

Relazione ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) N. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (anno 2019)

1. *L'Autorità e il quadro normativo di riferimento per la tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato 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 responsabile dell'applicazione del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento) dal decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129 (Decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129 recante 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).

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

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

Come previsto dal d.lgs. 129/2015, l'Autorità, con delibera n. 86/2015, ha adottato il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento¹ (di seguito: regolamento sul procedimento sanzionatorio).

La presente relazione intende illustrare, come prescritto dall'articolo 26 ("*Relazione sull'applicazione del presente regolamento*") del Regolamento, l'attività svolta dall'Autorità quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento nei due anni precedenti la pubblicazione della relazione stessa, specificando in particolare le azioni adottate per applicare le disposizioni del Regolamento, nonché dati statistici relativi ai reclami ricevuti e alle sanzioni irrogate nel periodo 1° gennaio 2017 - 30 aprile 2019.

2. *La procedura di reclamo all'Autorità*

In caso di presunta violazione della normativa europea, prima di rivolgersi all'Autorità, il passeggero è tenuto ad inoltrare il reclamo in prima istanza all'impresa. Il reclamo deve essere presentato, come previsto dal Regolamento, entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

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.

¹ Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015.

Soltanto in caso di risposta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi sessanta giorni dalla presentazione all'impresa del reclamo, il passeggero può rivolgersi all'Autorità. Relativamente ai servizi di competenza regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati anche ad apposite strutture regionali, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti², le quali, con cadenza mensile, provvedono a trasmetterli all'Autorità.

I passeggeri possono rivolgersi in seconda istanza all'Autorità, inviando un reclamo – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò delegate – per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento.

I servizi di trasporto passeggeri via mare e per vie navigabili interne per i quali possono essere presentati reclami all'Autorità 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, per escursioni e visite turistiche e su navi prive di propulsione meccanica.

L'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare una sanzione all'impresa, ma non quello di risolvere le controversie tra le parti o di disporre un risarcimento del danno. Al riguardo, il citato d.l. 201/2011, norma istitutiva dell'Autorità, attribuisce alla stessa il compito di promuovere procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti.

Al fine di facilitare i rapporti con i passeggeri, l'Autorità ha predisposto nel sito *web* istituzionale (<http://www.autorita-trasporti.it/>) una sezione dedicata ai Diritti dei passeggeri, 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 interne; sono presenti, inoltre, i Moduli per la presentazione dei reclami all'Autorità, disponibili anche in lingua inglese.

Nell'ottica di fornire un aiuto immediato agli utenti nel conoscere i diritti stabiliti dal Regolamento e il ruolo dell'Autorità, nel corso del periodo, si è provveduto a pubblicare, sul medesimo sito *web*, una scheda contenente una serie di "FAQ" sui diritti dei passeggeri e sui casi in cui è possibile rivolgersi all'Autorità. Nelle pagine del sito dedicate ai diritti dei passeggeri sono presenti, altresì:

- notizie relative alla Relazione speciale della Corte dei Conti Europea n. 30/2018: *"I passeggeri dell'Unione europea hanno pieni diritti, ma ancora devono lottare per farli rispettare"*;
- un link che rimanda ai materiali della campagna informativa promossa dalla Commissione europea per aumentare la consapevolezza dei passeggeri sui propri diritti.

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

- utilizzando l'apposito sistema telematico di predisposizione e di trasmissione dei reclami (SiTe), disponibile al seguente indirizzo web: www.autorita-trasporti.it/site/, che non richiede ulteriori invii. Il sistema consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *on line*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali. Qualora l'utente completi la procedura, effettuando l'*upload* di tutti i documenti richiesti, il sistema consente l'invio automatico all'Autorità

² 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"*.

e l'utente può verificare la protocollazione del reclamo. Il sistema telematico è disponibile anche in lingua inglese;

- compilando l'apposito modulo disponibile alla pagina web www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/01/Modulo-reclamo.pdf, che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o via posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it, o via posta elettronica ordinaria all'indirizzo: art@autorita-trasporti.it, o consegnato a mano presso l'Ufficio protocollo dell'Autorità.

