

Spett.le Autorità di Regolazione dei Trasporti

pec@pec.autorita-trasporti.it

“Documento di consultazione concernente la attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”.

Questione 1: Tenuto conto che l’Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all’allegato B.

In merito al modulo di reclamo si evidenzia quanto segue:

1. considerando il modulo nel suo complesso, si rappresenta che la quasi totalità dei campi e dei dati inseriti nel modulo sono contraddistinti dall’asterisco, risultano quindi tutti elementi che devono essere inseriti in tutte le parti “pena la irricevibilità del reclamo”. Il modulo risulta così particolarmente complesso mentre ben potrebbe essere semplificato inserendo, all’interno dei campi, alcuni dati come obbligatori ed altri invece facoltativi. Un esempio per tutti: essendo già richiesto l’indirizzo, vengono poi chiesti anche e-mail e telefono, che potrebbero essere accorpati in un’unica voce “modalità di contatto”.

L’esperienza di assistenza della Associazione dimostra infatti che più i moduli sono semplici, maggiormente risultano fruibili dai consumatori. Pertanto, snellendo i dati richiesti (anche rendendoli non tutti obbligatori) a solo quelli davvero essenziali, l’effetto sarà duplice: incoraggiare il consumatore ad effettuare le segnalazioni e,

conseguentemente, consentire un monitoraggio maggiormente esteso e su più larga scala delle eventuali violazioni.

2. rispetto al campo “Dati dello scrivente”: non risulta chiaro chi debba essere lo scrivente. Se infatti per “scrivente” si intende il possessore del titolo di viaggio, tale qualifica (ed il corrispondente campo) risulta coincidente con il campo successivo “Dettagli del passeggero”. Se invece è funzionale a consentire la presentazione del reclamo da soggetto diverso dal passeggero, nel caso si tratti una Associazione dei Consumatori rappresentiamo che i dati richiesti dovrebbero essere adeguati: denominazione, indirizzo mentre risulta inutile la richiesta del codice fiscale e degli estremi del documento.

3. rispetto al campo “Dati passeggero”: il modulo consente di inserire il nominativo di un solo passeggero, ne consegue che il modulo dovrà essere presentato da ciascun singolo passeggero. L’esperienza porta alla considerazione che spesso – esempio tipico una famiglia - il reclamo può riguardare più passeggeri che viaggiano insieme. Il modulo così strutturato costringerebbe a compilare più moduli reclamo per l’identica violazione/segnalazione. Si propone che possano essere inseriti in un unico modulo più passeggeri. La stessa considerazione vale per il campo “Dettagli del viaggio” che, nel caso di più passeggeri che viaggiano insieme, dovrebbe poter consentire l’inserimento di più titoli di viaggio.

4. la dicitura finale al modulo “Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette” appare eccessiva rispetto allo scopo del modulo, effettuare un reclamo al fine di ottenere l’accertamento dei fatti descritti dal reclamante. Manca invece l’*Informativa Privacy ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003*, relativa al trattamento dati.

5. il modulo non riporta l'elenco delle modalità tramite cui inviare il reclamo, che dovrebbero essere le più semplici, funzionali ed accessibili a tutti i consumatori, digitalizzati e non. Sotto questo profilo si rappresenta, rispetto alle modalità indicate al punto 1 del documento – Presentazione del Reclamo – Modalità, che il sistema operativo sul sito internet dell'Autorità presuppone disponibilità e capacità di utilizzare adeguati strumenti operativi, oggi non ancora nella disponibilità di tutti i consumatori (es. anziani); la trasmissione mediante posta elettronica certificata presuppone l'invio da pec, oggi non ancora così diffusa tra i consumatori; la posta raccomandata pone a carico del consumatore, per effettuare il reclamo, un ingiustificato ulteriore costo. Riteniamo invece opportuno inserire tra le possibili modalità di presentazione: l'indirizzo e-mail, la posta ordinaria ed il fax.

Questione 2: Si chiedono osservazioni motivate in ordine alla possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. le Associazioni dei Consumatori hanno per propria *mission* la tutela dei consumatori ed il rafforzamento dei diritti loro riconosciuti dalla normativa nazionale ed europea, a tal fine le AACC compongono il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico, organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n.206/2005). Il Consiglio ha l'obiettivo di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

2. la rappresentanza e rappresentatività delle Associazioni dei Consumatori riconosciute è sancita per legge, da ultimo con il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 21 dicembre 2012, n. 260 (*pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 19 febbraio 2013, n.42*), che disciplina l'**iscrizione e la conferma delle associazioni dei consumatori nell'elenco nazionale**, ai sensi dell'art. 137, comma 2, del Codice del

Consumo. Tale Regolamento esplicita i requisiti necessari per l'iscrizione o la conferma nell'elenco, indicando il numero degli iscritti, la continuità e rilevanza delle attività svolte a favore dei consumatori, lo scopo statutario di tutela dei consumatori.

