

Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori  
di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri.

**ART**

Allegato "A" alla delibera n. 146/2023 del 28 settembre 2023

## SOMMARIO

---

<b>TITOLO I – NORME GENERALI</b>	3
Articolo 1 – Definizioni	3
Articolo 2 – Ambito di applicazione	3
Articolo 3 – Attribuzione di competenze	4
<b>TITOLO II – LA FASE PREISTRUTTORIA</b>	4
Articolo 4 – Reclami	4
Articolo 5 – Archiviazione immediata	4
Articolo 6 – Approfondimenti preistruttori	5
Articolo 7 – Monitoraggio e indagini conoscitive	5
Articolo 8 – Conclusione della preistruttoria	5
<b>TITOLO III – L’AVVIO DEL PROCEDIMENTO E LA FASE ISTRUTTORIA</b>	6
Articolo 9 – Avvio del Procedimento	6
Articolo 10 – Diritti di partecipazione e termini del procedimento	6
Articolo 11 – L’istruttoria	7
<b>TITOLO IV – LA FASE DECISORIA</b>	7
Articolo 12 – Conclusione della fase istruttoria	7
Articolo 13 – Approfondimenti ai fini sanzionatori	8
Articolo 14 – Provvedimento finale	8
<b>TITOLO V – QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE</b>	8
Articolo 15 – Quantificazione delle sanzioni	8
<b>TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI</b>	9
Articolo 16 – Segreto d’ufficio	9
Articolo 17 – Rinvii	9

---

## TITOLO I – NORME GENERALI

---

### Articolo 1 – Definizioni

---

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) "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;
- b) "Consiglio": l'organo collegiale dell'Autorità;
- c) "Ufficio": l'Ufficio competente, in base alla fase del procedimento, ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento;
- d) "decreto istitutivo": il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successive modificazioni;
- e) "sito *web* istituzionale": sito *web* istituzionale dell'Autorità, reperibile all'indirizzo [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it);
- f) "SiTe": il sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami messo a disposizione nel sito *web* istituzionale;
- g) "Regolamento sanzionatorio": il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, adottato dall'Autorità con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- h) "Regolamento ferroviario": il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione);
- i) "Regolamenti": 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, il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, nonché il Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), per i quali l'Autorità è stata designata quale organismo nazionale responsabile della relativa applicazione;
- j) "ADR": acronimo di *Alternative Dispute Resolution*, modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie di cui all'articolo 37 comma 3, lettera h), del decreto istitutivo;
- k) "termine previsto": il termine previsto per la presentazione del reclamo di prima istanza, rispettivamente, dall'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1177/2010, dall'articolo 27 del regolamento (UE) n. 181/2011 e dall'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 2021/782, nonché per la presentazione del reclamo di seconda istanza dall'articolo 33, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 2021/782.

### Articolo 2 – Ambito di applicazione

---

1. Il presente regolamento disciplina i procedimenti, di competenza dell'Autorità, diretti all'accertamento delle violazioni delle disposizioni dei Regolamenti e dell'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, nonché all'irrogazione delle relative sanzioni.

2. 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 ai fini dell'esercizio delle sue competenze.
3. L'Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d'ufficio.

### Articolo 3 – Attribuzione di competenze

---

1. Le competenze preistruttorie nei procedimenti di cui al presente regolamento sono esercitate dall'Ufficio Diritti dei passeggeri e le competenze istruttorie sono esercitate dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, nel rispetto del principio di separazione fra le funzioni istruttorie dell'Ufficio e decisorie del Consiglio.

## TITOLO II – LA FASE PREISTRUTTORIA

---

### Articolo 4 – Reclami

---

1. Il reclamo può essere presentato dai passeggeri anche tramite un proprio delegato, ivi incluse le associazioni rappresentative dei loro interessi e deve contenere:
  - a) i dati identificativi del reclamante e dell'eventuale rappresentante; in quest'ultimo caso, al reclamo sono allegati la delega e un documento di identità del passeggero;
  - b) l'indicazione del viaggio effettuato o programmato e l'allegazione del titolo di viaggio;
  - c) la descrizione dei fatti da cui emerga una possibile violazione della vigente normativa.
2. Il reclamo è presentato mediante il SiTe, o, in alternativa, compilando i moduli annessi al presente regolamento, da inviare all'Autorità, unitamente alla documentazione obbligatoria indicata come tale nel modulo di reclamo, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) esclusivamente in formato pdf. I professionisti o gli organismi associativi che presentano reclami per conto di passeggeri dagli stessi assistiti utilizzano esclusivamente il SiTe.
3. A pena di decadenza, il reclamante che intenda salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifesta nel reclamo tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate.
4. L'Ufficio informa il reclamante, anche per mezzo del SiTe, dell'avvenuta ricezione del reclamo; qualora il reclamo riguardi controversie di natura economica, informa il reclamante delle procedure ADR disponibili.

