misura 3.6).

Inoltre, al fine di garantire da parte delle imprese una risposta completa rispetto alle istanze rappresentate dall'utente nel reclamo, impedendo pertanto la formulazione di risposte generiche o stereotipate, è stato introdotto un onere motivazionale rafforzato: nello specifico è stato introdotto l'obbligo di indicare chiaramente (i) se il reclamo è accolto o respinto, (ii) i tempi e le modalità dell'eventuale rimborso o indennizzo, (iii) le misure ed i tempi eventualmente previsti per la risoluzione del disservizio segnalato e (iv) i rimedi attivabili dall'utente in caso di risposta non soddisfacente (Misura 4).

Per approntare un meccanismo per il trattamento dei reclami efficace, inoltre, si è stabilito che gli stessi debbano essere registrati nei sistemi dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali secondo specifici criteri (Misura 6). La registrazione e la conservazione dei dati permettono anche di conoscere le fattispecie concrete lesive dei diritti dei passeggeri, consentendo ai gestori dei servizi e agli operatori dei terminali di intraprendere le opportune azioni di miglioramento, finalizzate, tra l'altro, a ridurre il numero complessivo dei reclami.

Un aspetto di rilievo dell'atto di regolazione in questione è rappresentato dalla previsione del diritto per l'utente di ricevere un indennizzo automatico, commisurato al prezzo del servizio di trasporto, non inferiore al 10% nel caso di risposta fornita tardivamente, nel periodo compreso tra il sessantunesimo e il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo; l'indennizzo automatico è pari al 20% del prezzo relativo al servizio di trasporto se la risposta interviene oltre il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo<sup>33</sup> (Misura 5).

### Cooperazione tra i NEB

Tra le attività poste in essere dall'Autorità nel settore in esame merita, infine, di essere menzionata la cooperazione con i *National Enforcement Bodies* (NEB), ovverosia, gli Organismi preposti all'esecuzione del Regolamento, di altri Stati membri. Difatti, da un lato, nei casi in cui l'oggetto delle istanze ricevute abbia riguardato servizi regolari in partenza da porti situati in altri Stati membri ai sensi dell'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento, si è provveduto, nel periodo di riferimento, alla trasmissione dell'istanza al NEB competente (in particolare sono stati trasmessi ai NEB di altri Stati membri n. 17 istanze, mentre sono state ricevute 12 istanze provenienti da altri NEB per la loro trattazione). Dall'altro, nel rispetto dell'articolo 27 ("*Cooperazione tra gli organismi preposti all'esecuzione*") del Regolamento, si è provveduto, ove ritenuti rilevanti, allo scambio, eventualmente nell'ambito delle riunioni periodicamente convocate dalla Commissione, dei provvedimenti adottati dalle Autorità responsabili dell'applicazione del Regolamento.

---

<sup>33</sup> Viene tuttavia stabilita una soglia minima di euro 6,00 al di sotto della quale l'indennizzo non è dovuto; inoltre esso non è riconosciuto nel caso in cui il reclamo sia mancante degli elementi essenziali o sia presentato non rispettando i termini previsti; da ultimo, al fine di evitare reclami seriali e, in genere, frodi a svantaggio dei gestori del servizio, viene escluso l'indennizzo nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Inoltre, nel corso del 2020, l’Autorità ha partecipato attivamente al processo di *“Evaluation”*<sup>34</sup>, avviato dalla Commissione europea nel 2019 - volto a verificarne l'efficacia (gli effettivi cambiamenti positivi che il Regolamento ha generato), la pertinenza (se gli obiettivi sono ancora in linea con le esigenze attuali), il valore aggiunto fornito dal Regolamento rispetto alle politiche nazionali e regionali, nonché l’efficienza (rapporto costi benefici) - fornendo, tra l’altro, le informazioni richieste tramite un questionario predisposto dalla società di consulenza incaricata dalla Commissione stessa.

---

<sup>34</sup><https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11878-Evaluation-of-rights-of-passengers-when-travelling-by-sea-and-inland-waterway>.