3. le Associazioni dei Consumatori svolgono attivamente il ruolo di tutela dei consumatori, sia collaborando – anche attraverso appositi Gruppi di Lavoro con il CNCU – sia partecipando alle strutturate interlocuzioni con le aziende dei diversi settori. Ciò vale in particolare per il settore Trasporto dove sono aperti Tavoli di confronto periodici sia con Ferrovie e Trenitalia – anche rispetto alle carte dei servizi -, sia con Enac ed Assaeroporti. Anche con le Authority di settore le AACC hanno in genere un rapporto strutturato di confronto periodico e di collaborazione finalizzato a garantire monitoraggio – attraverso le segnalazioni che possono pervenire dalle Associazioni – e la massima trasparenza del settore, nonché per implementare le azioni a tutela dei consumatori, favorendo soluzioni condivise delle possibili criticità. In tal senso, infatti, le Associazioni dei Consumatori, sia per la presenza sul territorio nazionale che per le attività di informazione, assistenza e prossimità che svolgono verso i consumatori, sono il loro primo contatto e rappresentano una importante “antenna” rispetto alle criticità del settore.

4. le Associazioni dei Consumatori svolgono inoltre attività di consultazione nella fase di presentazione, di attuazione e di eventuale revisione della normativa di settore (sia nazionale che europea) che coinvolge consumatori ed utenti. Inoltre, in ambito CNCU/ Ministero dello Sviluppo Economico - mediante la Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica – vengono svolte una serie di azioni volte a fornire informazioni e strumenti di tutela rispetto ai diversi profili della normativa, tra cui sulle pratiche commerciali scorrette.

5. la qualità dei servizi è stata al centro del dibattito portato avanti dalle Associazioni dei Consumatori. In particolare, anche con il Consiglio Nazionale dei Consumatori Utenti, nel 2013 e 2104 il confronto si è focalizzato sull'applicazione della *Carta della qualità dei servizi* (prevista dalla legge finanziaria 244/2007, articolo 2, comma 461), pure a livello territoriale, attraverso la partecipazione delle Regioni e delle Associazioni

dei Consumatori alla definizione di linee guida finalizzate a facilitarne l'attuazione. In tal senso si richiamano le ultime due Sessioni Programmatiche Stato - Regioni – organizzate a Milano nel 2013 ed a Napoli nel 2014 -, appuntamento annuale organizzato dal Consiglio Nazionale dei Consumatori Utenti - MISE e dalle Regioni proprio su questi temi ed il lavoro svolto dalle AACC nell'Accordo sancito dalla Conferenza Unificata del 26 Settembre 2013 – Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 254 del 29-10-2013- Suppl. Ordinario n. 72 (Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle **Linee guida** relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei **contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali**, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244).

6. le Associazioni dei Consumatori sono:

- il principale canale attraverso cui i consumatori sia vengono a conoscenza dei propri diritti, rivolgendosi alle sedi delle Associazioni;
- la modalità più utilizzata per ricevere assistenza e per presentare reclamo. Inoltre, la competenza delle Associazioni consente di far pervenire reclami completi e, quindi, facilitarne l'iter di svolgimento, fino alla definizione degli stessi.

7. evidenziamo che in ambito di trasporto ferroviario sono attivi Protocolli e Regolamenti di Conciliazione paritetica fra aziende ed Associazioni dei Consumatori, che tali procedure sono svolte dalle AACC tramite propri conciliatori che ne seguono l'iter operativo per il consumatore (spesso anche dopo averne gestito il reclamo), quindi appare in linea consentire alle Associazioni dei Consumatori anche di svolgere la successiva attività di presentazione reclamo presso la competente Autorità. In tal senso richiamiamo anche il punto 3 del documento di consultazione, Presentazione del reclamo – Termini e condizioni, in cui è prevista la possibilità di presentare il reclamo “laddove sia stata attivata una procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti ed utenti rimasta senza esito entro nei termini per essa previsti”, procedura

di risoluzione che – come sopra richiamato – rientrano tra le attività svolte dalle Associazioni dei Consumatori.

