

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 (anno 2025)

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 interne¹ (di seguito: Regolamento), dal decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129².

Nel dettare la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento, il predetto 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 di tali 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 e può effettuare verifiche e ispezioni presso i medesimi vettori ed enti di gestione.

Si precisa che l'Autorità, in qualità di NEB, ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare sanzioni all'impresa, mentre soltanto con l'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (*"Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021"*) è stato alla stessa attribuito il potere di disciplinare *"con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica"*.

A detta disposizione l'Autorità ha dato attuazione con l'adozione della delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023, recante la *"Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118"* (di seguito: Disciplina ADR), avente ad oggetto le procedure ADR (*alternative dispute resolution*) nei settori di competenza dell'Autorità, compreso il trasporto via mare³.

¹ 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.

² 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.

³ Al paragrafo 3.1 della presente relazione si fornisce evidenza dell'attività concernente le istanze relative a tale settore pervenute tramite il meccanismo di conciliazione ART. Si precisa che la disciplina di cui alla citata delibera n. 21/2023 prevede, tra l'altro, all'articolo 12, comma 3, che: *"Ai soli fini dell'esercizio dei poteri sanzionatori da parte dell'Organismo nazionale responsabile, è fatta salva, per l'utente, la possibilità di presentare reclami ai sensi degli articoli*

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, specificando 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 2023 – 31 dicembre 2024.

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 delle disposizioni con le quali è stata designata Organismo nazionale responsabile, anche con riferimento alla misura delle sanzioni da irrogare⁴.

2. Mercato dei servizi di trasporto via mare

Per delineare alcune delle caratteristiche del settore del trasporto via mare in Italia, giova in primo luogo, rappresentare che i porti italiani fanno capo a 16 Autorità di Sistema Portuale (di seguito: AdSP), enti pubblici non economici con personalità giuridica aventi, tra gli scopi istituzionali, la gestione e l'organizzazione di beni e servizi nel rispettivo ambito portuale.

Il numero complessivo dei passeggeri, imbarcati e sbarcati, nei porti facenti capo alle AdSP del territorio italiano, risulta essere pari a quasi 71 milioni di passeggeri per l'anno 2023 e oltre 73 milioni di passeggeri per l'anno 2024 (registrando un aumento del 3,5%). In particolare, nella tabella riportata di seguito, il numero di passeggeri è fornito per ciascuna AdSP per gli anni di riferimento, ed è ulteriormente disaggregato per tipologia di servizio:

- trasporti locali (servizi con percorrenze inferiori alle 20 miglia nautiche);
- traghetti (servizi con percorrenze uguali o superiori alle 20 miglia nautiche);

16, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, 30, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, 33, paragrafo 2, del regolamento (UE) 782/2021, 25, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1177/2010, 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 181/2011".

⁴ 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 (disponibile anche in lingua inglese al link <https://www.autorita-trasporti.it/atti-di-segnalazione/arts-recommendation-on-the-protection-of-passenger-rights-in-rail-sea-inland-waterway-and-coach-bus-transport-rules-on-penalties/?lang=en>).

- crociere.

AdSP/Porti	Numero di Passeggeri							
	2023 (aggiornati al 02/02/2024)				2024 (aggiornati al 01/04/2025)			
	Locali	Traghetti	Crociere	Tot.2023	Locali	Traghetti	Crociere	Tot.2024
Mar Ionio Taranto			138.548	138.548			139.511	139.511
Mar Ligure Occidentale Genova, Savona-Vado		2.684.054	2.560.388	5.244.442		2.722.159	2.283.693	5.005.852
Mar Ligure Orientale La Spezia, Marina di Carrara	700.000		735.626	1.435.626	616.000		667.661	1.283.661
Mar Tirreno Centrale Napoli, Salerno, Castellammare di Stabia	7.254.844	1.110.025	1.729.273	10.094.142	7.973.565	1.072.831	1.826.137	10.872.533
Mar Tirreno Centro Settentrionale Civitavecchia, Fiumicino, Gaeta		1.620.533	3.317.989	4.938.522		1.545.904	3.459.238	5.005.142
Mar Tirreno Settentrionale Livorno, Piombino, Portoferraio-Rio Marina-Cavo	6.281.979	3.277.287	677.671	10.236.937	6.352.406	3.490.588	904.762	10.747.756
Mare Adriatico Centrale Ancona-Falconara, Pescara, Vasto, Pesaro, San Benedetto del Tronto, Ortona		870.041	88.649	958.690		833.874	105.644	939.518
Mare Adriatico Centro Settentrionale Ravenna		386	330.952	331.338		379	272.219	272.598
Mare Adriatico Meridionale Bari, Brindisi, Manfredonia, Barletta, Monopoli, Termoli		1.908.209	493.413	2.401.622		1.824.177	582.763	2.406.940
Mare Adriatico Orientale Trieste, Monfalcone		10.408	560.644	571.052		9.174	480.121	489.295
Mare Adriatico Settentrionale Venezia, Chioggia	64.435	89.909	560.605	714.949	42.928	61.718	597.341	701.987
Mare di Sardegna Cagliari-Sarroch, Olbia, Porto Torres, Golfo Aranci, Oristano, Portofino-Portovesme, Santa Teresa di Gallura, Arbatax	882.742	5.325.877	434.334	6.642.953	970.115	5.563.050	684.061	7.217.226
Mare di Sicilia Occidentale Palermo, Termini Imerese, Porto Empedocle, Trapani, Gela, Licata	1.240.042	1.699.636	952.470	3.892.148	1.215.291	1.673.227	984.913	3.873.431
Mare di Sicilia Orientale Catania, Augusta, Pozzallo		4.682	221.560	226.242		443.666	217.583	661.249
Mari Tirreno Meridionale e Ionio Gioia Tauro, Crotone, Corigliano Calabro, Taureana di Palmi, Vibo Valentia Marina	16.056		28.563	44.619	18.192		26.368	44.560
Stretto Messina-Tremestieri, Milazzo, Villa San Giovanni, Reggio Calabria	22.382.198	69.010	526.034	22.977.242	22.998.884	68.711	618.330	23.685.925
Totale complessivo	38.822.296	18.670.057	13.356.719	70.849.072	40.187.381	19.309.458	13.850.345	73.347.184

Fonte: ASSOPORTI - Autorità di Sistema Portuale - Movimenti portuali (2023 e 2024).

Nel 2023 i trasporti locali hanno servito oltre 38,8 milioni di passeggeri, mentre nel 2024 sono passati a circa 40,2 milioni, facendo registrare un aumento del 3,5%. Analogamente, il servizio relativo ai traghetti vede un aumento percentuale simile del numero di passeggeri pari al 3,4%, passando da circa 18,6 milioni di passeggeri nel 2023 a 19,3 milioni di passeggeri nel 2024. Anche con riferimento al traffico crocieristico, il numero di passeggeri registra un aumento del 3,4%, passando da circa 13,4 milioni di passeggeri nel 2023 a circa 13,9 milioni di passeggeri nel 2024.

Per quanto concerne, invece, le principali società operanti nel settore, le stesse sono state individuate estraendo le società di cui a selezionati codici ATECO⁵ dalla banca dati AIDA, per le quali sono disponibili i bilanci di esercizio per gli anni 2022 e 2023⁶:

N.	Ragione Sociale
1	Costa Crociere S.p.A.
2	Grandi Navi Veloci S.p.A.
3	Moby S.p.A.
4	Forship S.p.A. ⁷
5	Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.