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all'utenza da parte dell'Autorità, aumentando la capacità di ascolto, di dialogo, di intervento e di miglioramento qualitativo delle proprie attività: tale modalità di trasmissione permette, infatti, di guidare gli utenti nella corretta compilazione dei reclami, nonché centralizzare la ricezione delle istanze, consentendo di rispondere più efficacemente agli utenti.

Come si evince dal grafico che segue, nel periodo di riferimento il 67% dei reclami relativi al trasporto via mare e per vie navigabili interne è stato ricevuto mediante SiTe, mentre il 33% è stato presentato tramite modulo trasmesso con uno degli altri canali preposti.

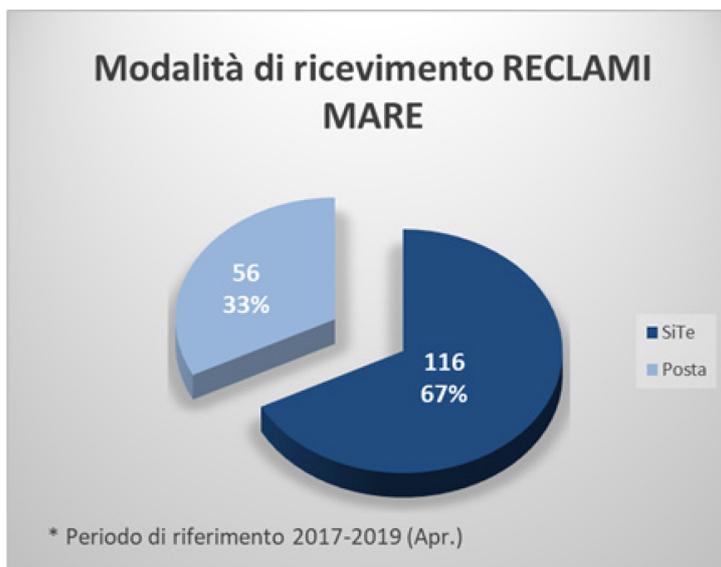


Grafico 1 – Modalità di ricevimento dei reclami relativi al trasporto via mare e per vie navigabili interne

3. Segnalazioni e reclami pervenuti

Il Regolamento preveda che entro il 1° giugno 2015 e ogni due anni successivi a tale data, venga illustrata l'attività svolta nei due anni civili precedenti: con la presente relazione vengono forniti i dati relativi a reclami e segnalazioni ad oggi consolidati, ovverosia fino a tutto il primo quadrimestre 2019.

L'Autorità, in qualità di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, nell'intero periodo 2015 – 1° quadrimestre 2019, ha ricevuto dai passeggeri reclami e segnalazioni, come meglio illustrato nel grafico che segue (dal quale risulta possibile anche un confronto con le istanze ricevute con riferimento ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e di quelli che viaggiano via mare e per vie navigabili interne)³.

³ Al riguardo si rappresenta che l'Autorità, alla luce di quanto disposto dal d.lgs. 70/2014 e dal d.lgs. 169/2014 è altresì individuata quale Organismo di controllo e vigilanza sulla corretta applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del regolamento (UE) n. 181/2011, ai fini della tutela, rispettivamente, dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e nel trasporto effettuato con autobus.

