



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



## **ATTUAZIONE DELLA DISCIPLINA SANZIONATORIA PER LE VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO 181/2011, RELATIVO AI DIRITTI E AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS.**

Documento di consultazione ART sulle modalità tecniche di **presentazione del reclamo, procedimenti di accertamento e irrogazione delle sanzioni.**

### **Osservazioni di LEGACONSUMATORI.**

**Milano, 18 dicembre 2014**

Legaconsumatori è l'associazione di cittadini consumatori con n. 37.000 iscritti, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi dell'art. 137 del Codice del consumo. Fa parte del CNCU dal suo sorgere è nata nel 1970 ed è la seconda in ordine di nascita dopo l'Unione Nazionale Consumatori sorta nel 1955. È diffusa in tutto il territorio nazionale .

### **Premessa**

In riferimento ai servizi regolari di trasporto con autobus, l'iniziativa del legislatore (d.lgs 169/2014) e la conseguente attivazione dell'ART, si confrontano con un ambito nel quale l'attenzione al consumatore è naturalmente debole. Nello specifico, la debolezza di tale attenzione, e la conseguente necessità di una forte regolazione del tema dei reclami, trova in questo settore tre forti ragioni:

- la condizione di monopolio territoriale, che caratterizza la gran parte delle quote di mercato,
- la condizione in base alla quale la copertura dei costi del servizio deriva solo per 1/3 dalla vendita di titoli di viaggio<sup>1</sup>, e quindi da scelte di acquisto del consumatore, e per 2/3 invece da contribuzione pubblica, il cui livello è indipendente dalle scelte d'acquisto e quindi dalla soddisfazione del consumatore,

---

<sup>1</sup> 35% è l'obiettivo normativo di settore.

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.41.29.12.24 - Fax. 02.48.30.26.11

www.legaconsumatori.it e-mail: milano@legaconsumatori.it



LEGA CONSUMATORI

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



- un altissimo numero di transazioni d'acquisto elementari (i singoli viaggi), ciascuna di basso valore economico unitario, che riducono la motivazione del consumatore a reclamare singole situazioni di scarsa qualità o addirittura di inadempienza della prestazione in ragione del rapporto costi/benefici dell'azione di reclamo, di norma insoddisfacente.

Per tutti questi motivi, la scrivente attribuisce fondamentale importanza alla consultazione in oggetto, ritenendola una importante opportunità che tutti i portatori di interesse (consumatori, imprese, enti titolari, associazioni) devono saper valorizzare.

**Questioni specifiche** (i riferimenti numerici rinviano agli specifici quesiti del documento di consultazione):

1. Campi contenuti nella proposta di modulo:

- a. Obbligare il reclamante a indicare l' "ente di gestione della stazione" costituisce una barriera; si tratta di una informazione scarsamente disponibile presso il consumatore medio. Obbligarlo a precisare tale informazione può inibire in modo significativo la decisione di completare il processo di reclamo.
- b. È opportuna, e quindi si condivide, la scelta di codificare i possibili motivi di reclamo, in modo che lo stesso possa essere univocamente classificato, anche con riferimento alle specifiche sanzioni previste agli articoli da 5 a 17 del D.lgs.169 del 4/11/2014, cui ovviamente le specifiche tipologie fanno riferimento. Riteniamo tuttavia opportuno estendere le tipologie di disservizio che il consumatore può segnalare anche a casi non espressamente previsti dal Regolamento UE e/o dai testi di recepimento. Riteniamo infatti che non sia vietato per l'Autorità, nell'ambito dei propri compiti istituzionali di regolazione della qualità dei servizi, identificare anche altre tipologie di disservizi da reclamare, soprattutto con riferimento alle percorrenze inferiori ai 250 km. Solo a titolo di esempio citiamo qui:
  - i. Partenze e passaggi in anticipo sulla tabella oraria (casi che, in certe località ed in certe fasce orarie, possono produrre per il consumatore effetti ancora più gravi del passaggio in ritardo);
  - ii. Informazioni al passeggero indispensabili , ancorché non strettamente relative solo al "suo viaggio" (ad esempio indicazioni errate o incomplete su bus in servizio su linee diverse, che transitano per la medesima fermata di salita);