Fonte: estrazione dati da AIDA, effettuata in data 08/04/2025.

3. La procedura per presentare reclamo all'Autorità

Come accennato nel paragrafo 1, all'Autorità è stato, tra l'altro, affidato il compito di istruire e valutare 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 terminale⁸; 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, 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 ad

⁵ Si è considerato il 50.1 relativo a "TRASPORTO MARITTIMO E COSTIERO DI PASSEGGERI".

⁶ Prime 5 società con il più alto valore, in euro, della voce di bilancio di esercizio, conto economico, "Totale valore della produzione".

⁷ Opera con il nome commerciale Corsica Ferries – Sardinia Ferries.

⁸ 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). Si segnalano, altresì, le "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", approvate dall'Autorità con delibera n. 83/2019 del 4 luglio 2019 (<https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-83-2019/>).

apposite strutture regionali, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti⁹ che, con cadenza mensile, provvedono a trasmetterli all'Autorità.

Nel dettaglio, per quanto riguarda il trasporto via mare e per vie navigabili interne, in base alle vigenti disposizioni, 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 accessibile dal link https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/LoginB.aspx consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *online*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali¹⁰. 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, alla pagina web: <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>, anche in lingua inglese al link: <https://www.autorita-trasporti.it/forms/?lang=en>, che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it¹¹.

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all'utenza; tale modalità di trasmissione 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.

Nel corso del 2024 sono state condotte attività di manutenzione evolutiva del canale SiTe, con l'introduzione di nuove funzionalità volte ad incrementare ulteriormente la trasparenza dell'azione dell'Autorità e l'efficacia della gestione operativa dei reclami da parte degli Uffici, nonché l'immediatezza di accessibilità delle informazioni per gli utenti, in merito allo stato di lavorazione delle pratiche¹².

Come si evince dal grafico riportato nella Figura 1 che segue, relativo al trasporto via mare e per vie navigabili interne, nel periodo di riferimento il 79,1% dei reclami è stato ricevuto mediante SiTe, mentre il 20,9% è stato presentato tramite modulo trasmesso con uno degli altri canali preposti (indicati complessivamente come "posta").

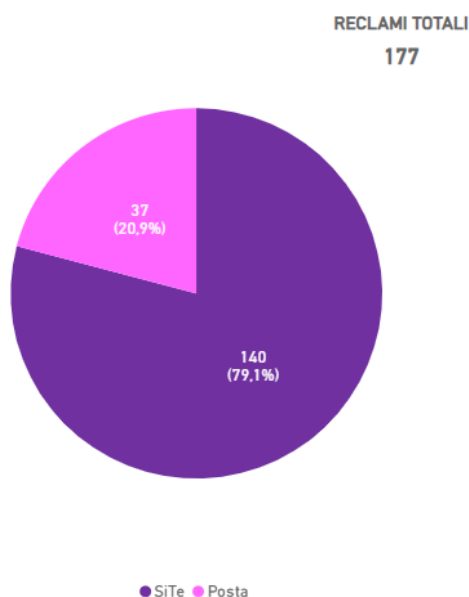
⁹ Decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, del 5 giugno 2017, recante *"Individuazione delle strutture regionali deputate a ricevere i reclami a seguito di presunte infrazioni accertate in relazione ai servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne di competenza regionale e locale"*.

¹⁰ A partire dal 23 settembre 2020 si accede al SiTe tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o con carta d'identità elettronica (CIE).

¹¹ Fino al 1° dicembre 2022, i reclami potevano essere presentati anche tramite un ulteriore indirizzo di posta elettronica: art@autorita-trasporti.it; tuttavia, per esigenze di razionalizzazione, si è deciso di non rendere più disponibile per tale finalità.

¹² In particolare, sono stati ottimizzati i processi digitali di gestione delle pratiche *online* ed è stata introdotta una funzione di tracciabilità e monitoraggio dello stato di lavorazione dei reclami, con descrizioni esplicative di dettaglio.

Figura 1 - Modalità di ricevimento dei reclami nel trasporto via mare e per vie navigabili interne per il periodo 1° gennaio 2023-31 dicembre 2024



Fonte: ART

3.1 *Alternative Dispute Resolution dell'Autorità*

Con la delibera n. 21/2023, come illustrato nel paragrafo 1, l'Autorità ha adottato la Disciplina ADR, dando attuazione a quanto previsto dall'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118.

Rientrano nell'ambito di applicazione della Disciplina ADR (i) non soltanto le controversie relative ai diritti dei passeggeri per le quali l'Autorità svolge funzioni di vigilanza ai sensi della normativa europea (diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus, marittimo e per vie navigabili interne) ma anche (ii) le controversie relative alla regolazione concernente il contenuto minimo dei diritti approvata dall'Autorità stessa, nonché (iii) le controversie relative ai diritti riconosciuti ai passeggeri del trasporto aereo dai regolamenti (CE) n. 261/2004 e n. 1107/2006¹³.

Tale Disciplina consente agli utenti di risolvere – in via conciliativa, tramite la piattaforma ConciliaWeb – le controversie relative ai viaggi in treno, nave, autobus, e aereo, facendo valere le proprie richieste, anche economiche. Il tentativo di conciliazione innanzi al Servizio conciliazioni dell'Autorità è esperibile a partire dal 3 aprile 2023, data di avvio dell'operatività della piattaforma ConciliaWeb.

Costituisce condizione di ammissibilità dell'istanza per l'utente l'aver già inoltrato reclamo o richiesta di indennizzo o rimborso all'operatore economico¹⁴.

L'utente può presentare l'istanza di conciliazione e partecipare alla procedura autonomamente oppure tramite un proprio delegato o soggetto accreditato (associazione di consumatori, ente esponenziale o avvocato iscritto all'Albo).

¹³ Ferme restando, a legislazione vigente, le funzioni di NEB dell'applicazione dei due citati regolamenti svolte dall'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC), ai sensi dei decreti legislativi n. 69/2006 e n. 24/2009.

¹⁴ Si segnala che particolare attenzione è dedicata dal Servizio conciliazioni ART all'assistenza nella presentazione delle istanze, sia tramite una casella dedicata che tramite l'arricchimento delle FAQ disponibili dalla pagina <https://www.autorita-trasporti.it/frequently-asked-questions-faq/>.

La procedura di conciliazione si svolge mediante lo scambio asincrono di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, tramite la piattaforma.

Nel caso in cui le parti raggiungano un accordo, viene redatto dal conciliatore e firmato dalle parti un verbale che costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della l. 481/1995.

La procedura deve concludersi, ai sensi del comma 3, lettera h) dell'art. 37 del d.l. 201/2011, entro trenta giorni¹⁵ dalla presentazione dell'istanza (o dalla sua regolarizzazione).

Al fine di illustrare l'attività svolta dal Servizio conciliazioni dell'Autorità con riferimento specifico al settore del trasporto via mare nel periodo compreso tra il 3 aprile 2023 e il 31 dicembre 2024, vengono di seguito forniti: il dato concernente il numero di istanze pervenute, con il relativo andamento temporale, l'esito delle procedure di conciliazione, nonché il valore economico degli accordi conclusi a favore degli utenti (per semplicità, di seguito: rimborsi).

Nel periodo considerato risultano, a tale proposito, pervenute n. 250 istanze di conciliazione relative al settore del trasporto via mare, secondo l'andamento temporale rappresentato in Figura 2; in figura 3 vengono illustrati gli esiti, con riferimento alle procedure concluse e non archiviate¹⁶.