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

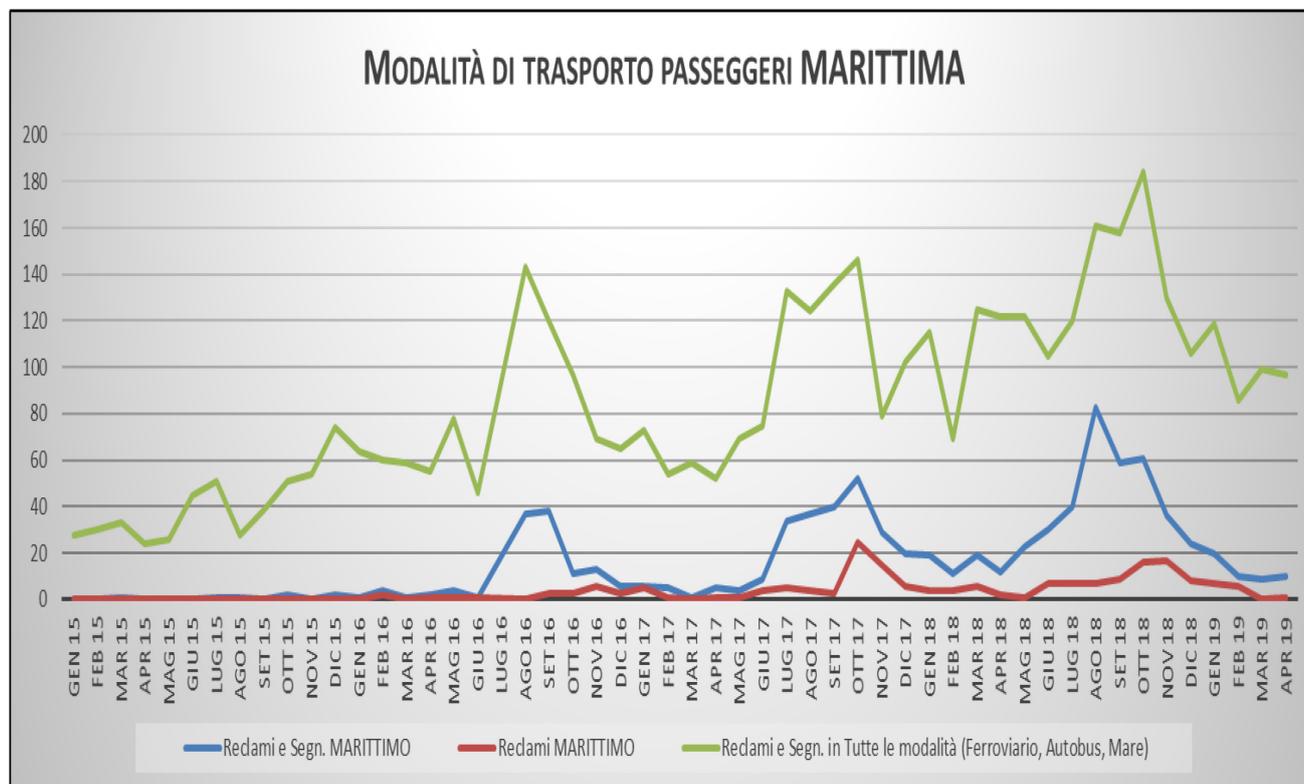


Grafico 2 – Andamento dei reclami e segnalazioni in ingresso

Dal grafico 2 è ben visibile il picco verificatosi a ridosso dei periodi estivi 2017 – 2018; come prevedibile, infatti, l'andamento di reclami e segnalazioni per questa modalità di trasporto risulta fortemente stagionalizzato.

L'andamento crescente dei reclami e delle segnalazioni con riguardo alla modalità di trasporto passeggeri via mare⁴ emerge più nel dettaglio dal prospetto che segue:

	2015	2016	2017	2018	2019 (apr.)	Totale
Segnalazioni	7	98	172	329	32	638
Reclami	0	20	70	88	14	192
Totale	7	118	242	417	46	830

Si precisa che, nel periodo di riferimento, la percentuale dei reclami ricevuti relativi a tale modalità di trasporto, sul totale di tutti i reclami acquisiti, è pari al 25,29%.

⁴ Non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi alle vie navigabili interne.