### Articolo 5 – Archiviazione immediata

---

1. Fermo restando quanto stabilito all'articolo 2, commi 2 e 3, il reclamo è archiviato immediatamente quando:
  - a) non contiene le informazioni e la documentazione di cui all'articolo 4, comma 1;
  - b) non è presentato secondo le modalità di cui all'articolo 4, comma 2;
  - c) non contiene la documentazione obbligatoria di cui all'articolo 4, comma 2, come indicata nel modulo di reclamo;
  - d) il reclamante non ha presentato entro il termine previsto un reclamo di prima istanza all'impresa, o, pur avendolo presentato, il relativo termine per il riscontro non è ancora spirato e non è

- pervenuta alcuna risposta;
- e) contiene denunce generiche, aventi ad oggetto fatti non circostanziati, o è altrimenti manifestamente infondato;
  - f) è presentato successivamente allo spirare del termine previsto per la presentazione del reclamo di seconda istanza, ove stabilito dalla vigente normativa;
  - g) la fattispecie oggetto del reclamo non rientra fra i diritti stabiliti dai Regolamenti o per essa non è prevista una sanzione;
  - h) l'Autorità non è competente a istruire il reclamo.
2. L'archiviazione immediata è dichiarata dal dirigente dell'Ufficio e la stessa è comunicata anche in forma sintetica, se del caso mediante il SiTe, al reclamante.
3. Le disposizioni di cui all'articolo 4 e le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche ai reclami relativi ai servizi di competenza regionale e locale, inoltrati dalle competenti strutture regionali individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti.

#### Articolo 6 – Approfondimenti preistruttori

---

1. Il dirigente dell'Ufficio può chiedere informazioni e documenti a tutti i soggetti che ne siano in possesso, allo scopo di acquisire gli elementi utili a determinare il perimetro della violazione.
2. Le richieste di informazioni e documenti sono formulate per iscritto e indicano:
  - a) i fatti e le circostanze in ordine ai quali si chiedono le informazioni o i documenti;
  - b) lo scopo della richiesta;
  - c) le modalità e il termine entro il quale far pervenire il riscontro, da determinarsi, salvo il caso in cui esso non sia già previsto da specifiche disposizioni, in maniera congrua in relazione all'urgenza del caso e alla natura, quantità e qualità delle informazioni richieste;
  - d) l'avviso che, in caso di informazioni inesatte, fuorvianti, incomplete o fornite oltre il termine assegnato, potranno essere irrogate le sanzioni previste dalla vigente normativa.
3. Il dirigente dell'Ufficio può aggregare i reclami ricevuti, per procedere ad una valutazione d'insieme e all'individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione della gravità e attualità della violazione e della diffusione della condotta emergente dai singoli reclami. I reclami, se del caso, possono essere archiviati anche in forma aggregata, dandone comunicazione al reclamante secondo quanto previsto all'articolo 5, comma 2.

#### Articolo 7 – Monitoraggio e indagini conoscitive

---

1. L'Autorità può in ogni momento, anche con cadenza periodica, monitorare l'adempimento ad opera delle imprese della disciplina sui diritti dei passeggeri. A tal fine può avviare anche indagini conoscitive.
2. L'Autorità può acquisire informazioni e documentazione dai vettori, dai gestori delle infrastrutture, nonché da qualsiasi altro soggetto informato e, nei casi previsti dalla vigente normativa, può altresì effettuare verifiche e ispezioni.

#### Articolo 8 – Conclusione della preistruttoria

---

1. Quando, all'esito della preistruttoria, il dirigente dell'Ufficio ritiene che non sussistano i presupposti

di fatto o di diritto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio archivia il reclamo, dandone comunicazione al reclamante secondo quanto previsto all'articolo 5, comma 2.

