



REGOLAMENTO

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

1° dicembre 2022

ART

Approvato con delibera del Consiglio n. 86/2015 del 15 ottobre 2015
Modificato dalla delibera del Consiglio n. 235/2022 del 1° dicembre 2022

SOMMARIO

Art. 1 - Definizioni	3
Art. 2 - Ambito di applicazione	4
Art. 3 - Presentazione del reclamo all'Autorità	4
Art. 4 - Attività preistruttoria	5
Art. 5 - Avvio del procedimento	5
Art. 6 - Termini del procedimento	6
Art. 7 - Attività istruttoria	6
Art. 8 - Partecipazione al procedimento	6
Art. 9 - Conclusione dell'istruttoria e provvedimento sanzionatorio	7
Art. 10 - Criteri per la determinazione della sanzione	7
[Art. 11 - Misure cautelari] (<i>soppresso</i>)	7
[Art. 12 - Impegni] (<i>soppresso</i>)	7
Art. 13 - Notificazione e comunicazione dei provvedimenti	7
Art. 14 - Termini per il pagamento della sanzione	7
Art. 15 - Segreto d'ufficio	8
Art. 16 - Monitoraggio e indagini conoscitive. Richiesta di informazioni e ispezioni	8
Art. 17 - Disposizioni finali	8

Art. 1 - Definizioni

- a) “decreto istitutivo”: il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, istitutivo dell'Autorità di regolazione dei trasporti;
- b) “Regolamento”: il 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;
- c) “decreto legislativo”: il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante ‘Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni 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’;
- d) “Autorità”: l'Autorità di regolazione dei trasporti, istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n.27;
- e) “Consiglio”: l'organo collegiale dell'Autorità;
- f) “Uffici”: gli Uffici in cui si articola l'Autorità, di cui all'articolo 13 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, adottato con delibera n. 1 del 16 ottobre 2013;
- g) “vettore”: una persona fisica o giuridica, diversa da un operatore turistico, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico;
- h) “vettore dell'Unione”: un vettore stabilito nel territorio di uno Stato membro o che offre servizi di trasporto passeggeri da o verso il territorio di uno Stato membro;
- i) “vettore di fatto”: un soggetto diverso dal vettore, che esegue effettivamente il trasporto, interamente o parzialmente;
- j) “servizio passeggeri”: un servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare o per vie navigabili interne effettuato secondo un orario pubblicato;
- k) “servizi integrati”: servizi di trasporto interconnessi all'interno di una determinata area geografica, con servizio d'informazione, emissioni di biglietti ed orari unici;
- l) “vie navigabili interne”: un corpo idrico interno navigabile, naturale o artificiale, o sistema di corpi idrici interconnessi sfruttati per il trasporto, come laghi, fiumi o canali o una combinazione di questi;
- m) “porto”: un luogo o un'area geografica cui siano state apportate migliorie e aggiunte strutture tali da consentire l'attracco di navi, da cui i passeggeri si imbarcano o sbarcano regolarmente;
- n) “terminale portuale”: un terminale, che dispone di un vettore o di un operatore di terminale, in un porto dotato di strutture quali banchi di accettazione, biglietteria o sale di ritrovo e personale per l'imbarco o lo sbarco di passeggeri che viaggiano con servizi passeggeri o in crociera;
- o) “nave”: un'imbarcazione usata per la navigazione marittima o per vie navigabili interne;
- p) “contratto di trasporto”: un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi passeggeri o crociere;
- q) “biglietto”: un documento in corso di validità o altro giustificativo di un contratto di trasporto;
- r) “venditore di biglietti”: un rivenditore che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;
- s) “agente di viaggio”: un rivenditore che agisce per conto del passeggero o dell'operatore turistico nella conclusione di contratti di trasporto;
- t) “operatore turistico”: un organizzatore o un rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- u) “operatore del terminale”: un organismo pubblico o privato nel territorio di uno Stato membro responsabile dell'amministrazione e della gestione di un terminale portuale;
- v) “crociera”: servizio di trasporto via mare o per vie navigabili interne effettuato esclusivamente a fini di svago o ricreazione, completato da alloggio e altri servizi, di durata superiore a due giorni con pernottamento a bordo;
- w) “sinistro marittimo”: il naufragio, il capovolgimento, la collisione o l'incaglio della nave, un'esplosione o un incendio a bordo o un difetto della nave;

- x) “servizi regolari”: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri via mare e per vie navigabili interne con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l’imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite;
- y) “impresa”: il soggetto di cui alle precedenti lettere g), h), i), r), s), t), u) e destinatari dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio di cui al presente regolamento;
- z) “SiTe”: il sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami da adottarsi ai sensi dell'articolo 3, comma 5 del decreto legislativo;
- aa) “Regolamento sanzionatorio”: il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori adottato dall'Autorità con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014.