Nello specifico, nel periodo dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019, sono pervenuti all’Autorità circa n. 533 segnalazioni e n. 172 reclami relativi al trasporto via mare, che hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato dai seguenti grafici:

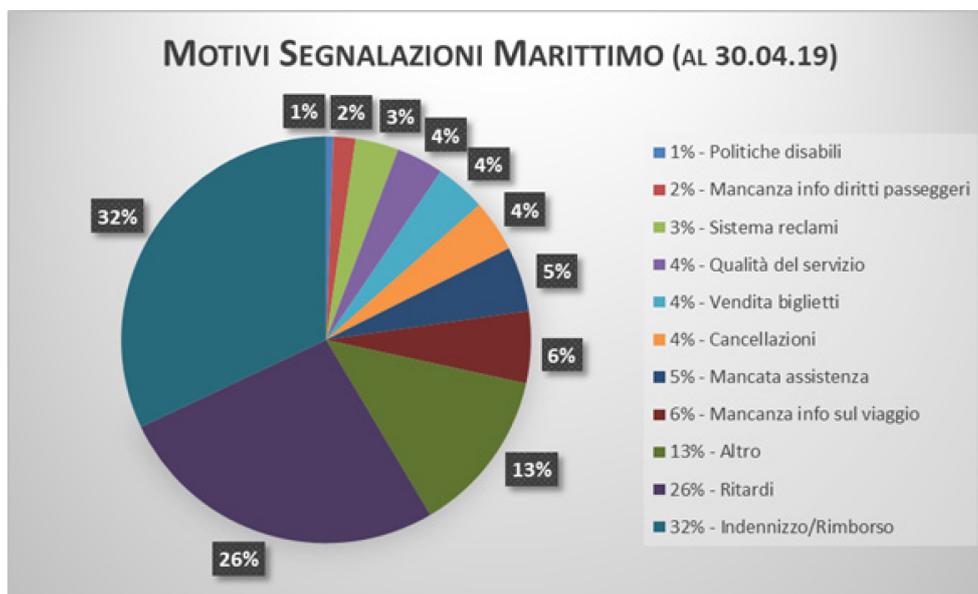


Grafico 3 – motivi di doglianza risultanti dalle segnalazioni pervenute dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019

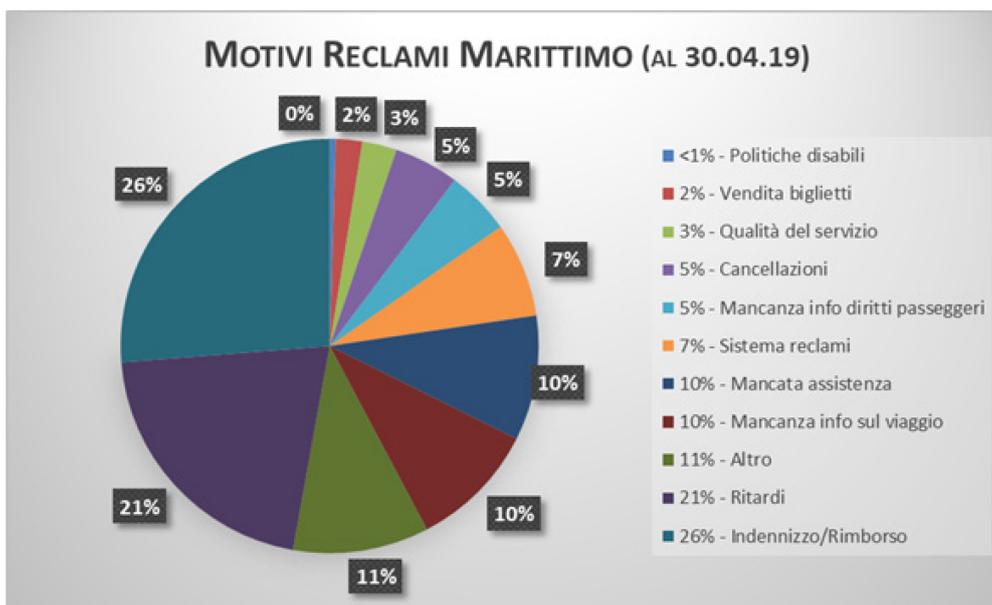


Grafico 4 -motivi di doglianza risultanti dai reclami pervenuti dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019