Questione 3: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e ai termini di presentazione del reclamo.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. il punto 3 del documento di consultazione, Presentazione del reclamo – Termini e condizioni, prevede la possibilità di presentare il reclamo:

- “Decorsi infruttuosamente trenta giorni dalla presentazione del reclamo alla impresa ferroviaria oppure qualora questo non sia stato definito nei termini e con le modalità previsti dalla impresa stessa, il passeggero può presentare reclamo all’Autorità in seconda istanza” e
- “laddove sia stata attivata una procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti ed utenti rimasta senza esito entro nei termini per essa previsti”.

Riteniamo importante ampliare tali fattispecie, inserendo anche la possibilità ulteriore di presentare il reclamo nei casi in cui:

- “il reclamo presentato dal passeggero alla impresa ferroviaria non trovi esito positivo” e
- “una procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti ed utenti non trovi esito positivo”.

La fase di gestione reclamo e della conciliazione sono infatti funzionali a ripristinare la correttezza del rapporto, risolvendo il contenzioso insorto. Ove ciò non si verifichi attraverso tali canali (reclamo e procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti/utenti), riteniamo importante che la segnalazione pervenga alla competente Autorità per consentire le opportune valutazioni sul caso e le eventuali conseguenti azioni.

2. ampliare termini e condizioni di presentazione del reclamo consente - attraverso la ricezione delle diverse casistiche di reclami segnalate dai consumatori/utenti e dalle Associazioni dei Consumatori – di avere un importante base di informazioni per realizzare un attento monitoraggio del settore ed anche una mirata attività di *enforcement* del settore, basata sull’analisi delle criticità in concreto rilevate.

Questione 4: Con riferimento al disposto di cui all’art. 4, comma 5 del d. lgs. n. 70/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dall’impresa ferroviaria che, in ogni caso, è destinataria del reclamo in prima istanza e l’avvio, in seconda istanza, dell’accertamento della infrazione da parte dell’Autorità.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. apprezziamo la possibilità prevista dall’art. 4, comma 5 del d. lgs. 70/2014 che: “per i servizi ferroviari di competenza regionale e locale, i reclami **“*possono*”** essere inoltrati ***anche*** alle competenti strutture regionali che provvedono a trasmetterli, unitamente ad ogni elemento utile [...], all’Organismo di controllo con periodicità mensile”, sia per il doppio canale di invio (nazionale e locale) che viene così aperto che consente di dare esecuzione coerente ed efficace al Reg. CE n. 1371/2007 per qualunque tipo di trasporto ferroviario - sia esso nazionale, regionale o locale; sia perché tale impostazione consente di dare specifica attenzione – attraverso la previsione di strutture regionali che saranno individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti – ai servizi regionali e locali, oggi oggetto di forti criticità rispetto ai quali Adiconsum ha più volte segnalato, nelle diverse ed opportune sedi, l’urgenza di un intervento.

2. riteniamo opportuno che siano individuate modalità di coordinamento tra le azioni attese dall’impresa ferroviaria destinataria del reclamo in prima istanza e l’avvio, in

seconda istanza, dell'accertamento dell'infrazione da parte dell'Autorità. In tal senso proponiamo: che le imprese comunichino periodicamente l'elenco dei reclami, i motivi, la tempistica di gestione e l'esito degli stessi. Tutti dati necessari per realizzare l'attività di monitoraggio e di *enforcement* del settore.

3. auspichiamo che le imprese, rispetto alla gestione reclami, alla procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti ed utenti ed al possibile avvio in seconda istanza dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità, siano tenute ad effettuare con le Associazioni dei Consumatori adeguata informativa, anche procedendo ad una standardizzazione di modalità, tempistiche ed a individuare canali facilmente accessibili e fruibili (esempio inserendo le informazioni sul titolo di viaggio) per i consumatori.

Questione 5: si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità che l'Autorità tratti congiuntamente più casi ai fini di una trattazione unitaria

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. l'esperienza delle Associazioni dei Consumatori in tale ambito evidenzia che la trattazione unitaria di più casi suscettibili di verifica congiunta, possa essere utile ed anche opportuna trattandosi di situazione identica o simile, che coinvolga più consumatori in uno stesso o in analoghi eventi. Ciò può comportare vantaggi in termini sia di celerità della trattazione e definizione dei reclami, che di una valutazione sulla gravità complessiva dell'evento/violazione segnalata, quando attenga ad un ampio numero di passeggeri.

2. nel caso le violazioni riguardino più passeggeri o siano riferibili a situazioni similari e ripetute nel tempo, la trattazione unitaria consente di modulare la sanzione in relazione alla fattispecie concreta ed anche di legarla alla attività di assistenza prestata o meno ai consumatori dall'azienda e/o alla eventuale reiterazione della violazione stessa, ipotesi che fanno assumere alla segnalazione una evidente valenza di maggiore gravità.