2. Se il dirigente dell'Ufficio ritiene che sussistano i presupposti per l'avvio del procedimento sanzionatorio, sottopone al Consiglio lo schema di delibera di contestazione di cui all'articolo 9.
3. Il dirigente dell'Ufficio trasmette ogni tre mesi al Consiglio un'informativa relativa ai reclami archiviati.
4. Con riferimento alle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento ferroviario, alla preistruttoria si applicano i termini di cui all'articolo 33, paragrafo 3, di tale regolamento.

## TITOLO III – L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO E LA FASE ISTRUTTORIA

---

### Articolo 9 – Avvio del Procedimento

---

1. Il Consiglio, quando ravvisa sulla base degli elementi raccolti durante la fase preistruttoria, i presupposti per un intervento sanzionatorio, delibera l'avvio del procedimento.
2. L'avvio del procedimento contiene:
  - a) l'indicazione del soggetto o dei soggetti nei cui confronti si procede;
  - b) il riferimento alle norme di cui si contesta la violazione, le corrispettive sanzioni e l'indicazione della possibilità che l'Autorità eserciti, nei casi previsti dalla legge, i poteri di cui all'articolo 14, comma 5;
  - c) la descrizione sintetica dei fatti contestati;
  - d) l'enunciazione dei diritti di partecipazione e dei termini del procedimento che decorrono dalla comunicazione dell'atto di avvio, ai sensi dell'articolo 10, nonché, nei casi di applicazione della procedura semplificata, della facoltà di cui all'articolo 7, comma 2 del regolamento sanzionatorio;
  - e) la menzione della facoltà di effettuare il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, ove non esclusa da specifiche disposizioni di legge;
  - f) la nomina del responsabile del procedimento, con l'indicazione dei relativi recapiti, e l'indicazione dell'Ufficio presso cui è possibile avere accesso agli atti del procedimento.
3. L'atto di avvio è notificato al soggetto nei cui confronti si procede, è comunicato al reclamante e agli altri terzi interessati eventualmente noti ed è pubblicato sul sito *web* istituzionale.

### Articolo 10 – Diritti di partecipazione e termini del procedimento

---

1. Il soggetto nei cui confronti si procede e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento.
2. Entro il termine di trenta giorni dalla notifica dell'atto di avvio, il soggetto nei cui confronti si procede può, altresì, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio.
3. Entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dell'atto di avvio, il soggetto nei cui confronti si procede può, inoltre, presentare proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata.
4. Entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'atto di avvio o, in sua assenza, di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle

informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate.

5. Nei casi di cui al comma 4, il responsabile del procedimento trasmette la documentazione ricevuta o il verbale dell'audizione al soggetto nei cui confronti si procede, assegnando un termine non superiore a trenta giorni per presentare le proprie osservazioni e controdeduzioni.
6. Successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie di cui all'articolo 12, il soggetto nei cui confronti si procede può, entro il termine di venti giorni decorrenti dalla notifica di tale comunicazione, trasmettere memorie di replica e richiedere l'audizione innanzi al Consiglio.
7. Il termine di conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla notifica dell'atto di avvio al soggetto nei cui confronti si procede.
8. Il Consiglio, ove le circostanze lo richiedano, può, motivatamente, fissare termini diversi da quelli previsti nei precedenti commi.
9. I termini sono sospesi nei casi previsti dall'articolo 9 del Regolamento sanzionatorio.
10. Alle audizioni si applicano le disposizioni di cui agli articoli 11 e 22 del Regolamento sanzionatorio.

#### Articolo 11 – L'istruttoria

---

1. Il responsabile del procedimento può chiedere, anche mediante audizioni, informazioni e documenti a tutti i soggetti che ne siano in possesso, allo scopo di acquisire gli elementi di valutazione utili all'istruttoria.
2. Se il responsabile del procedimento ravvisa la necessità di disporre perizie o consulenze, sottopone tale esigenza al Consiglio che si esprime in merito.
3. Le richieste istruttorie sono formulate per iscritto e indicano:
  - a) i fatti e le circostanze in ordine ai quali si chiedono le informazioni o i documenti;
  - b) lo scopo della richiesta;
  - c) il termine entro il quale far pervenire il riscontro, da determinarsi, salvo il caso in cui esso non sia già previsto da specifiche disposizioni, in maniera congrua in relazione all'urgenza del caso e alla natura, quantità e qualità delle informazioni richieste, tenuto conto di un tempo ragionevole per predisporle;
  - d) le modalità con cui fornire le informazioni e, nel caso la richiesta sia rivolta a soggetto non destinatario di comunicazione della delibera di avvio, il responsabile del procedimento;
  - e) l'avviso che, in caso di informazioni inesatte, fuorvianti, incomplete o fornite oltre il termine assegnato, potranno essere irrogate le sanzioni previste dalla vigente normativa.
4. Qualora dalla richiesta istruttoria formulata a soggetto terzo, emergano novità di rilievo, il responsabile del procedimento le comunica al soggetto nei cui confronti si procede, assegnando un termine non superiore a trenta giorni per presentare osservazioni e controdeduzioni.