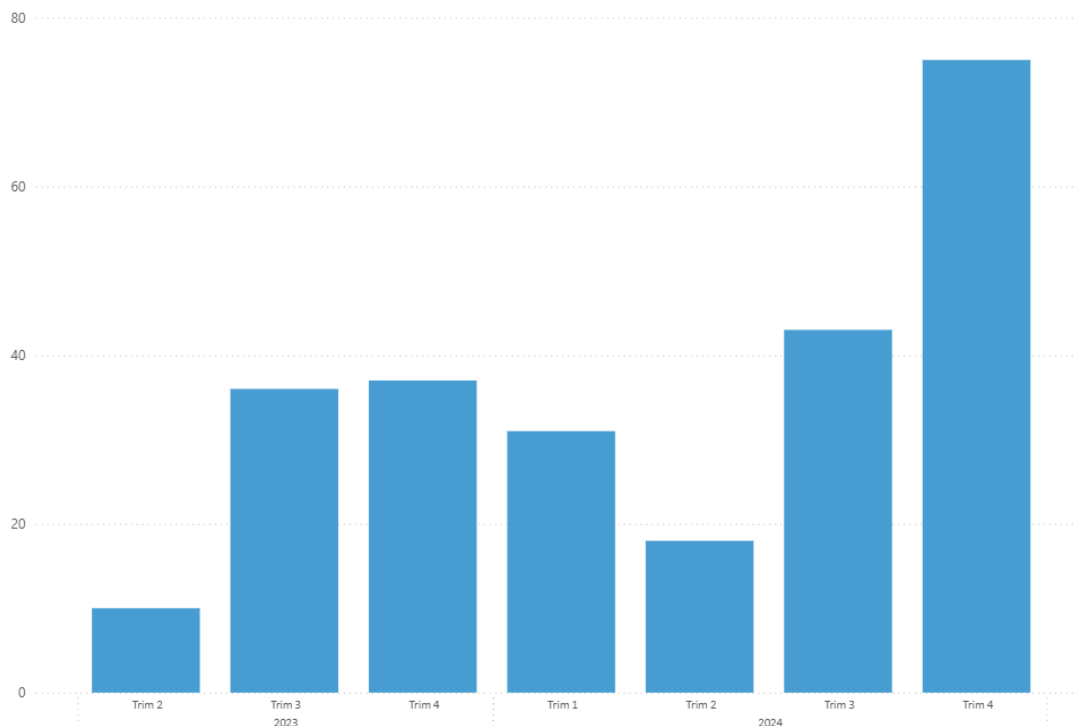
I principali argomenti, riconducibili ai diritti di cui al Regolamento, oggetto delle istanze sono:

- mancanza di rimborso del biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza superiore a 90 minuti (non applicabile a crociere);
- mancanza risposta definitiva al reclamo entro 2 mesi;
- mancato versamento compensazione per ritardo all'arrivo alla destinazione finale (non applicabile a crociere);
- risposta al reclamo non motivata;
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri.

¹⁵ Termine che viene considerato non perentorio, ancorché, al fine di salvaguardare il diritto alla tutela giurisdizionale, sia previsto che l'utente, decorsi 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, può rivolgersi al giudice.

¹⁶ Si precisa che le istanze archiviate qui citate comprendono i casi di: (i) inammissibilità, nel rispetto dell'articolo 7 della Disciplina ADR, rilevata d'ufficio o sollevata dall'operatore; (ii) mancata comparizione dell'utente (l'utente, dopo aver presentato l'istanza, non partecipa) o (iii) per rinuncia da parte dello stesso nel corso dello svolgimento della procedura (in numerosi casi, sebbene al momento non sia possibile una precisa tracciatura, la rinuncia è dovuta all'avvenuto raggiungimento dell'accordo fuori piattaforma).

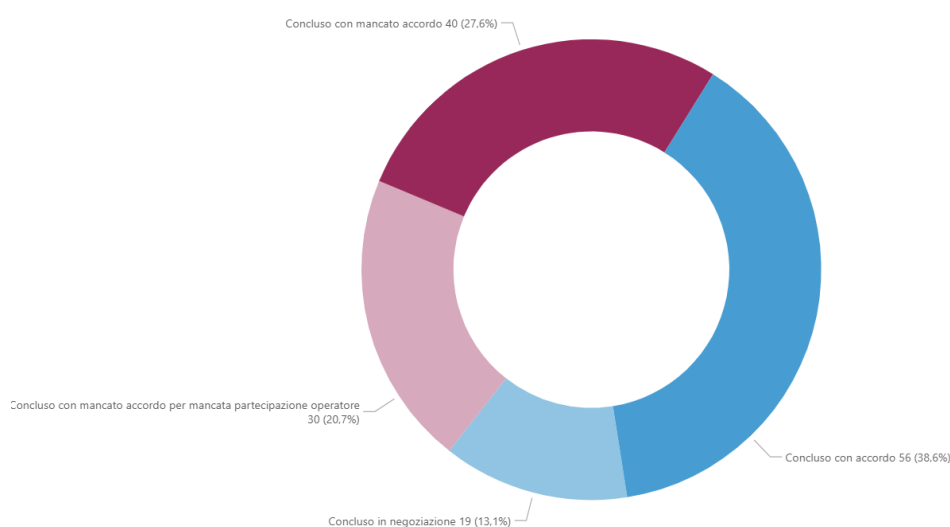
Figura 2 - Andamento trimestrale delle istanze nel periodo 3 aprile 2023 - 31 dicembre 2024.



Fonte: ART

In modo analogo ai reclami di seconda istanza, anche nelle conciliazioni il numero di istanze presentate per il settore del trasporto via mare nel 2024, raggiunge il suo picco nei mesi immediatamente successivi all'estate, evidenziando anche qui la forte stagionalità del settore.

Figura 3 - Esiti delle procedure concluse e non archiviate¹⁷ nel periodo 3 aprile 2023 - 31 dicembre 2024.



Fonte: ART

¹⁷ In particolare, nel periodo di riferimento sono state archiviate per inammissibilità o per mancata comparizione o rinuncia dell'utente, 105 istanze di conciliazione, pari al 42,16 % del totale delle istanze pervenute per il settore del trasporto marittimo.

I dati del periodo analizzato in relazione all'esito delle istanze evidenziano come il 51,7% delle stesse si sia concluso con un accordo (sia in negoziazione diretta che in conciliazione). Si ritiene che tale significativa percentuale possa essere la conseguenza dell'attività di comunicazione ed *engagement* con gli operatori del settore, contattati nel corso degli anni, attività assicurata anche con riferimento alle conciliazioni, rispetto alla quale si sono curati specifici contatti con i vettori del settore per illustrare i benefici ed i vantaggi della partecipazione degli stessi al meccanismo di conciliazione ART.

A tale ultimo riguardo, in relazione ai soggetti accreditati nella piattaforma, giova in particolare evidenziare che quasi tutte le principali compagnie operanti nel settore del trasporto passeggeri via mare in Italia si sono registrate e hanno partecipato ai procedimenti, pur non essendo obbligatorio.

L'entità dei rimborsi accordati, a seguito dello svolgimento delle procedure di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb, con riguardo al settore del trasporto via mare risulta, per il periodo di riferimento e pari a 13.741 euro, con un rimborso medio, per passeggero, pari a 142 euro.