Si precisa che in “Altro” sono ricompresi segnalazioni/reclami che attengono ad aspetti molteplici (richieste di informazioni generiche, furti o smarrimenti bagagli, nuova programmazione degli orari, problematiche relative al comfort delle cabine, condizioni contrattuali o tariffarie discriminatorie, ecc.).

Infine, è opportuno evidenziare che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianza.

Dai grafici 3 e 4 si può rilevare come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi e i profili correlati. In particolare, dall’analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi quali aspetti maggiormente problematici:

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

4. Attività sanzionatoria

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

Si evidenzia che ai sensi dell'articolo 4, comma 5, del d.lgs. 129/2015 le somme rivenienti dal pagamento sanzioni sono versate in apposito fondo, assegnato - con successivo decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti su proposta dell'Autorità, adottato d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni e province autonome - al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. In proposito, il decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti 19 febbraio 2019 ha stabilito che le somme sono assegnate a progetti a vantaggio dei consumatori, destinati a campagne di sensibilizzazione e informazione sui diritti dei passeggeri, promosse anche avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi e delle infrastrutture interessati⁵.

In merito alla quantificazione delle sanzioni, si segnala che con la delibera n. 49/2017 l'Autorità ha adottato le "Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie", al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell'esercizio della potestà sanzionatoria. Sono stati, al riguardo, specificati i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge 689/1981, 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.

Nella Tabella che segue sono riportate le contestazioni delle violazioni dei diritti dei passeggeri sanciti dal Regolamento effettuate nel periodo 1° gennaio 2017 – 30 aprile 2019:

Provvedimento di avvio del procedimento sanzionatorio	Norme del Regolamento di cui è stata contestata la violazione	Provvedimento di chiusura del procedimento sanzionatorio	Importo pagamento in misura ridotta	Importo sanzione irrogata /archiviazione	Istruttoria in corso
Delibera n. 9/2017	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 59/2017	Euro 1.000,00		

⁵ "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".

	articolo 24 <i>"Reclami"</i> , par. 2		Euro 500,00		
Delibera n. 10/2017	articolo 18 <i>"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"</i> , par. 1	Delibera n. 50/2017	Euro 3.000,00		
	articolo 24, <i>"Reclami"</i> , par. 2		Euro 500,00		
Delibera n. 19/2017	articolo 18 <i>"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"</i> , par. 1	Delibera n. 60/2017	Euro 3.000,00		
	articolo 24 <i>"Reclami"</i> , par. 2		Euro 500,00		
Delibera n. 45/2017	articolo 16 <i>"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"</i> , par. 1	Delibera n. 97/2017		Euro 2.000,00	
	articolo 18 <i>"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"</i> , par. 1			Euro 3.500,00	
	articolo 24 <i>"Reclami"</i> , par. 2		Euro 500,00		

Delibera n. 64/2017	articolo 16 <i>"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"</i> , par. 1	Delibera n. 106/2017		Euro 2.000,00	
	articolo 17 <i>"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"</i> , par. 1		Euro 800,00		
	articolo 18 <i>"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"</i> , par. 1			Euro 3.500,00	
Delibera n. 80/2017	articolo 16 <i>"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"</i> , par. 1	Delibera n. 109/2017	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		
	articolo 24 <i>"Reclami"</i> , par. 2		Euro 500,00		