Art. 2 - Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina i procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità ai sensi del decreto legislativo, nonché all'adozione dei provvedimenti connessi.
2. L'Autorità può rilevare infrazioni legate sia ad un'inadempienza, collegata a uno o più eventi, rispetto a singoli utenti o gruppi di utenti, sia ad un'inadempienza sistematica e *erga omnes* dell'impresa.
3. L'Autorità vigila sulla corretta applicazione del Regolamento ed effettua monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al Regolamento stesso. L'Autorità istruisce e valuta i reclami presentati in seconda istanza ai fini dell'eventuale irrogazione di sanzioni, e può tener conto dei reclami e delle segnalazioni pervenute anche ai fini dell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37 del decreto istitutivo.
4. Nell'esercizio delle competenze di cui al decreto legislativo, l'Autorità agisce anche ai sensi del Regolamento n. 2006/2004 e ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento. A tal fine scambia informazioni con gli altri organismi nazionali di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento sulle rispettive attività, sui principi e sulle prassi decisionali, nella misura necessaria per un'applicazione coerente del presente regolamento.

Art. 3 - Presentazione del reclamo all'Autorità

1. L'Autorità procede all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza d'ufficio o a seguito di reclamo presentato da passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate.
2. Il reclamo deve essere presentato, a pena di irricevibilità, mediante il SiTe, o, in alternativa, compilando il modulo di reclamo annesso al presente regolamento, da inviare con le modalità di cui al comma 5. I campi del modulo contrassegnati con asterisco costituiscono elementi essenziali del reclamo e, ove non compilati, determinano l'inammissibilità dello stesso.
3. Il reclamo all'Autorità è inammissibile qualora sia carente degli elementi essenziali per l'identificazione del soggetto che presenta il reclamo o qualora il reclamo contenga denunce generiche, aventi ad oggetto fatti non circostanziati; il reclamo è, altresì, inammissibile nel caso in cui non venga allegata la documentazione indicata come obbligatoria nel modulo di reclamo.
4. Nel modulo di reclamo devono essere indicate eventuali esigenze di riservatezza, a fronte delle quali il soggetto che presenta il reclamo è tenuto a trasmettere una versione non riservata del reclamo, la cui valutazione è rimessa all'Autorità.
5. Il modulo di reclamo, unitamente alla documentazione obbligatoria, è inviato all'Autorità a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it esclusivamente in formato .pdf.
6. Il reclamo all'Autorità è improcedibile:
 - a) qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa o, se presentato, qualora non sia inutilmente decorso il termine di sessanta giorni dalla presentazione del medesimo;

- b) qualora il reclamo all'impresa sia stato presentato decorsi sessanta giorni dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio.

7. Le norme del presente articolo si applicano anche ai reclami relativi ai servizi regolari di competenza regionale e locale inoltrati dalle competenti strutture regionali di cui all'articolo 3, comma 6, del decreto legislativo e individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti.

Art. 4 - Attività preistruttoria

1. Ai fini della verifica dei reclami presentati e dell'eventuale avvio di un procedimento sanzionatorio, l'Autorità può chiedere informazioni e documenti a qualunque soggetto interessato, pubblico o privato, e può disporre ispezioni.
2. Il Responsabile dell'Ufficio competente può riunire i reclami suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria.
3. Il Responsabile dell'Ufficio competente dispone l'archiviazione immediata del reclamo nei casi di inammissibilità, irricevibilità o improcedibilità di cui all'articolo 3, commi 2, 3, 5 e 6, nonché nei casi di inapplicabilità del Regolamento e del decreto legislativo e nei casi di manifesta infondatezza del reclamo per palese assenza di presupposti di fatto.
4. In caso di dichiarazione di inammissibilità, irricevibilità o improcedibilità del reclamo all'Autorità, resta impregiudicata la possibilità per il passeggero di ripresentare il reclamo in forma completa, nonché la facoltà per l'Autorità di procedere d'ufficio ad ulteriori approfondimenti ai fini di un eventuale avvio di istruttoria.
5. Il Responsabile dell'Ufficio competente, qualora non ritenga di disporre, con motivazione sintetica, l'archiviazione immediata del reclamo o della segnalazione ai sensi del comma 3 e dagli approfondimenti svolti siano risultati carenti gli elementi di fatto e/o di diritto idonei a giustificare ulteriori accertamenti, alternativamente:
 - a) formula una proposta di archiviazione al Consiglio;
 - b) qualora ne sussistano i presupposti, propone al Consiglio l'avvio di un procedimento sanzionatorio, predisponendo lo schema di atto di contestazione di cui all'articolo 5, comma 1.
6. L'avvenuta archiviazione del reclamo è comunicata al soggetto che lo ha presentato.