4. Segnalazioni e reclami pervenuti

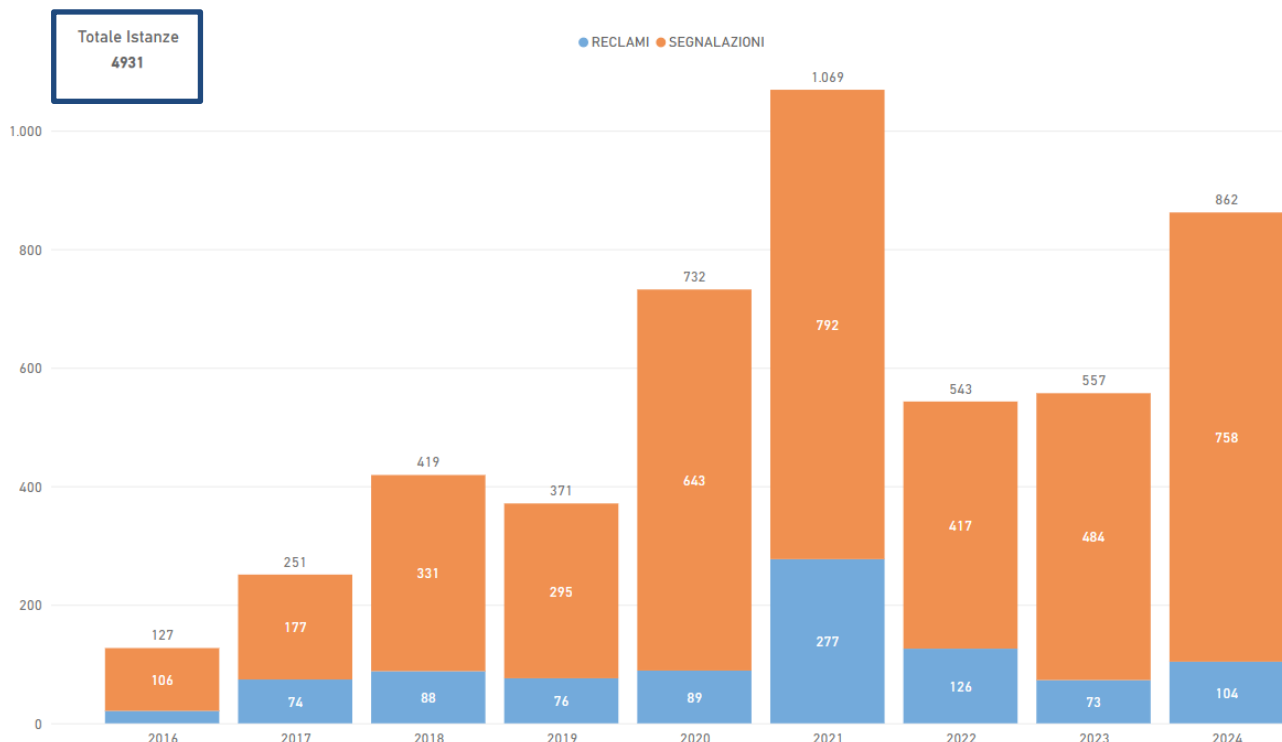
Con la presente Relazione si forniscono i dati relativi a reclami e segnalazioni (istanze) pervenuti nel periodo di riferimento, ovverosia dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024.

In proposito è opportuno anzitutto 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, o addirittura senza evidenza dell'impresa stessa); 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 nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento, ha ricevuto dai passeggeri del trasporto via mare¹⁸, negli anni 2016-2024, reclami e segnalazioni come dettagliato nell'istogramma e nel prospetto di cui alla Figura 4.

¹⁸ Si evidenzia che sono pervenute n. 2 segnalazioni relative alle vie navigabili interne.

Figura 4 - Reclami e segnalazioni pervenuti nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2016 - 31 dicembre 2024



Fonte: ART

Tipologia di istanza	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Totale
Segnalazioni	106	177	331	295	643	792	417	484	758	4.003
Reclami	21	74	88	76	89	277	126	73	104	928
Totale	127	251	419	371	732	1069	543	557	862	4.931

Come già descritto nella precedente relazione, il numero di istanze ha subito un notevole aumento nel 2021 (quasi del 30%) sia rispetto all'anno 2020, nel quale si sono scontati gli effetti delle restrizioni alla mobilità correlate alla crisi epidemiologica da COVID-19, sia rispetto agli anni precedenti alla pandemia. La crescita significativa nel 2021 è probabilmente da ricondurre alla ripresa degli spostamenti, come già spiegato nella relazione precedente.

Per quanto concerne, invece, il 2023, i valori sono in linea con quelli riscontrati nel 2022, senza significative differenze, ad eccezione di un numero minore di reclami e maggiore di segnalazioni. Il 2024 vede una crescita sostanziale delle istanze pervenute con valori superiori a tutti gli altri anni, ad eccezione appunto del 2021, che può essere definito come un *outlier*.

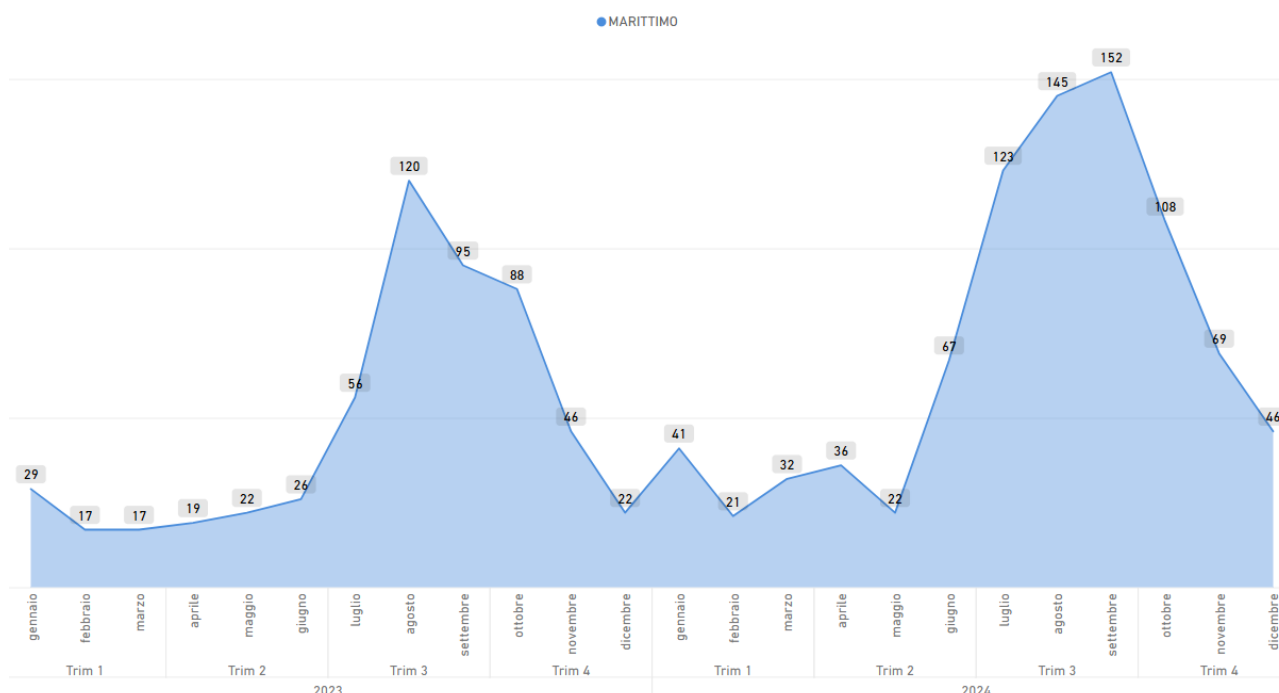
Giova rilevare, inoltre, che considerata la forte stagionalità in Italia del trasporto via mare, per via dei collegamenti da e per le isole maggiori (Sardegna, Sicilia, ma anche la Corsica¹⁹) che rappresentano anche importanti mete turistiche, in generale, considerata la necessità del preliminare reclamo di prima istanza, il

¹⁹ Si rammenta, infatti, che l'Autorità è comunque competente per viaggi in partenza dai porti italiani.

numero maggiore di istanze perviene all’Autorità nei mesi tra ottobre e dicembre, fino ai primi mesi dell’anno successivo come meglio evidenziato nel seguito.