Delibera n. 94/2017	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera 110/2017	Euro 1.000,00		
	articolo 24 "Reclami", par. 2		Euro 500,00		
Delibera n. 116/2017	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 142/2017	Euro 1.000,00		
	articolo 18 "Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1		Euro 3000,00		
Delibera n. 136/2017	articolo 24 "Reclami", par. 1	Delibera n. 24/2018		Euro 3.000,00	
Delibera n. 153/2017	articolo 18 "Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1	Delibera n. 51/2018		Euro 2.000,00	
Delibera n. 9/2018	articolo 17 "Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate", par. 1	Delibera n. 42/2018		Archiviazione	
Delibera n. 13/2018	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 58/2018	Euro 1.000,00		
Delibera n. 20/2018	articolo 16 "Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate", par. 1	Delibera n. 61/2018	Euro 1.000,00		

	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>		Euro 78.000,00		
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>		Euro 3.000,00		
Delibera n. 37/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 79/2018	Euro 1.000,00		
Delibera n. 75/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 105/2018	Euro 1.000,00		
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>		Euro 3.000,00		
Delibera n. 80/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 90/2018	Euro 1.000,00		
Delibera n. 114/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 12/2019	Euro 1.000,00		
Delibera n. 115/2018	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 13/2019	Euro 3.000,00		
Delibera n. 123/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 30/2019	Euro 1.000,00		

	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>			Euro 106.300,00	
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>		Euro 3.000,00		
Delibera n. 124/2018	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>	Delibera n. 17/2019	Euro 1.000,00		
	articolo 24 <i>“Reclami”, par. 1</i>		Euro 5.000,00		
	articolo 24 <i>“Reclami”, par. 2</i>		Euro 500,00		
Delibera n. 139/2018	articolo 24 <i>“Reclami”, par. 2</i>	Delibera n. 25/2019		Euro 900,00	
Delibera n. 3/2019	articolo 24 <i>“Reclami”, par. 2</i>	Delibera n. 45/2019	Euro 500,00		
Delibera n. 14/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>				√
	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>				
	articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>				
Delibera n. 18/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”, par. 1</i>				√
	articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”, par. 1</i>				

	articolo18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1				
Delibera n. 26/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1 articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1 articolo 18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1				v
Delibera n. 33/2019	articolo 16 <i>“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”</i> , par. 1 articolo 17 <i>“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1 articolo18 <i>“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”</i> , par. 1				v
Totale	25	21	Euro 123.800,00	Euro 123.200,00	4

Come si evince dalla riportata Tabella, la maggior parte delle contestazioni ha riguardato i diritti che nascono in favore dei passeggeri in caso di partenze cancellate o ritardate, in particolare: articolo 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), articolo 17 (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*), articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*) del Regolamento. Un altro argomento, oggetto più di una volta di avvisi di procedimento sanzionatorio, è stato il tema del trattamento dei reclami, con riferimento all’articolo 24 (*“Reclam”*) del Regolamento.

Più nel dettaglio, per quanto riguarda l’articolo 16, le violazioni hanno riguardato la tempestività delle informazioni rese ai passeggeri, in relazione al momento in cui le Compagnie sono venute a conoscenza della situazione di ritardo, o l’adeguatezza delle modalità con cui tali informazioni sono state diffuse, considerate non idonee a raggiungere tutti i passeggeri.

In relazione all'articolo 17, le Compagnie sanzionate non sono risultate in grado di dimostrare di aver offerto gratuitamente l'assistenza materiale (spuntini, pasti, bevande), o di giustificare la mancata offerta in base alla disponibilità e alla ragionevole possibilità di fornire generi di conforto ai passeggeri, pur a fronte della ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 90 minuti.

Le contestazioni relative all'articolo 18 hanno riguardato Compagnie che, pur potendo ragionevolmente prevedere una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, non hanno dimostrato di aver offerto ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso o l'hanno offerta in maniera incompleta.

Infine, l'inosservanza dell'articolo 24 del Regolamento, ha riguardato la mancata risposta o la risposta fornita in ritardo ai reclami di prima istanza dei passeggeri (paragrafo 2); in un caso è stata contestata al vettore la non accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami (paragrafo 1) ed è stato intimato allo stesso di adottare misure idonee a rendere il meccanismo conforme a quanto stabilito dal Regolamento.