Questione 6: Si chiedono osservazioni motivate in merito ad eventuali ulteriori contenuti dell'atto di avvio del procedimento che potrebbero essere inseriti, al fine di salvaguardare le garanzie procedurali e il contraddittorio.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. l'avvio del procedimento deve essere notificato oltre che all'impresa ferroviaria anche al passeggero o alla Associazione dei Consumatori che ha proposto reclamo. Ciò al fine di garantire a tutte le Parti pari dignità – diritto di accesso agli atti e diritto di difesa – nel corso del procedimento.

2. apprezziamo che nell'atto di contestazione – nell'ipotesi di attualità della violazione accertata -, sia prevista l'intimazione a porre fine all'infrazione nel tempo massimo di un mese. Ciò consente di dare attuazione concreta alle tutele normativamente previste, troppo spesso disattese dalle aziende, anche attraverso sistemi dilatori. In tal senso rappresentiamo l'esigenza che, ove vi siano ricorsi all'Autorità giudiziaria strumentalmente proposti a fini chiaramente dilatori, possa essere in via amministrativa prevista dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti un aggravamento della sanzione prevista, in misura predeterminata.

Questione 7: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle modalità di partecipazione al procedimento sanzionatorio dell'impresa destinataria della contestazione.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. il procedimento prevede una serie di garanzie in capo all'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento, le stesse devono essere però riconosciute anche in

capo al reclamante (consumatore e/o Associazione dei Consumatori), ad es. l'avviso di conclusione del procedimento, così da consentire sia pari diritti di difesa, sia una ricostruzione dei fatti quanto più possibile completa del reclamo pervenuto, anche al fine di consentire al Collegio l'assunzione del provvedimento finale più opportuno in base a tutti gli elementi emersi.

Questione 8: Si chiedono osservazioni motivate sul termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, al fine di assicurare una maggiore tempestività della tutela.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. apprezziamo il termine ridotto (massimo di 120 giorni) per la conclusione dei procedimenti attinenti alla tutela dei diritti dei passeggeri, volto ad assicurare una maggiore tempestività della tutela. Ciò vale in particolare in quanto il reclamo in oggetto è ammissibile in seconda istanza, per cui il passeggero ha già presentato un reclamo alla azienda, a cui può essere seguito anche l'avvio di una procedura di risoluzione delle controversie tra esercenti ed utenti, tutti passaggi che implicano già un dispendio notevole di tempo. In tal senso rappresentiamo che il fattore tempo è spesso vissuto dai consumatori come elemento deflativo nel proporre reclamo, comportando ciò la mancata attivazione dei propri diritti, pure riconosciuti dalla normativa.

Questione 9: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze che possono integrare il danno grave e irreparabile agli interessi degli utenti, presupposti, questi, che condizionano l'adozione di misure cautelari. Considerata, inoltre, la specificità della materia regolata, si richiedono osservazioni in merito al possibile contenuto delle misure cautelari da adottare.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. considerata la rilevanza, l'impatto sociale e il carattere innovativo del tema, proponiamo l'istituzione di un Tavolo di confronto sul tema per definire fattispecie che

possono integrare il danno grave ed irreparabile agli interessi degli utenti ed anche il possibile contenuto delle misure cautelari adottabili. Si tratta infatti di argomento tecnico che merita necessari approfondimenti e valutazioni congiunte Autorità, AACC ed Aziende del settore.

Questione 10: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall'art. 16 della legge 689/1981 anche alla materia della tutela del diritto dei passeggeri, con particolare riguardo alla possibilità di applicare l'istituto alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. non riteniamo opportuno applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta, considerando che le sanzioni sono già di bassa entità e che le stesse dovrebbero, a nostro avviso, essere aumentate per poter avere in concreto l'effetto di scongiurare la violazione dei diritti dei passeggeri.

2. in caso di violazioni plurime non riteniamo possa applicarsi l'istituto del pagamento della sanzione ridotta, che appare fortemente iniqua nei confronti dei consumatori lesi ed in aperto contrasto con le direttive dell'Unione Europea che prevedono il diritto alla mobilità per tutti e la conseguente integrazione dello spazio europeo. I trasporti rivestono infatti una dimensione sociale e di coesione, comportando la riduzione delle disparità regionali, la rottura dell'isolamento e l'accesso alla mobilità per le persone con disabilità. Il raggiungimento di questi obiettivi passa per una mobilità accessibile a tutti ed a una politica di tutela dei diritti dei passeggeri, che devono infatti godere di pari diritti in tutta l'Unione europea, senza discriminazioni e con pari garanzie.