Art. 5 - Avvio del procedimento

1. Il Consiglio, sulla base degli elementi raccolti dall'Ufficio in seguito all'attività di cui all'articolo 4, e valutati gli elementi comunque in suo possesso o portati a sua conoscenza da chiunque vi abbia interesse, quando ravvisa i presupposti per un intervento sanzionatorio, delibera l'avvio del procedimento.
2. Il Responsabile del procedimento è il Dirigente dell'Ufficio Vigilanza e Sanzioni o il funzionario da quest'ultimo appositamente nominato.
3. L'atto di contestazione, che avvia il procedimento sanzionatorio, è notificato all'impresa con le modalità di cui all'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689; l'Autorità ne informa, altresì, i soggetti che abbiano presentato reclamo. In caso di numero elevato di soggetti reclamanti, l'avvio del procedimento è reso noto mediante pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

L'atto di contestazione contiene:

- a) una sommaria esposizione dei fatti;
- b) l'indicazione della violazione contestata;
- c) l'indicazione del Responsabile del procedimento;
- d) l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento;
- e) l'Ufficio ove è possibile presentare memorie difensive, documenti, presentare proposte di impegni e avere accesso agli atti;

- f) il termine entro cui gli interessati possono esercitare le facoltà di cui alla lett. e);
- g) l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento sanzionatorio decorrenti dalla notifica dell'atto di contestazione.

5. Qualora la violazione accertata sia ancora in atto, l'atto di contestazione reca anche l'intimazione a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di trenta giorni; l'ottemperanza all'intimazione o la sua inosservanza sono comunque valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio da irrogare alla conclusione del procedimento.

6. L'atto di contestazione può contenere la proposta di procedura semplificata di cui all'articolo 6 del Regolamento sanzionatorio.

Art. 6 - Termini del procedimento

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 180 giorni decorrenti dalla data di notifica della contestazione di cui all'articolo 5.
2. I termini sono sospesi nei casi previsti dall'articolo 9 del Regolamento sanzionatorio.

Art. 7 - Attività istruttoria

1. Qualora sia necessario acquisire informazioni o ulteriori elementi di valutazione, il Responsabile del procedimento può chiedere ai soggetti che ne siano in possesso informazioni e documenti utili all'istruttoria, anche mediante audizioni; nel caso sia necessario disporre perizie e/o consulenze, il Responsabile del procedimento lo propone al Consiglio.
2. La richiesta di informazioni e documenti di cui al comma 1 deve indicare:
 - a) i fatti e le circostanze in ordine alle quali si chiedono i chiarimenti;
 - b) lo scopo della richiesta;
 - c) il termine entro il quale deve pervenire la risposta o deve essere trasmesso il documento;
 - d) le modalità con cui fornire le informazioni e il Responsabile del procedimento;
 - e) le sanzioni eventualmente applicabili.

Art. 8 - Partecipazione al procedimento

1. L'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio invia le proprie deduzioni scritte e i documenti entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla data di notifica della contestazione.
2. L'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio può chiedere, con istanza separata, di avere accesso agli atti del procedimento sanzionatorio.
3. L'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio può chiedere, con istanza separata, l'audizione personale in merito agli addebiti contestati. L'audizione viene comunicata con un preavviso di almeno 7 giorni e si tiene dinanzi al Responsabile del procedimento. L'impresa che ne faccia richiesta può comparire tramite legale rappresentante o procuratore speciale informati sui fatti. Il verbale dell'audizione è redatto e sottoscritto dal Responsabile del procedimento o da altro funzionario all'uopo delegato nonché dal rappresentante e/o procuratore della parte. Una copia del verbale viene consegnata alla parte sentita in audizione.
4. I soggetti che hanno presentato il reclamo, i soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio diretto, immediato e attuale dai fatti per i quali è stato avviato il procedimento o dal provvedimento che può essere adottato all'esito di quest'ultimo, hanno facoltà di accedere agli atti del procedimento e di intervenire, presentando memorie scritte, documenti, deduzioni e pareri, inoltrando un'apposita istanza contenente:

- a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici, di posta elettronica e di eventuale fax;
- b) adeguata motivazione in ordine all'interesse ad intervenire, anche con specifico riferimento al contributo che il richiedente può apportare all'istruttoria.

