

Quesito n. 1:

Si ritiene opportuno, per una maggior chiarezza, mettere per prima la sezione dei dati del passeggero, e per seconda, precisando che è di compilazione eventuale, solo se persona diversa, quella relativa al delegato alla presentazione

Quesito n. 2:

E' molto consigliabile, e la circostanza deve essere opportunamente pubblicizzata ed evidenziata, che il passeggero sia assistito da una associazione di consumatori da un Comitato o da una Associazione di Comitati a tutela dei consumatori (es. Osservatorio Regionale Trasporti Lazio) nella presentazione del reclamo. L'assistenza di tipo tecnico delle associazioni contribuisce migliorare la qualità del reclamo, facilitandone la trattazione, anche e soprattutto nell'interesse dell'utente; costituisce un filtro per reclami infondati.

Quesito n 3

Al fine di consentire all'utente, in caso di insoddisfazione a fronte della risposta del vettore, di poter adire altre vie di carattere sia extragiudiziario che giudiziario si ritiene sovrabbondante il termine di 90 giorni per il trattamento dei reclami da parte del gestore. Per tale ragione, si suggerisce una notifica al passeggero entro un mese dal ricevimento del reclamo per informarlo circa l'accoglimento, il rigetto o, ancora, la valutazione in corso dello stesso; la definizione del contenzioso sarebbe auspicabile entro e non oltre 60 giorni solari.

Quesito n.4

Il comma 6 dell'art 3 del d.lgs 169/2014, prevede la possibilità per il passeggero di presentare attinenti i servizi di competenza regionale anche alle strutture regionali. Seppure con qualche perplessità interpretativa, esso sembra indicare la possibilità di presentare in prima istanza il reclamo oltre che al vettore, anche alle regioni (in seconda istanza il reclamo ha come unico destinatario l'Autorità), alle quali è chiesto di trasmettere a loro volta all'Autorità la segnalazione, fornendo elementi utili ai fini della definizione del procedimento. Ciò comporta l'opportunità di definire in modo chiaro e certo le azioni in carico alla Regione ed il loro coordinamento con quelle in carico all'Autorità. Pertanto, si considera opportuno che, nel rispetto delle procedure necessarie ad armonizzare le azioni, siano fatti, comunque, salvi, ove già presenti, i procedimenti attivi presso le regioni per la gestione dei reclami( come numeri verdi, e-mail, contact center) eventualmente integrandoli in modo da renderli applicabili anche nel caso del Regolamento 1371/2007 e del D.Lgs 169/2014.

Un efficace coordinamento delle attività tra i vari attori, impedisce la sovrapposizione delle competenze garantendo al passeggero tutela, efficacia ed efficienza amministrativa e certezza del risultato.

Quesito 5

In considerazione della necessità di razionalizzare il flusso in entrata dei reclami nel settore dei trasporti e di consentire una trattazione più organica, unitaria e veloce dei reclami stessi a vantaggio della clientela; del fatto che le esigenze di snellimento dell'azione amministrativa della Direzione competente in materia di tutela dell'utenza nel settore dei Trasporti impongono l'introduzione del principio dell'aggregazione dei reclami contrario al comportamento dello stesso gestore, così da trattarle con azione unitaria, anche prescindendo dai casi singoli, si consiglia la modalità "aggregativa" di trattazione dei reclami, la quale

consentirebbe alla Direzione competente di non avviare un'attività preistruttoria complessa per singolo reclamo, anche laddove il singolo reclamo non rivesta di per sé alcun particolare "valore" in sé né sia sintomatico di una condotta illecita diffusa contribuendo, pertanto, ad assicurare una maggiore economicità ed efficacia dell'azione amministrativa a vantaggio sia di quest'ultima che dell'utente.

Si suggerisce, inoltre, la modalità aggregativa anche per le istanze la cui ipotesi è di manifesta infondatezza con l'obbligo di risposta e indicazione dei numeri di ruolo degli altri reclami ad esso aggregati, ciò al fine di garantire all'utente una maggior tutela permettendogli di avviare eventuali azioni civili singole e/o aggregate.