Nella tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi con il pagamento in misura ridotta o l'irrogazione della sanzione, si illustra il numero di infrazioni rilevate in relazione a ciascuno dei citati articoli del Regolamento ed il numero delle Compagnie di navigazione destinatarie dei sopra richiamati procedimenti.

Articolo Regolamento	N. avvii conclusi* (al 30 aprile 2019)	N. Compagnie di navigazione
<i>Articolo 16, par. 1</i>	14	4
<i>Articolo 17, par. 1</i>	3	2
<i>Articolo 18, par. 1</i>	11	5
<i>Articolo 24, par. 1</i>	2	2
<i>Articolo 24, par. 2</i>	9	4

**Si precisa che un avvio di procedimento sanzionatorio può ricomprendere più violazioni*

I provvedimenti sanzionatori adottati a seguito dell'espletamento della fase istruttoria hanno riguardato differenti fattispecie violative previste dal Regolamento quali: i) mancate informazioni in caso di cancellazioni o partenze (articolo 16, par. 1, del Regolamento); ii) mancata assistenza materiale gratuita in caso di partenze cancellate o ritardate (articolo 17, par. 1, del Regolamento); iii) mancata offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate (articolo 18, par. 1, del Regolamento); iv) mancato rispetto delle norme sul trattamento dei reclami (articolo 24 del Regolamento).

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

5. Altre iniziative adottate

Nell'ambito dell'attività svolta dall'Autorità per l'applicazione del Regolamento, si segnala che nella seconda metà del 2017 si è ritenuto opportuno reiterare l'attività di monitoraggio, circa l'applicazione dei diritti dei passeggeri, su modello di quella già svolta nel corso del 2016 ed illustrata nella precedente relazione biennale. L'attività in parola è stata condotta nei confronti delle principali imprese italiane che effettuano trasporto passeggeri via mare e per vie navigabili interne, in merito agli adempimenti in tema di obblighi informativi previsti, tra l'altro, dagli articoli 23 ("*Informazione sui diritti dei passeggeri*") e 24 ("*Reclami*") del Regolamento.

Tale attività di indagine, oltre che a verificare lo stato di attuazione del Regolamento da parte dei vettori, ha indotto gli stessi, in alcuni casi, a migliorare l'informazione fornita ai passeggeri, al fine di renderli più consapevoli dei propri diritti e degli strumenti messi loro a disposizione dall'ordinamento, tra cui la possibilità di inoltrare reclamo all'Autorità.

Altresì, giova rappresentare che, con delibera n. 47/2019 del 18 aprile 2019, pubblicata sul sito *web* istituzionale che l’Autorità, anche in considerazione di quanto emerso a valle dell’indicata attività di monitoraggio e sulla base degli esiti delle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali (e segnatamente dall’analisi di reclami e segnalazioni di utenti e loro associazioni rappresentative), ha indetto una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”* (procedimento avviato con delibera dell’Autorità n. 2/2019 del 19 gennaio 2019).

L’Autorità, infatti, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 può definire, 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.

Le Misure poste in consultazione riguardano, in particolare:

- l’accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami istituito dai vettori e dagli operatori dei terminali;
- i requisiti di motivazione delle risposte ai reclami;
- gli indennizzi in caso di risposte fornite in ritardo o di omesse risposte;
- la registrazione dei reclami e la conservazione dei dati relativi agli stessi.