Il grafico nella Figura 5 rappresenta, invece, l’andamento mensile e trimestrale dei reclami e segnalazioni ricevuti dall’Autorità nel periodo di riferimento.

Figura 5 - Andamento dei reclami e segnalazioni nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2023-31 dicembre 2024

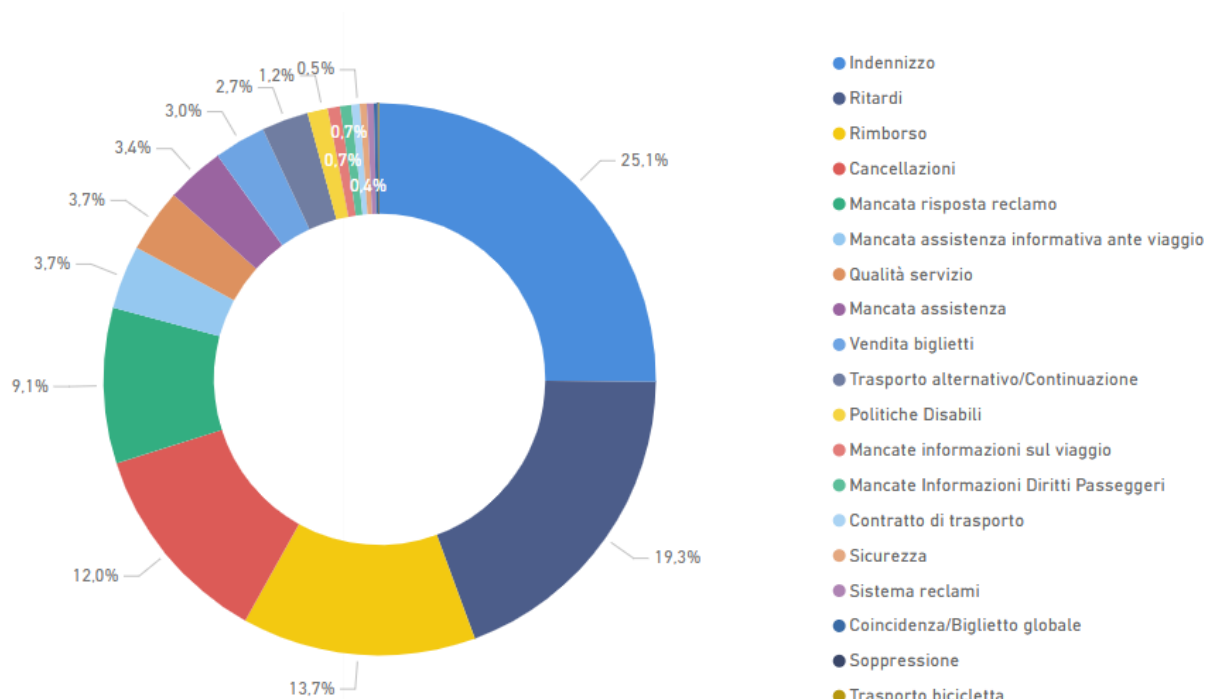


Fonte: ART

Dal grafico si evincono valori crescenti già dal mese di luglio per entrambi gli anni analizzati; se nel 2023 il picco viene raggiunto durante il mese di agosto, nel 2024 il picco si registra durante il mese di settembre, risultando poi valori in calo nei mesi successivi con una tendenza in linea con gli anni precedenti, rispetto ai quali si rilevano tuttavia valori medi superiori. È utile rilevare che la maggior parte delle istanze pervenute nei mesi estivi riguarda segnalazioni che, a differenza dei reclami pervenuti nel medesimo periodo, non hanno richiesto l’avvio di una pre-istruttoria. Per entrambi gli anni, si rilevano valori che deflettono nei mesi successivi all’estate, con numeri che denotano, comunque, come già accennato, un rientro ai valori registrati negli anni precedenti alla pandemia.

Nello specifico, nel periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, sono pervenuti all’Autorità n. 1.242 segnalazioni e n. 177 reclami relativi al trasporto via mare, che hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato nel grafico di cui alla Figura 6.

Figura 6 - Motivi di doglianza risultanti dai reclami e segnalazioni nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2023-31 dicembre 2024



Fonte: ART

Giova precisare 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 spesso non rientrano fra gli aspetti che ricevono specifica tutela dal Regolamento²⁰.

Inoltre, tra le istanze pervenute, un numero significativo ha avuto ad oggetto le crociere; per tale tipologia di viaggi non trovano applicazione, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), del Regolamento, alcuni dei diritti correlati a ritardi e cancellazioni (in particolare, il diritto alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso, alla compensazione economica).

Ciò premesso, ed evidenziando che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianza, dal grafico riportato in Figura 6 emerge come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi, le cancellazioni e gli aspetti correlati, come di seguito specificato:

- le compensazioni connesse al prezzo del biglietto (cfr. voce "indennizzo" nel grafico) o i rimborsi a seguito di ritardi o cancellazioni e le relative modalità di erogazione;
- l'offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;
- le informazioni 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;
- l'assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;
- le informazioni durante il viaggio e/o sui diritti dei passeggeri.

²⁰ A titolo di esempio, i reclami o segnalazioni relativi alle modalità di vendita dei biglietti o alla qualità del servizio, o a sinistri occorsi ai veicoli trasportati.

Con riguardo, più specificamente, agli esiti delle istanze, la tabella che segue indica i principali motivi di archiviazione e le relative percentuali:

Motivi archiviazione	n. istanze pervenute nel 2023 e archiviate	%	n. istanze pervenute nel 2024 e archiviate	%
Istanze archiviate per motivi formali (es: assenza del reclamo di prima istanza; mancanza della documentazione necessaria per valutare il reclamo o mancato utilizzo dei corretti canali)	434	78,2%	696	83,0%
Istanze archiviate per estraneità ai diritti sanciti dal Regolamento	54	9,7%	53	6,3%
Istanze archiviate per assenza dei presupposti per contestare violazioni del Regolamento (inclusi i casi relativi all'articolo 19 del Regolamento)	46	8,3%	45	5,4%
Istanze archiviate per incompetenza e trasmesse ad altro NEB	21	3,8%	44	5,3%

Del contenuto delle istanze, anche se archiviate, l'Autorità ha tenuto conto, ove pertinenti, per l'esercizio delle funzioni di regolazione attribuite dalla norma istitutiva²¹, oltre a 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, nel caso di servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, agli Enti affidanti il servizio per le proprie verifiche circa la corretta esecuzione del contratto di servizio).