5. Il Responsabile del procedimento, valutate la fondatezza e la completezza della richiesta di partecipazione, dispone, considerate le eventuali esigenze di riservatezza, l'accesso agli atti del procedimento e comunica la possibilità di presentare memorie scritte, documenti, deduzioni e pareri.

Art. 9 - Conclusione dell'istruttoria e provvedimento sanzionatorio

1. Al termine dell'istruttoria, qualora il responsabile del procedimento ritenga sussistenti i presupposti per irrogare la sanzione, comunica alle parti le risultanze istruttorie, previa autorizzazione del Consiglio. Ove, all'opposto, ritenga insussistenti i presupposti per irrogare la sanzione, il responsabile del procedimento propone al Consiglio di archiviare la contestazione.
2. Successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie di cui al comma 1, la parte può, entro il termine di venti giorni decorrenti dalla notifica di tale comunicazione, trasmettere memorie di replica e richiedere l'audizione innanzi al Consiglio.
3. All'esito dell'istruttoria o dell'eventuale audizione innanzi al Consiglio, il Consiglio adotta il provvedimento finale.
4. Qualora ritenga necessari ulteriori approfondimenti istruttori, il Consiglio trasmette gli atti al Responsabile dell'Ufficio specificando la natura e il tipo di approfondimenti da svolgere. In casi particolari, la richiesta di approfondimenti può essere reiterata, comunque non più di una volta. La richiesta di approfondimenti determina la proroga di ulteriori 30 giorni del termine di cui all'articolo 6, comma 1. In quest'ultimo caso il responsabile del procedimento, eseguiti gli approfondimenti indicati, agisce ai sensi dei commi 1 e 2.
5. Il provvedimento sanzionatorio, adeguatamente motivato, deve contenere l'espressa indicazione del termine per ricorrere all'autorità giurisdizionale cui è possibile proporre ricorso e deve essere notificato, a cura del Responsabile del procedimento, all'impresa destinataria con le modalità di cui all'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

Art. 10 - Criteri per le determinazione della sanzione

1. Le sanzioni irrogate dall'Autorità ai sensi del presente regolamento sono calcolate sulla base dei criteri indicati dall'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo.

[Art. 11 - Misure cautelari] *(soppresso)*

[Art. 12 - Impegni] *(soppresso)*

Art. 13 - Notificazione e comunicazione dei provvedimenti

1. La notificazione dei provvedimenti sanzionatori e dei provvedimenti di adozione delle misure cautelari deliberati dal Consiglio e la comunicazione dei provvedimenti di archiviazione è effettuata con le modalità previste dal Regolamento sanzionatorio.
2. Il provvedimento finale è notificato entro il termine di 30 giorni della sua adozione.

Art. 14 - Termini per il pagamento della sanzione

1. Il pagamento della sanzione pecuniaria è effettuato entro il termine di trenta giorni dalla data di notificazione del provvedimento finale.

2. Scaduto il termine di cui al comma 1, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale.

3. 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 la sanzione è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 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.

Art. 15 - Segreto d'ufficio

1. Le informazioni raccolte nel corso del procedimento e nello svolgimento delle attività di cui all'articolo 4 sono coperte dal segreto d'ufficio e possono essere utilizzate soltanto per l'esercizio dei poteri attribuiti all'Autorità dalla legge, fatti salvi gli obblighi di denuncia, segnalazione e collaborazione previsti dalla legge.

Art. 16 - Monitoriaggio e indagini conoscitive. Richiesta di informazioni e ispezioni

1. L'Autorità può in ogni momento, anche con cadenza periodica, monitorare l'adempimento ad opera delle imprese della disciplina sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne. A tal fine può avviare anche indagini conoscitive.

2. L'Autorità può acquisire dai vettori, dagli enti di gestione dei porti e dei terminali portuali o da qualsiasi altro soggetto interessato informazioni e documentazione e può effettuare verifiche e ispezioni presso i vettori e gli enti di gestione dei porti e dei terminali portuali.

Art. 17 - Disposizioni finali

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento si fa rinvio ai principi della legge 8 agosto 1990 n. 241, ove applicabili, alla legge 14 novembre 1995, n. 481, alle disposizioni del Capo I, sezioni I e II della legge 24 novembre 1981, n. 689, in quanto compatibili, nonché al Regolamento sanzionatorio.

2. Il presente regolamento entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.