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.41.29.12.24 - Fax. 02.48.30.26.11

www.legaconsumatori.it e-mail: milano@legaconsumatori.it



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



- iii. Mezzo sovraccarico, compresi i casi in cui il passeggero, per questo motivo, non viene fatto salire;
  - iv. Mezzo sporco e/o igienicamente non sicuro;
  - v. Stile di guida, da parte dell'autista, con livelli di sicurezza inadeguati;
  - c. La compilazione del campo "descrizione del problema" può essere anche effettuata allegando un più veloce messaggio vocale e/o corredandola di allegati immagine, il tutto allo scopo di alleggerire significativamente il carico operativo per il reclamante, rimuovendo in questo modo tutti gli ostacoli che possono ridurre la propensione all'azione a tutela dei propri diritti.
2. La possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative è essenziale, in particolare per i motivi citati in premessa. Un ruolo attivo delle associazioni, fino a vere e proprie forme di delega ad agire per conto, esprime i seguenti effetti, pienamente coerenti con le finalità della regolazione in oggetto:
- a. Abbatte i livelli di asimmetria informativa tra le parti in causa;
  - b. Supporta il consumatore nella corretta partecipazione al procedimento, anche nell'interesse delle stesse imprese;
  - c. Favorisce il costante monitoraggio dei singoli reclami;

Riteniamo in particolare che, dietro attivazione di specifiche regole, il consumatore possa arrivare anche a delegare esplicitamente, pro tempore, l'associazione a presentare successivi distinti reclami, di fatto trasferendo sull'associazione l'esecuzione di alcune azioni delicate (ad esempio l'accurata ed efficace "descrizione del problema") e/o ripetitive (ad esempio la compilazione dei dati del reclamante, la trasmissione del documento di identità, la comunicazione di eventuali cambi di recapito in merito a reclami già precedentemente avviati ovvero la vera e propria costituzione di domicilio presso l'associazione, l'inoltro alle competenti strutture regionali, di norma non note al consumatore, ecc ...)

La possibilità che il passeggero presenti reclamo e deleghi la gestione della controversia attraverso lo strumento ADR merita di fare riferimento al Codice del Consumo e specificamente agli art. 137, 139.140, 141, all'accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, pubblicato sulla G.U n.254 del 29 ottobre 2013 e alla Direttiva 2013/11/U.E. Questo quadro normativo suggerisce l'opportunità, come avviene nel comparto delle telecomunicazioni e dell'energia che l'Autorità di doti di propri strumenti per la regolazione dei reclami e delle controversie ma riconosca e

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.41.29.12.24 - Fax. 02.48.30.26.11

www.legaconsumatori.it e-mail: milano@legaconsumatori.it



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



- collabori con procedure paritetiche negoziate tra associazioni di consumatori e aziende (gestori ) con particolare riferimento alla adozione dello schema di protocollo di intesa previsto dal citato accordo della Conferenza unificata del 2013 attuativo dell'art. 2.comma 461 della legge 24 dicembre 2007 (finanziaria 2008)
4. D'accordo sul ruolo attivo della autorità nella funzione di coordinamento si ritiene che tale funzione debba coinvolgere oltre al vettore necessariamente gli enti locali titolari del servizio e nel quadro delle carte della qualità dei servizi le associazioni dei consumatori .
  5. La possibilità di trattare congiuntamente più casi è condivisibile perché previene il ricorso ad azioni collettive risarcitorie per via giudiziaria, può creare le condizioni per forme di conciliazione collettiva extragiudiziaria, aiuta a elaborare norme ed orientamenti atti a prevenire il ripetersi della cause di contenzioso e contribuisce all'efficacia dell' azione di controllo
  7. In merito al procedimento:
    - a. L'audizione personale presso l'Ufficio competente può essere resa anche a distanza, garantendo strumenti efficaci allo scopo (ad esempio in videoconferenza);
    - b. Sulla scorta delle esperienze maturate in altri comparti è possibile distinguere reclami su tematiche seriali per le quali la trattazione on line è preferibile e i reclami su pratiche complesse per le quali è bene procedere con la trattazione vis a vis.
    - c. I tempi di redazione e notifica del verbale sospendono i termini del procedimento
  8. La durata del procedimento in 120 giorni è eccessiva, specie in rapporto ad un contenzioso di portata "bagatellare" si tenga presente che nelle controversie del settore dell'alta velocità ferroviaria la durata media della trattazione della controversia è di 43 giorni .
  13. Altre questioni:
    - a. qualora il servizio sia reso in applicazione di un contratto di pubblico servizio contribuito, l'esito del procedimento, sia in caso di accoglimento del ricorso che di respingimento, va notificato anche all'ente locale titolare del servizio, e/o alla struttura regionale competente.

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.41.29.12.24 - Fax. 02.48.30.26.11

www.legaconsumatori.it e-mail: milano@legaconsumatori.it