Inoltre, si evidenzia che, a fronte dell'analisi delle istanze, pur se archiviate, l'Autorità ha potuto svolgere, in diversi casi, un'azione propositiva e, più in generale, di interlocuzione diretta con le imprese interessate, da inquadrare nel c.d. dovere di collaborazione cui tali soggetti sono tenuti nei confronti dell'Autorità. L'impiego di strumenti collaborativi è risultato particolarmente utile, tra l'altro, per creare le condizioni organizzative e

²¹ 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".

gestionali finalizzate a far fronte o, quantomeno, a ridurre la frequenza di determinati disservizi.

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 attenuarne 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 per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori 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 interessati²².

In particolare, gli importi derivanti dalle sanzioni applicate ai trasporti di interesse nazionale vengono assegnati al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, 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 territori²³.

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.

Con riferimento al procedimento sanzionatorio, la regolamentazione adottata dall'Autorità con delibera n. 86/2015 del 15 ottobre 2015 è stata innovata a seguito della delibera n. 146/2023 del 1° ottobre 2023, di approvazione del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri (di seguito: regolamento sanzionatorio)²⁴.

²² 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.

²³ 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 dell'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.

²⁴ Tale regolamento sostituisce in particolare, unificandoli, il regolamento sanzionatorio ferroviario approvato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014, il regolamento sanzionatorio autobus approvato con delibera

Tale intervento è stato effettuato con la finalità, in particolare, di garantire - anche in considerazione delle più recenti pronunce della giurisprudenza amministrativa²⁵ - ancora maggiore trasparenza per gli *stakeholders*, semplificare ed accelerare ulteriormente le procedure²⁶ e garantire maggiore chiarezza formalizzando soluzioni interpretative evolute nel corso degli anni.

Inoltre, recependo le indicazioni del Consiglio di Stato²⁷, sono stati ampliati i diritti di partecipazione delle imprese sottoposte a procedimento sanzionatorio, prevedendo che, al termine della fase istruttoria, siano loro comunicate le risultanze istruttorie, con la contemporanea attribuzione della facoltà di presentare memorie di replica e di formulare istanza di audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità.

Si segnala altresì che, alla luce della medesima giurisprudenza, a seguito dell'annullamento, da parte del giudice amministrativo, di un provvedimento sanzionatorio²⁸, l'Autorità ha ritenuto opportuno procedere all'annullamento in autotutela dei provvedimenti di irrogazione delle sanzioni con riguardo ad alcuni procedimenti avviati nel 2022 in materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e conclusi con l'irrogazione delle relative sanzioni, determinando la riapertura delle rispettive istruttorie, con la conseguente trasmissione delle risultanze alle imprese coinvolte, e facoltà, quindi, per queste ultime, di presentare memorie di replica e di chiedere audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità. Tali procedimenti, che si sono conclusi nel 2023, per lo più con sanzione²⁹, sono stati oggetto di impugnativa, su cui si è espresso il giudice amministrativo³⁰.

dell'Autorità n. 4/2015 del 20 gennaio 2015 e il regolamento sanzionatorio marittimo approvato con delibera dell'Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015.

²⁵ V., tra le altre, la decisione Cons. Stato n. 584 del 2021.

²⁶ Ad esempio, prevedendo che "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" anziché a seguito di deliberazione consiliare (art. 14 del regolamento sanzionatorio), consentendo così che tali procedimenti si concludano con determina dirigenziale (visibili al link <https://www.autorita-trasporti.it/trasparenza/provvedimenti-dirigenti/>).

²⁷ Consiglio di Stato, sezione VI, 24 novembre 2022, n. 10359.

²⁸ In particolare, con la citata decisione Cons. Stato, 24 novembre 2022, n. 10359, il giudice amministrativo ha annullato la delibera dell'Autorità n. 101/2019 del 31 luglio 2019, con cui un vettore marittimo era stato sanzionato per aver violato le disposizioni del Regolamento. Con tale decisione, il giudice ha affermato che il dettato dell'art. 4 del d. lgs. 129/2015, nel prevedere la separazione fra funzioni istruttorie e decisorie, impone la necessità di garantire il contraddittorio orale e cartolare anche innanzi al Consiglio dell'Autorità in maniera diretta, durante la fase decisoria, così da assicurare alla parte il più pieno dispiegarsi dei propri diritti di difesa, precisando che tale garanzia, in quanto già prevista dalla richiamata normativa di riferimento, non può essere recuperata nella successiva fase di *full jurisdiction* innanzi al giudice amministrativo, a differenza di quanto avviene in altri procedimenti sanzionatori istruiti da Autorità amministrative indipendenti.

²⁹ Delibere nn. 30/2023 del 23/02/2023, 52/2023 del 23/03/2023, 53/2023 del 23/03/2023, 54/2023 del 23/03/2023, 55/2023 del 23/03/2023, 56/2023 del 23/03/2023, 70/2023 del 20/04/2023, 71/2023 del 20/04/2023, 72/2023 del 20/04/2023, 73/2023 del 20/04/2023, 75/2023 del 20/04/2023, 76/2023 del 20/04/2023, 91/2023 del 18/05/2023, 92/2023 del 18/05/2023, 93/2023 del 18/05/2023, 94/2023 del 18/05/2023.

³⁰ Ad eccezione della delibera n. 56/2023, non impugnata, le seguenti delibere sono state oggetto, nel dettaglio, delle pronunce del giudice amministrativo di seguito specificate. Delibera n. 30/2023: decreto TAR Piemonte n. 89/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 206/2023); delibera n. 52/2023: sentenza TAR Piemonte n. 354/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 205/2023); delibera n. 53/2023: decreto TAR Piemonte n. 90/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere annullata in autotutela con delibera n. 205/2023); delibera n. 54/2023: sentenza TAR Piemonte n. 919/2023 del 20/11/2023 accoglie e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati nei termini di cui in

La tabella sottostante illustra il dettaglio delle istanze concluse nel biennio 2023-2024, alcune avviate nel 2022.

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
Delibera n. 166/2022	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 56/2023		Euro 1.660,00
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1			Euro 6.640,00
Delibera n. 100/2023	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Delibera n. 201/2023		Euro 900,00
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1			Euro 2.975,00
Delibera n. 69/2024	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1	Determina n. 171/2024	Euro 1.000,00	
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1		Euro 3.000,00	
Totale 3 avvii	Totale 6 violazioni contestate		Euro 4.000,00	Euro 12.175,00

motivazione; delibera n. 55/2023: sentenza TAR Piemonte n. 918/2023 del 20/11/2023 accoglie e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati nei termini di cui in motivazione; delibera n. 70/2023: sentenza TAR Piemonte n. 924/2023 del 21/11/2023 accoglie il ricorso per motivi aggiunti e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati; delibera n. 71/2023: sentenza TAR Piemonte n. 925/2023 del 21/11/2023 accoglie il ricorso per motivi aggiunti e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati nei termini di cui in motivazione; delibera n. 72/2023: sentenza TAR Piemonte n. 927/2023 del 21/11/2023 accoglie il ricorso e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati; delibera n. 73/2023: sentenza TAR Piemonte n. 929/2023 del 21/11/2023 accoglie il ricorso e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati; delibera n. 75/2023: sentenza TAR Piemonte n. 928/2023 del 21/11/2023 accoglie il ricorso per motivi aggiunti e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati nei termini di cui in motivazione; delibera n. 76/2023: sentenza TAR Piemonte n. 920/2023 del 20/11/2023 accoglie e, per l'effetto, annulla gli atti impugnati; delibera n. 91/2023: sentenza TAR Piemonte n. 351/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 206/2023); delibera n. 92/2023: sentenza TAR Piemonte n. 349/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 206/2023); delibera n. 93/2023: sentenza TAR Piemonte n. 352/2024 del 09/04/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 206/2023); delibera n. 94/2023: sentenza TAR Piemonte n. 350/2024 del 9/4/2024 dichiara cessata la materia del contendere (annullata in autotutela con delibera n. 206/2023).