#### Quesito 6

Si raccomanda, qualora la violazione accertata sia ancora in corso al momento del ricevimento dell'atto di contestazione da parte del vettore, che l'intimazione a porre fine all'infrazione non sia entro il termine massimo di un mese, bensì entro 10 giorni dalla notifica, così da impedire il riprodursi formale di quei comportamenti sanzionati, oggetto di contestazione, da parte del vettore e dannoso per gli utenti. Va da sé, che i termini per l'adozione del provvedimento finale dovrebbero essere ridotti a trenta giorni.

#### Quesito n. 7

A questo proposito in base al comma 461 articolo 2 della L.244 del 24 Dicembre 2007 si propone il coinvolgimento di una rappresentanza legale delle AACC per verificare la corretta applicazione della procedura sanzionatoria.

#### Quesito 8

Ritenendo che la tutela delle persone e della collettività passa attraverso la certezza del diritto in tempi brevi, e poiché la riduzione dei tempi consente all'utente di adire le vie e le strategie di autotutela da lui ritenute più opportune si condivide la posizione dell'Autorità in relazione al termine di 120 giorni per la conclusione del procedimento sanzionatorio.

#### Quesito 9

Non si hanno osservazioni al riguardo

#### Quesito 10

A questo proposito, poiché si ritiene che la sanzione, oltre ad avere una logica di tutela dell'ordinamento dovrà avere anche una logica di tutela dell'utente, si reputa pregiudizievole proporre un modello tollerante attraverso il pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie. Detto modello, se applicato, non rappresenterebbe uno strumento di deterrenza, quale dovrebbe essere lo strumento sanzionatorio, bensì consentirebbe al vettore che viola le norme, di recare reiteratamente grave pregiudizio al passeggero, senza subire particolari danni "collaterali" di carattere economico.

#### Quesito 11

Non si condivide tale indirizzo per le ragioni di cui al quesito 10.

Inoltre, il mancato accertamento della relativa infrazione a fronte dell'adozione di provvedimenti attraverso cui l'Autorità obbliga l'impresa a mantenere gli impegni presi, presuppone, inevitabilmente il mancato

utilizzo dello strumento sanzionatorio a fronte di una violazione già commessa dall'impresa nei confronti dell'utente. In questo caso il passeggero viene penalizzato due volte: per mano del vettore che non ha adempiuto ai suoi obblighi e dall'Autorità che non accerta la violazione impedendo all'utente di sporgere formale reclamo.

#### Quesito 12

In ordine a quanto disposto dall'art. 2 punto c) e d) comma 461 della L.244 del 24 Dicembre 2007 vale a dire: *“previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito”* e *“previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori”* si ritiene opportuno il coinvolgimento attivo e fattivo delle AA.CC. nelle attività di monitoraggio così come previsto dalla disciplina contenuta nel D.lgs. 169/2014 la quale prevede che l'Autorità vigili sulla corretta applicazione del Regolamento ( UE ) n. 181/2011 e che a tal fine possa effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al predetto Regolamento. Si richiede inoltre la possibilità di coinvolgimento nelle suddette attività anche di soggetti diversi dalle suddette AACC, quali Comitati di Utenti o Associazioni di liberi comitati di utenti (come ad esempio ORT Lazio), affinché non siano vessati gli utenti nell'esercizio della loro libertà di associazione e rappresentanza al pagamento delle tessere di associazione, prassi questa prevista dalla normativa relativa alla partecipazione delle associazioni al CNCU. Questo in quanto la massima parte degli utenti trova libera e gratuita associazione in comitati che perseguono quale unico fine la tutela degli utenti del trasporto.

#### Quesito 13

Si ritiene opportuno aggiungere nell'allegato B campo relativo a smarrimento bagaglio