Questione 11: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa, nelle procedure concernenti la tutela dei diritti dei passeggeri.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. l'assunzione di impegni da parte dell'impresa non può diventare uno strumento per evitare l'accertamento della responsabilità, il pagamento dell'eventuale sanzione e per impedire un accertamento che – se condotto in maniera puntuale – potrebbe far emergere una situazione di irregolarità dell'impresa particolarmente grave. In sostanza, la possibilità di procedere con gli impegni, deve essere a nostro avviso preceduta da una valutazione preliminare dell'impatto sociale della violazione contestata sui consumatori, quale categoria in posizione di debolezza rispetto all'impresa.

2. riteniamo altresì centrale che l'applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa e la verifica degli stessi sia preceduta da una fase di consultazione con le Associazioni dei Consumatori, chiamate poi a svolgere anche un ruolo di verifica degli impegni medesimi. Ciò potrebbe avvenire dando idonea pubblicità alla richiesta di assunzione di impegni da parte dell'impresa, così da consentire alle AACC di poter intervenire, ma anche attraverso la creazione di un sistema di monitoraggio degli impegni assunti, svolto sia dalla Autorità che dalle Associazioni dei Consumatori in rappresentanza dell'utenza.

Questione 12: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle misure per monitorare l'attuazione del Regolamento CE 1371/2007.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. chiediamo che l'Autorità svolga, in linea con i poteri ad essa attribuiti, una accurata attività di monitoraggio del settore, avviando indagini conoscitive sui servizi resi dalle imprese e sul rispetto delle previsioni del Regolamento in ambito dei diritti dei consumatori. Tali attività dovrebbero avvenire a livello sia nazionale che regionale e locale, potendosi così ricostruire il quadro sia complessivo del trasporto ferroviario, che quello di ciascun territorio, per verificarne la corrispondenza con le istanze dell'utenza ed il reale stato di rispetto dei loro diritti. A tal fine l'Autorità può esercitare il diritto di acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato informazioni e documentazione idonea a consentire le

attività di monitoraggio e le indagini conoscitive su tutti i profili del Regolamento Ce n. 1371/2007, anche attraverso apposite consultazioni.

2. come già sopra indicato risulta centrale per una effettiva attività di monitoraggio del settore acquisire e valutare entità dei reclami, in termini di numeri e di fattispecie segnalate sia alle aziende che dalle Associazioni dei Consumatori. In tal senso particolare valore assumono anche le istanze e le segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori - singoli o associati - in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione.

3. il monitoraggio dovrebbe poi riguardare anche l'attività posta in essere dalle aziende del settore, volta a favorire l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti, quale modalità virtuosa di gestione dei rapporti impresa/consumatore.

4. chiediamo poi che in ambito dei servizi di trasporto si dia piena applicazione alla legge finanziaria 244/2007, articolo 2, comma 461, anche a livello territoriale, prevedendo la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori rispetto ai punti ivi previsti. In particolare dando attuazione all'Accordo sancito dalla Conferenza Unificata del 26 Settembre 2013 – Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 254 del 29-10-2013-Suppl. Ordinario n. 72 (Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle **Linee guida** relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei **contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali**, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244).

Questione 13: Si richiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.

In merito al punto posto si evidenzia quanto segue:

1. particolare attenzione vogliamo porre all'art. 5 - Procedimento per l'accertamento e irrogazione delle sanzioni. In particolare sull'applicazione del comma 3 e 4. Per quanto riguarda il comma 4 siamo favorevoli all'accantonamento delle risorse in un apposito Fondo e chiediamo che tali somme – versate all'entrata del bilancio dello Stato – siano **assegnate con vincolo di rassegnazione**, al fine di evitare che tali somme destinate a progetti del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti ed alle regioni per il finanziamento di progetti a favore dei consumatori, possano essere distratte per altri e diversi fini. Infatti la materia del trasporto è di centrale importanza per l'utenza e merita appropriare risorse a ciò interamente dedicate.

Infine, crediamo sia necessario rendere obbligatoria la conciliazione paritetica nel comparto, come già previsto per tutta la telefonia, anche in considerazione del fatto che spesso si tratta di contenziosi su small claims. Ciò favorirebbe il decongestionamento della giustizia pubblica con tutti i benefici economici e sociali che ne deriverebbero.

Presidente Nazionale Adiconsum

Pietro Giordano

Roma, 24 giugno 2014
Prot. 3082/2014/PG/ar