Nel successivo grafico di cui alla Figura 7 sono rappresentate le contestazioni per tipologia dei diritti oggetto dei procedimenti conclusi nel periodo di riferimento.

Figura 7 - Diritti oggetto dei procedimenti sanzionatori conclusi nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2023-31 dicembre 2024



Fonte: ART

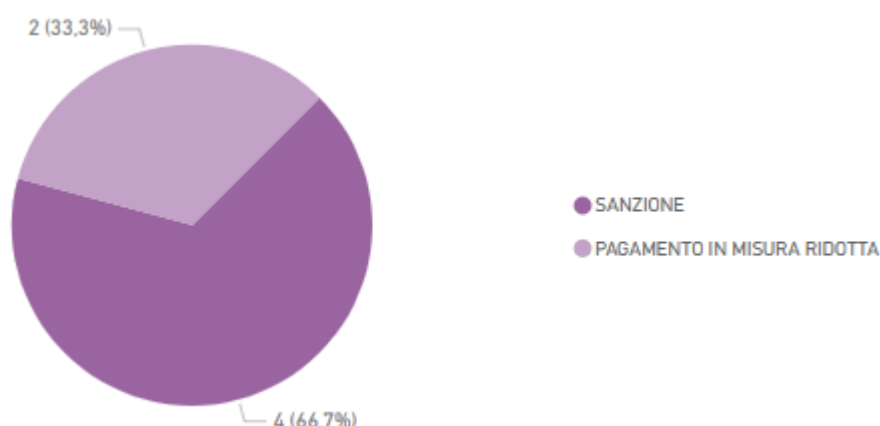
Come si evince dalla Tabella, nonché dal grafico di cui alla Figura 7, le contestazioni nei confronti dei vettori³¹ hanno riguardato i diritti che nascono in favore dei passeggeri in caso di partenze ritardate. Va inoltre rilevato che per i procedimenti interessati, a differenza del passato, non vi sono state contestazioni in relazione al tema del trattamento dei reclami, una circostanza che pare di potersi ricondurre alle molteplici sanzioni irrogate al riguardo alle Compagnie negli anni precedenti.

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 la Compagnia interessata è venuta 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) le contestazioni relative all'articolo 18 hanno riguardato una Compagnia che, pur potendo ragionevolmente prevedere un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, non ha dimostrato di aver offerto ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso³².

La Figura 8 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 8 - Esito dei procedimenti conclusi nel trasporto via mare per il periodo 1° gennaio 2023-31 dicembre 2024



Fonte: ART

³¹ Nessuna contestazione ha riguardato operatori dei terminali.

³² Il trasporto alternativo deve essere offerto "a condizioni simili (...) non appena possibile e senza alcun supplemento".

Infine, nella Tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi, si rappresenta 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 31 dicembre 2024)	Numero di imprese coinvolte
Articolo 16, par. 1	3	2
Articolo 18, par. 1	3	2

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

In relazione al numero di vettori destinatari dei procedimenti, si evidenzia che lo stesso risulta dimezzato rispetto alla platea coinvolta nel biennio precedente, trattandosi di 2 Compagnie coinvolte nel periodo oggetto della relazione in confronto alle 4 Compagnie del 2021-2022.

6. Altre iniziative adottate

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Il sito *web* istituzionale dell'Autorità reca una sezione dedicata ai passeggeri e ai loro diritti, nella quale è rinvenibile la normativa europea e nazionale a tutela degli utenti nei servizi di trasporto ferroviario, con autobus e via mare e per vie navigabili interne³³. La sezione, che ha continuato ad essere costantemente aggiornata nel corso del biennio in esame, è consultabile anche in lingua inglese.

La sezione dedicata ai diritti dei passeggeri è raggiungibile dalla *homepage* e presenta una pagina specifica dedicata alla tutela dei passeggeri del trasporto via mare, dalla quale si accede, tramite un *link* al portale *Your Europe*, alle pagine informative della Commissione europea sui diritti dei passeggeri, ai sensi di quanto previsto dal regolamento (UE) n. 2018/1724 del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012.

In tale pagina sono inoltre presenti:

- i *video-tutorial* sui diritti dei passeggeri predisposti nell'ambito della campagna di comunicazione istituzionale, realizzata in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei ministri, con un *focus* sulla tutela dei diritti dei passeggeri, che si è svolta durante il 2021;
- la normativa di riferimento e le relazioni sull'applicazione del Regolamento per i precedenti bienni;
- un rimando alle *frequently asked question* (FAQ), sui diritti dei passeggeri e sugli strumenti messi a disposizione dell'Autorità per la tutela di tali diritti, anche in relazione al meccanismo ADR dell'Autorità;
- un rimando all'assistente digitale "*smARTbot*", accessibile anche dalla *homepage* del sito *web*, ovvero sia uno strumento *chatbot* che consente all'Autorità di fornire assistenza digitale in tempo reale via *web*, tramite una "conversazione intelligente" che avviene attraverso lo scambio di messaggi di testo in una *chat*, con lo scopo di fornire informazioni su specifici temi, in modo automatizzato, guidando la navigazione per argomenti.

Si segnala, altresì, che il sito *web* istituzionale contiene una sezione "Portale dei dati e delle statistiche dell'Autorità" (<https://bdt.autorita-trasporti.it/>), nella quale sono consultabili, tra l'altro, i dati relativi alle

³³ <https://www.autorita-trasporti.it/che-cosa-fa-art-per-la-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri/>

istanze ricevute dall’Autorità nei settori di competenza, anche in relazione alla tutela dei diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

I grafici riportati nella sezione “Reclami e segnalazioni” illustrano:

- l’andamento nel tempo delle istanze ricevute dall’Autorità da parte dei passeggeri;
- la distribuzione % per tipologia di istanza (reclami e segnalazioni) e per settore di trasporto (ferroviario, con autobus e marittimo);
- i principali motivi di istanza per anno e per settore;
- la distribuzione % della tipologia di servizio interessato (servizi a mercato e servizi con onere di servizio pubblico – OSP) per ciascuna modalità di trasporto e per anno.

Infine, dal monitoraggio svolto dai competenti Uffici dell’Autorità nel mese di maggio 2023, nei siti *web* dei principali vettori marittimi³⁴ con riguardo alla presenza, negli stessi, delle informazioni sui diritti dei passeggeri, è emerso che le informazioni sono generalmente presenti, sebbene, sia pure in pochi casi, riportate nelle Condizioni generali di trasporto.

Attività di sensibilizzazione nei confronti dei vettori

Sulla base dei reclami e segnalazioni pervenuti, anche laddove non sono stati rinvenuti i presupposti per contestare violazioni del Regolamento, gli Uffici preposti hanno, come di consueto, attuato, nei confronti dei vettori, un’attività di sensibilizzazione e di segnalazione allo scopo di stimolare/supportare il miglioramento delle *policy* di *caring*.

