



AGENS

Agenzia confederale dei Trasporti e Servizi

Roma, 5 ottobre 2023
Prot. n. 198/23/H.19.

Alle Aziende Associate

L o r o S e d i

OGGETTO: Delibera ART n. 146/2023 relativa a “Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri. Approvazione”

Si informano le Associate che, con la [delibera in oggetto](#), l’Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato il regolamento sanzionatorio unitario recante “[Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri](#)” (Allegato A della delibera) e i relativi moduli di reclamo che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Ambito di applicazione del regolamento sanzionatorio unitario ART

Il regolamento in oggetto - che accorpa e razionalizza in un unico testo le disposizioni previste dai regolamenti sanzionatori ferroviario, autobus e marittimo adottati con le delibere dell’Autorità n. 52/2014, n. 4/2015 e n. 86/2015 e loro successive modifiche di allineamento - disciplina i **procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità diretti ad accertare le violazioni dei diritti dei passeggeri previsti delle disposizioni dei regolamenti comunitari** di seguito indicati, nonché all’eventuale irrogazione delle relative sanzioni:

- regolamento (UE) n. 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- 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.

Il nuovo regolamento ART, adottato il 28 settembre 2023, **si applica ai procedimenti avviati successivamente a tale data**, ad eccezione di quelli concernenti possibili violazioni dei diritti dei passeggeri ferroviari di cui al regolamento (CE) 1371/2007 per

Aderente alla

CONFINDUSTRIA

Viale Pasteur, 10
00144 Roma
Tel. 06/5903974
Telefax 06/5903825
e-mail: agens@agens.it
C.f. 04276771005



condotte poste in essere prima del 7 giugno 2023 per le quali si continua ad applicare il regolamento adottato con delibera ART n. 52/2014. Per i procedimenti già avviati alla data di entrata in vigore del regolamento in esame continuano a trovare applicazione i regolamenti ART settoriali per i rispettivi ambiti di competenza.

Si precisa che l'Autorità può **esercitare il potere sanzionatorio anche d'ufficio**.

Tempistiche, motivi, contenuti e modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere **presentati in seconda istanza all'Autorità dai passeggeri anche tramite un delegato, incluse le associazioni di rappresentanza, solo dopo aver presentato in prima istanza reclamo all'impresa di trasporto, utilizzando i corretti canali (di norma segnalati sul sito web dell'impresa di trasporto e/o nelle condizioni generali di trasporto)**:

- quando la risposta ricevuta dall'impresa di trasporto non sia ritenuta soddisfacente;
- oppure se siano già trascorsi, senza risposta da parte dell'impresa di trasporto, i **termini** previsti dalla normativa di riferimento per le diverse modalità di trasporto, ovvero:
 - o per il trasporto ferroviario: 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto (dlgs n. 70/2014);
 - o per il trasporto con autobus: 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto (dlgs n. 169/2014);
 - o per il trasporto via mare e per vie navigabili interne: 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto (dlgs n. 129/2015).

I **motivi** per i quali è possibile presentare un reclamo in seconda istanza all'Autorità sono specificati nei moduli di reclamo relativi a ciascuna modalità ([modulo trasporto ferroviario](#); [modulo trasporto con autobus](#); [modulo trasporto mare e vie navigabili](#)) ma si segnala che un [elenco dei possibili motivi](#) di reclamo è stato predisposto e pubblicato dall'ART stessa sul proprio sito web.

I reclami devono contenere:

- a. i dati identificativi del reclamante e dell'eventuale rappresentante; in quest'ultimo caso, deve essere altresì allegata la delega e un documento di identità del passeggero;
- b. l'indicazione del viaggio effettuato o programmato e il titolo di viaggio;
- c. la descrizione dei fatti da cui emerge una possibile violazione delle suddette disposizioni normative.



I passeggeri possono presentare reclamo via web tramite il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) accessibile dal sito dell'Autorità, tramite pec o con raccomandata con avviso di ricevimento mentre gli organismi associativi possono presentare il reclamo esclusivamente tramite il sistema telematico "SiTe" messo a disposizione nel sito web istituzionale dell'Autorità.

Preistruttoria, trattazione e provvedimento finale

È prevista l'archiviazione immediata se il reclamo non contiene tutte le informazioni necessarie per procedere, la documentazione obbligatoria, non è presentato nei termini o l'Autorità non ha la competenza a procedere. Superata la fase preistruttoria, in caso di avvio del procedimento, l'iter (dettagliatamente esplicito nel regolamento in esame) prevede una fase istruttoria e una successiva fase decisoria che si conclude mediante l'adozione del provvedimento finale da parte del Consiglio dell'ART e notificato a cura del responsabile del procedimento.

Nel corso delle diverse fasi del procedimento l'Autorità può chiedere documenti e informazioni ai vettori, ai gestori delle infrastrutture e ad altri soggetti informati. In fase preistruttoria può altresì avviare indagini conoscitive, effettuare verifiche ed ispezioni.

Con particolare riguardo alla fase decisoria, l'ufficio competente ART, valutati gli atti del procedimento, può:

- a. proporre al Consiglio l'**archiviazione** del procedimento qualora ritenga insussistenti i presupposti di fatto o di diritto per irrogare la sanzione;
- b. comunicare alle parti le risultanze istruttorie, previa autorizzazione del Consiglio, qualora ritenga sussistenti i presupposti per **irrogare la sanzione con il provvedimento finale**.

All'esito delle risultanze istruttorie, come detto, il Consiglio adotta il provvedimento finale che viene notificato al soggetto nei cui confronti si procede, comunicato a tutti i partecipanti e pubblicato sul sito web dell'ART.

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

Si segnala che, qualora la violazione sia ancora in corso, il provvedimento finale può, altresì, contenere l'**ordine di cessazione della violazione, le eventuali misure di ripristino, nonché l'ordine di modifica delle clausole** derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri introdotte nel contratto di trasporto in violazione delle pertinenti disposizioni. Detto potere dell'ART non si estingue per effetto del pagamento in



misura ridotta, qualora il soggetto nei cui confronti si procede si sia avvalso di detta facoltà ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

È bene ricordare, infine, che **l'attività di valutazione dei reclami in seconda istanza non è finalizzata a soddisfare le richieste economiche dei passeggeri** (rimborsi, indennizzi, risarcimenti), né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza. Per risolvere una controversia e far valere richieste anche economiche in maniera diretta, il passeggero può avvalersi delle modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution – ADR) – inclusa, se ricorrono le condizioni, “[ConciliaWeb](#)”, la Piattaforma dell'ART - nonché delle ordinarie vie legali dinanzi all'Autorità giudiziaria competente.

Per informazioni di maggiore dettaglio sullo svolgimento dei procedimenti sanzionatori si rimanda alla lettura integrale del provvedimento in oggetto nonché alle [pagine web dedicate ai reclami di seconda istanza presenti sul sito dell'Autorità](#).

Con riserva di fornire ulteriori aggiornamenti si inviano i migliori saluti.

Il Direttore Generale

Fabrizio Molina