#### TITOLO IV – LA FASE DECISORIA

---

#### Articolo 12 – Conclusione della fase istruttoria

---

1. L'Ufficio, al termine della fase istruttoria, valutati gli atti del procedimento, può:
  - a) proporre al Consiglio l'archiviazione del procedimento qualora ritenga insussistenti i presupposti di fatto o di diritto per irrogare la sanzione;



- b) comunicare alle parti le risultanze istruttorie, previa autorizzazione del Consiglio, qualora all'opposto ritenga sussistenti i presupposti per irrogare la sanzione.
2. La comunicazione delle risultanze istruttorie contiene una descrizione sintetica di quanto emerso nel corso del procedimento, senza anticipare la quantificazione della sanzione, e informa il soggetto nei cui confronti si procede delle facoltà di cui all'articolo 10, comma 6.

#### Articolo 13 – Approfondimenti ai fini sanzionatori

---

1. Qualora sia necessario acquisire documenti, informazioni, chiarimenti o ulteriori elementi di valutazione utili al fine di procedere alla quantificazione della sanzione, il responsabile del procedimento può chiedere a tutti i soggetti che ne siano in possesso tali informazioni e documenti. A tali approfondimenti si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'articolo 11 del presente regolamento.

#### Articolo 14 – Provvedimento finale

---

1. All'esito dell'istruttoria o dell'eventuale audizione finale, il Consiglio adotta il provvedimento finale ovvero richiede all'Ufficio un supplemento istruttorio, con specifica indicazione degli elementi da acquisire. In quest'ultimo caso il Consiglio può prorogare il termine di conclusione del procedimento e l'Ufficio, eseguiti gli approfondimenti indicati, agisce ai sensi dell'articolo 12 del presente regolamento.
2. Il provvedimento finale contiene gli elementi di fatto e di diritto su cui si fonda la decisione, nonché l'indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità cui proporre ricorso.
3. Il provvedimento finale è notificato, a cura del responsabile del procedimento, al soggetto nei cui confronti si procede, è comunicato a tutti i partecipanti al procedimento, ed è pubblicato sul sito *web* istituzionale.
4. Salvo che sussistano i presupposti per l'esercizio del potere di cui al comma 5, quando il soggetto nei cui confronti si procede si sia avvalso della facoltà di effettuare il pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, con riferimento a tutte le contestazioni formulate nell'atto di avvio, l'estinzione del procedimento è dichiarata dal dirigente dell'Ufficio con proprio provvedimento. L'estinzione del procedimento è comunicata al reclamante e ai soggetti interessati. Il dirigente dell'Ufficio trasmette ogni tre mesi al Consiglio un'informativa relativa alle dichiarazioni di estinzione del procedimento.
5. Quando risulti provato che la violazione è ancora in corso, il provvedimento finale può altresì contenere, nei casi previsti dalla vigente normativa, l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino, nonché l'ordine di modifica delle clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri, introdotte nel contratto di trasporto in violazione delle pertinenti disposizioni. Il potere di cui al presente comma non si estingue per effetto del pagamento in misura ridotta.

### TITOLO V – QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

---

#### Articolo 15 – Quantificazione delle sanzioni

---

1. L'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie è stabilito sulla base delle linee guida adottate dall'Autorità, all'interno della cornice edittale individuata dal legislatore e conformemente ai criteri indicati nella vigente normativa.

## TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI

---

### Articolo 16 – Segreto d’ufficio

---

1. Le informazioni raccolte nel corso del procedimento e nello svolgimento delle attività di cui all’articolo 6 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.

### Articolo 17 – Rinvii

---

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento si fa rinvio alle disposizioni del Regolamento sanzionatorio, nonché della legge 7 agosto 1990 n. 241, ove applicabili, e della legge 24 novembre 1981, n. 689.