Infine, tra le attività poste in essere dall’Autorità nel settore in esame merita di essere menzionata la cooperazione con gli organismi preposti all’esecuzione del Regolamento (*National Enforcement Bodies* (NEB) europei). Difatti, da un lato, nei casi in cui l’oggetto dei reclami abbia riguardato viaggi il cui punto di partenza era situato in porti di altri Stati membri ai sensi dell’articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento, si è provveduto alla trasmissione dell’istanza al competente Organismo responsabile dell’applicazione dello stesso (sono stati trasmessi ai competenti NEB complessivamente n. 10 reclami e n. 12 segnalazioni); dall’altro, ai sensi dell’articolo 27 (*“Cooperazione tra gli organismi preposti all’esecuzione”*) del Regolamento, si è provveduto allo scambio di informazioni sui provvedimenti adottati. Si evidenzia che tale cooperazione ha dato luogo, a seguito di istanze pervenute dal NEB Inglese e Tedesco, all’adozione, da parte dell’Autorità, di due provvedimenti sanzionatori nei confronti di due Compagnie di navigazione, entrambi per violazione dell’obbligo di offrire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate, ai sensi dell’articolo 18 del Regolamento:

- delibera n. 153/2017 del 21 dicembre 2017, procedimento concluso con delibera n. 51/2018, del 18 maggio 2018, con l’irrogazione della sanzione;
- delibera n. 115/2018 del 23 novembre 2018, procedimento concluso con delibera n. 13/2019, del 14 febbraio 2019, con il pagamento in misura ridotta.

Infine, si rende noto che, nel mese di ottobre 2018, l’Autorità, nell’esercizio delle sue funzioni di Organismo nazionale responsabile dell’applicazione dei regolamenti UE per la tutela dei diritti dei passeggeri (nel trasporto ferroviario, via mare e vie navigabili interne, su autobus), 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 decreti legislativi 70/2014, 129/2015 e 169/2014 che attuano nel nostro ordinamento i regolamenti comunitari in materia.

Il suddetto atto tiene conto del cambiamento in corso nel settore dei trasporti, con un costante aumento dell’utilizzo delle varie modalità di trasporto anche tra loro combinate, che ha consentito ai passeggeri di acquisire maggior consapevolezza e sensibilità in ordine al proprio diritto a fruire di servizi efficienti e di qualità lungo tutto il viaggio, sia esso mono o multimodale. Ne deriva, tra l’altro, la richiesta, da parte dei medesimi, di tutele immediate, semplici e coerenti, a prescindere dall’infrastruttura e dalla particolare modalità di trasporto utilizzata, o dal vettore che fornisce il servizio. Detta esigenza impone di ripensare sistemi e normative, un tempo separati, in un’ottica di evoluzione anche verso una mobilità integrata, multimodale e ancora di più orientata a soddisfare le esigenze dell’utenza: da ciò deriva la necessità di

interventi, anche normativi, che consentano di rafforzare l'effettività delle tutele dei diritti già previste, e di estenderne la portata in modo da migliorare la qualità complessiva dell'esperienza di viaggio dei passeggeri.

L'Atto di segnalazione è stato formulato ai sensi della facoltà attribuita all'Autorità dai citati decreti legislativi, i quali stabiliscono che *“ogni volta che lo ritenga necessario, l'Organismo di controllo può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica del presente decreto, anche con riferimento alla misura delle sanzioni irrogate”*.

Anche alla luce dell'esperienza maturata nell'esercizio delle sue funzioni di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei predetti regolamenti, l'Autorità ha infatti ravvisato talune criticità della disciplina sanzionatoria nazionale nei tre ambiti attribuiti alla sua competenza (trasporto ferroviario, effettuato con autobus e via mare e per vie navigabili interne).

Nel citato Atto di segnalazione, l'Autorità ha tra l'altro rilevato la necessità che sia reso esplicito, oltre all'incompatibilità del ricorso all'istituto del pagamento in misure ridotta in caso di reiterazione delle medesime violazioni in materia di diritti degli utenti, già ricavabile dal sistema normativo, il suo potere di prescrivere alle imprese di conformare, dopo l'accertamento della violazione, la propria perdurante condotta, commissiva od omissiva, in modo da garantire i diritti riconosciuti ai passeggeri dai regolamenti europei, prevedendo altresì una sanzione correlata.