

Roma, 19 dicembre 2014

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
Via Nizza 230, 10126 Torino  
A mezzo posta certificata

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

## OSSERVAZIONI DI ANAV AL

### **Documento di consultazione dell'Autorità dei trasporti sull'attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 per la tutela dei passeggeri su autobus**

#### **1. Presentazione del reclamo - Modalità**

*Q. 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.*

Si concorda sulla modalità prescritta di presentazione del reclamo. In particolare si ritiene rilevante evidenziare la ricevibilità, da parte dell'Autorità, del reclamo formulato dal passeggero su presunte infrazioni esclusivamente in veste di "organo di secondo grado" ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 secondo comma del Regolamento 181/2011.

Si ritiene utile prevedere che il reclamo inoltrato all'Autorità venga contestualmente inoltrato per conoscenza al vettore nonché l'allegazione al reclamo stesso della documentazione comprovante la presunta violazione delle disposizioni da parte dell'impresa di trasporto. La previsione garantirebbe la soddisfazione dell'interesse ad essere informati sull'avvio del procedimento.

#### **2. Presentazione del reclamo – Soggetti legittimati**

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

Non si ritiene di contestare la possibilità che il passeggero presenti il reclamo anche avvalendosi delle associazioni dei consumatori, rilevando tuttavia l'opportunità che ciò avvenga esclusivamente nei casi più gravi e articolati di eventuale presunta infrazione.

### 3. Presentazione del reclamo – Termini e condizioni

*Q. 3 Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e termini di presentazione del reclamo.*

Valga quanto evidenziato al punto 1.

### 4. Presentazione del reclamo – Servizi regolari di competenza regionale e locale

*Q. 4 Con riferimento al disposto di cui all'art. 3, comma 6 del d.lgs n.169/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dal vettore che, in ogni caso è destinatario del reclamo in prima istanza e l'avvio, in seconda istanza, dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità.*

Non si ritiene di condividere la possibilità che, nel caso dei servizi di competenza regionale o locale, i reclami possano essere inoltrati anche alle competenti strutture regionali all'uopo individuate ai sensi dell'art. 3, comma 6 del Decreto legislativo n.169/2014, giacchè tale coinvolgimento potrebbe generare confusione nell'utenza e inutile sovrapposizione di competenze.

Si ritiene, comunque, necessario precisare, nel caso venga disciplinata tale fattispecie, che al fine di scongiurare dubbie interpretazioni da parte dei passeggeri, la norma sopra richiamata sia letta in combinazione con il comma 5 che la precede, e che pertanto introduce tale facoltà esclusivamente in relazione al reclamo avanzato all'Autorità in seconda istanza. La precisazione farebbe, altresì, salva l'interpretazione dei termini e delle condizioni generali fissate dal medesimo decreto legislativo.

### 5. Le fasi del procedimento: archiviazione o avvio del procedimento

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

In riferimento alle ipotesi di archiviazione, si ritiene rispondente a principi di trasparenza e certezza del diritto che l'Autorità informi i vettori soggetti passivi di accertamento per presunte violazioni oggetto di reclamo presso l'Autorità, dei provvedimenti di archiviazione e relative motivazioni, dalla stessa assunti nei loro confronti e, in generale per la casistica periodicamente prodottasi su casi specifici. Al pari dell'interesse ad essere informati sull'avvio del procedimento, sussiste rilevante interesse a conoscerne i termini e le ragioni dell'archiviazione.

Si valuta positivamente la possibilità che l'Autorità tratti congiuntamente più casi, laddove la tipologia degli stessi lo consenta, agevolandone una tempestiva definizione.

## 6. L'atto di contestazione

Q. 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.

Per quel che attiene l'atto di avvio del procedimento per l'accertamento delle infrazioni e relative sanzioni, si ritiene utile che la notifica avvenga, oltre che al vettore, anche ad ogni altro soggetto eventualmente coinvolto quale responsabile in solido della presunta violazione.

In ordine all'intimazione a porre fine all'infrazione *in itinere*, si ritiene che il termine a quella connesso debba essere proporzionato al tipo di contestazione resa al vettore affinché questo possa disporre del tempo adeguato al tipo di intervento richiesto per porvi fine.