Si segnala, inoltre, che l’Autorità collabora, in tema di tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto via mare, con il Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di porto – Guardia Costiera, in virtù di un protocollo di intesa stipulato nel 2019 e rinnovato, per ulteriori tre anni, a dicembre 2022. Nell’ambito del citato protocollo, oltre alla possibilità di programmare verifiche ispettive congiunte:

- il Comando generale mette a disposizione dell’Autorità, su richiesta di quest’ultima, le informazioni e i dati acquisiti nell’esercizio delle proprie funzioni di monitoraggio del traffico navale e dei relativi carichi trasportati, limitatamente alle esigenze che rilevino ai fini dell’esercizio delle sue competenze, anche con riguardo ai diritti dei passeggeri;
- l’Autorità trasmette al Comando generale informazioni e dati acquisiti nell’esercizio delle proprie funzioni, che rilevino ai fini dell’esercizio da parte del Comando generale delle proprie competenze, in particolare, in relazione a fatti o comportamenti inerenti alla sicurezza dei passeggeri nel trasporto marittimo, il monitoraggio e controllo nei porti e relative infrastrutture.

In attuazione di tale protocollo, in data 2 maggio 2023 è stato organizzato, in collaborazione con il Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di porto, un incontro a Roma con i principali operatori del settore, nel corso del quale si sono tra l’altro fornite informazioni circa l’andamento delle istanze pervenute, la relativa gestione e le problematiche riscontrate. Inoltre, l’Autorità ha fornito alcune osservazioni e consigli utili per una migliore gestione delle istanze da parte degli operatori, rendendo altresì opportune informazioni sull’entrata in funzionamento della piattaforma per la gestione delle conciliazioni.

³⁴ Individuati in base al numero di istanze (più di 5) pervenute all’Autorità nei loro confronti negli anni 2021 e 2022.

Cooperazione tra i NEB e con la Commissione

Tra le attività poste in essere dall'Autorità nel settore in esame merita, infine, di essere menzionata la cooperazione con i NEB, ovverossia 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 punti 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 state trasmesse ai NEB di altri Stati membri n. 18 istanze e sono state ricevute da altri NEB n. 3 istanze). Dall'altro, nel rispetto dell'articolo 27 (*"Cooperazione tra gli organismi preposti all'esecuzione"*) del Regolamento, i competenti Uffici dell'Autorità hanno preso parte alle riunioni, convocate dalla Direzione generale per la mobilità e i trasporti della Commissione europea (DG-Move), tenutesi il 17 ottobre 2023 e 24 ottobre 2024.

In tale contesto sono stati forniti elementi informativi, come richiesti dalla DG-Move aventi ad oggetto, tra l'altro, (i) le norme e le funzioni svolte in materia di ADR, (iii) riferimenti del proprio sito *web*, con riguardo allo Sportello unico digitale europeo³⁵. Si è provveduto, altresì, ad informare la Commissione dei provvedimenti più significativi adottati, inserendo la relativa documentazione sulla piattaforma di scambio tra i NEB messa a disposizione dalla Commissione.

L'Autorità ha partecipato, inoltre, alla consultazione lanciata dalla Commissione europea a fine novembre 2023, concernente una proposta di regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali e una proposta di regolamento di modifica dei vigenti regolamenti in materia di diritti dei passeggeri³⁶.

Al riguardo, l'Autorità ha inviato il proprio contributo alla consultazione³⁷, segnalando, in merito alle disposizioni relative alla qualità del servizio, la necessità di individuare delle leve per penalizzare l'operatore che non abbia rispettato gli *standard* che lo stesso si è dato, quali ad esempio meccanismi che non si limitino all'obbligo di pubblicazione di relazioni sulla qualità, ma prevedano la pubblicazione comparativa su un unico portale, che potrebbe essere individuato in quello già esistente per il settore ferroviario (ERADIS)³⁸.

Quanto poi al nuovo approccio basato sul rischio, nel rilevare che l'attività di *enforcement* e di irrogazione di sanzioni svolta dagli organismi di vigilanza ha essa stessa una funzione conformativa³⁹, l'Autorità ha evidenziato la necessità che i numerosi adempimenti, che vengono richiesti con l'introduzione delle nuove disposizioni, siano accompagnati dal potenziamento dei poteri assegnati ai NEB, al fine di permettere loro di meglio svolgere le proprie funzioni di *enforcement*, sia in termini sanzionatori sia prescrittivi.

³⁵ L'iniziativa dello Sportello unico digitale europeo ([Single Digital Gateway](#)) è stata avviata con il [Regolamento UE 2018/1724](#), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea serie L295 del 21 novembre 2018.

³⁶ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali del 29 novembre 2023 [COM(2023) 752 final 2023/0436 (COD)] e proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n.1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione del 29 novembre 2023 [COM(2023) 753 final 2023/0437 (COD)].

³⁷ L'Autorità ha offerto il proprio contributo anche in occasione delle audizioni tenutesi avanti alle Commissioni parlamentari competenti di Camera e Senato.

³⁸ ERADIS - European Railway Agency Database of Interoperability and Safety: <https://eradis.era.europa.eu/>.

³⁹ Dal momento che le imprese hanno, non di rado, proceduto a modificare le proprie procedure, uniformandosi a quanto indicato dall'organismo, così favorendo l'emersione di *best practices*, anche mediante la presentazione di proposte di impegni nel corso dei procedimenti sanzionatori.

Parte delle osservazioni svolte dall'Autorità sono state accolte dall'orientamento generale sul testo di compromesso approvato dal Parlamento europeo in occasione della sessione del Consiglio europeo "Trasporti, telecomunicazioni e energia" del 5 dicembre 2024.

7. Conclusioni ed evoluzioni osservate rispetto alla precedente relazione

A conclusione della presente relazione, possono essere formulate alcune sintetiche osservazioni ricavabili sia dal confronto dei dati con i precedenti bienni, sia dalle più recenti evoluzioni riscontrabili nel settore.

Va rilevato, preliminarmente, che nonostante il biennio oggetto della relazione abbia rilevato una crescita del numero delle istanze pervenute (in termini di reclami e di segnalazioni) nel settore, il numero delle contestazioni e, conseguentemente, degli avvii di procedimenti sanzionatori, nonché delle sanzioni irrogate risulta in netta decrescita in confronto a quanto riferito per il periodo 2021-2022.

Nel dettaglio:

- il numero delle istanze ricevute dall'Autorità, nel 2023, è in linea con i volumi rilevati prima del 2021, mentre il 2024 mostra valori superiori rispetto al 2023;
- si conferma un andamento delle istanze di tipo oscillatorio nell'arco dell'anno, con una crescita consistente nel periodo estivo e successivo all'estate;
- l'andamento delle istanze non si riflette, però, a differenza di quanto rilevato nel biennio precedente, sul numero dei procedimenti avviati, i quali risultano in forte decrescita;
- la diminuzione del numero degli avvii sanzionatori pare di potersi ricondurre all'effetto dissuasivo delle sanzioni irrogate negli anni precedenti, nonché dall'attività di *moral suasion* esperita dagli Uffici dell'Autorità;
- alla luce dell'esperienza maturata, l'Autorità ha ulteriormente accresciuto, nel periodo di interesse, il ricorso agli strumenti di collaborazione, al fine di indurre, anche in via preventiva, i vettori a dotarsi di procedure sempre più orientate al rispetto dei diritti dei passeggeri, nonché ad una corretta e tempestiva gestione dei reclami.

Tra gli elementi, di cui si è dato conto nel corso della trattazione, che potranno influenzare il biennio 2025-2026, si evidenzia, in questa sede, il meccanismo ADR nei settori di competenza dell'Autorità che potrà comportare, per i passeggeri del trasporto via mare, ancora migliori opportunità di ottenere ristori individuali.