## 7. Garanzie procedurali e adozione del provvedimento finale

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

Si ritiene utile che l'Autorità chiarisca se la richiesta di accesso agli atti del procedimento sanzionatorio da parte dell'impresa destinataria interrompe o meno il termine di 30 giorni per l'invio delle proprie deduzioni.

In tale medesimo contesto si richiede di esplicitare che l'audizione personale presso l'Ufficio competente, eventualmente richiesta dall'impresa, non pregiudichi in ogni caso la possibilità di presentare memorie e deduzioni scritte.

Si richiede, in ultimo, che l'Autorità valuti la possibilità di prevedere l'introduzione di un meccanismo di autotutela in ordine alla eventualità di risolvere un conflitto di interessi attuale o potenziale con i destinatari dei provvedimenti. Lo strumento garantirebbe economia procedimentale e trasparenza, salvaguardando al contempo il diritto di difesa e la tutela degli interessi dei soggetti coinvolti.

## 8. Termini del procedimento

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

Si valuta positivamente la previsione di un termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, salvaguardando in ogni momento l'esercizio del diritto di difesa da parte del vettore.

## 9. Adozione di provvedimenti temporanei di natura cautelare

*Q. 9 Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze che possono integrare il danno grave e irreparabile agli interessi dei passeggeri, 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.*

Per quel che attiene alle circostanze che possono integrare un danno grave ed irreparabile agli interessi dei passeggeri, si ritiene che la fattispecie esuli dalla normativa in materia di tutela dei diritti dei passeggeri. Non si ravvisano, infatti, nelle condotte scaturenti da infrazioni alla disciplina in esame, ipotesi di danno grave ed irreparabile per il soggetto fruitore del servizio di trasporto. Al vettore è, infatti, richiesto di prestare assistenza, informare, offrire servizi e garantire prestazioni, se del caso, porre in essere condotte riparatrici, offrendo servizi sostitutivi ovvero rimborsi e ristori e, in ultimo, intervenendo ponendo fine all'infrazione accertata.

L'eventuale danno grave ed irreparabile, scaturente da inottemperanze in tema di sicurezza dei viaggiatori, è scongiurato dall'adempimento puntuale da parte delle imprese di trasporto alle disposizioni di legge al cui rispetto sono chiamate le autorità preposte. Si ritiene, quindi, poco indicato in questo caso ipotizzare il ricorso a misure cautelari da parte dell'Autorità.

## 10. Pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie

*Q. 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.*

Si valuta positivamente la possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta anche alle violazioni plurime da parte dell'impresa stessa.

In merito si richiede che l'Autorità valuti l'opportunità di prevedere un meccanismo di gradualità della sanzione, che non penalizzi le imprese con un parco veicolare più consistente, basato su un criterio di "classificazione" delle infrazioni.

Ciò conferirebbe non solo maggior chiarezza sul tipo di infrazione eventualmente commessa (più o meno grave) ma, altresì, sarebbe di ausilio al meccanismo di quantificazione della sanzione (tra l'importo minimo e quello massimo).

### **11. I provvedimenti dell’Autorità con cui si rendono obbligatori gli impegni assunti dalle imprese**

***Q. 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***

Si considera positivo il ricorso all’applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell’impresa finalizzata a rimuovere la condotta contestata a garanzia della tutela dei diritti dei passeggeri.

### **12. Indagini conoscitive**

***Q. 12 Si chiedono osservazioni motivate in merito altre misure per monitorare l’attuazione del Regolamento (UE) 181/2011.***

Si ritiene di grande utilità lo svolgimento di indagini conoscitive e di monitoraggio da parte dell’Autorità sui servizi soggetti alla regolamentazione in esame; tuttavia si richiama l’attenzione dell’Autorità sulla necessità di evitare ulteriore aggravio burocratico a scopo “informativo” a carico delle imprese di trasporto. Si auspica, pertanto, un fattivo coordinamento fra le Istituzioni coinvolte da simili attività di indagine.

### **13. Indagini conoscitive**

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