

## Documento di consultazione – Contributo di Stagecoach Group

**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.**

Osservazioni: È difficile capire in quali circostanze una società presenti un reclamo sul trasporto dei passeggeri, dato che i motivi del reclamo si riferiscono a un individuo.

Se a una società fosse permesso fare reclami per conto di persone fisiche, questo potrebbe incoraggiare la raccolta dei reclami insieme.

Il motivo di reclamo “mancata emissione del biglietto” necessita del chiarimento che il biglietto può essere elettronico. È importante specificare che si riferisce al fatto che il cliente debba avere una ricevuta che provi l’acquisto.

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

Osservazioni: Sarebbe ragionevole che i reclami fossero presentati da un avvocato. In queste circostanze i reclami sarebbero presentati individualmente. Ciononostante, non dovrebbe essere permesso ad alcuna organizzazione a fini di lucro di poter presentare i reclami, perché questo incoraggerebbe i reclami per motivi commerciali. A nessuna organizzazione dovrebbe essere permesso cercare ricorrenti.

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

Osservazioni: Il primo reclamo dovrebbe essere presentato al vettore in un lasso di tempo ragionevole. Se, per esempio, un reclamo fosse fatto diverse settimane dopo il fatto, sarebbe difficile da indagare. Questo dovrebbe essere tenuto in considerazione. Se il reclamo riguardasse un evento specifico avvenuto nel passato, 90 giorni sarebbero sufficienti. È solo in circostanze eccezionali che questa tempistica non sarebbe sufficiente. Bisognerebbe prendere in considerazione delle circostanze specifiche nel valutare le scadenze. Ad ogni modo, per adottare le opportune modifiche, in modo che si possa eliminare la causa sottostante la denuncia, dovrebbe esserci una clausola di ragionevolezza. Ci potrebbero essere casi, per esempio quando un percorso necessita di più di 90 giorni per cambiare rispetto all'originale, in cui un maggiore lasso di tempo sarebbe ragionevole. Quando il tempo di risoluzione di un reclamo occupa un lungo lasso di tempo, ci dovrebbe essere l'obbligo di dimostrare che il ricorrente sia stato tenuto informato riguardo allo stato di avanzamento.

**Questione 4: Con riferimento al disposto di cui all'articolo 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 dell'infrazione da parte dell'Autorità.**

Osservazioni: Noi preferiamo un sistema che riduca al minimo il ritardo tra il ricevimento del reclamo da parte dell'Autorità e la richiesta di risposta dello stesso reclamo alla società. Pertanto dovrebbe essere usato il sistema più appropriato.

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

Osservazioni: In primo luogo bisognerebbe capire come l'Autorità otterrebbe prove dell'opinione dell'Operatore e in quale modo determinerebbe se il reclamo è fondato.

In termini di revisione congiunta, in cui diversi reclami fanno riferimento allo stesso evento, come, ad esempio, il ritardo di un pullman, è accettabile sottoporli a una valutazione congiunta. Tuttavia, qualora ci

siano diversi reclami di tipo analogo, ma che non riguardino lo stesso specifico evento riferito allo stesso operatore, essi non dovrebbero essere esaminati congiuntamente. Questo permetterebbe che ogni caso sia considerato singolarmente.

**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.**

Osservazioni: Si prega di notare le tempistiche necessarie per modificare il percorso al fine di risolvere i ritardi. L'avviso di archiviazione della violazione dovrebbe tenerle in considerazione.

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

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

Osservazioni: Sembrano ragionevoli.

**Questione 9: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze suscettibili di 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.**

Osservazioni: Questo si dovrebbe applicare in presenza di un rischio grave per la salute e la sicurezza dei passeggeri, del pubblico, dei dipendenti o dell'operatore. Inoltre, dovrebbe essere applicato anche nei casi in cui un atto sia da considerarsi anticoncorrenziale o illegale.

**Questione 10: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall'articolo 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.**

Osservazioni: Nessun commento.

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

Osservazioni: Un mancato adempimento degli impegni assunti dovrebbe avere delle conseguenze sulla società e sui suoi amministratori. Una reiterata inadempienza potrebbe provocare una sospensione della licenza ad esercitare o una immissione di restrizioni ad operare ai danni dell'operatore. Se i reclami si riferiscono ad un itinerario specifico, potrebbe essere revocata l'autorità ad effettuare il servizio, in caso di reiterato inadempimento delle richieste da parte dell'operatore.

**Questione 12: Si richiedono osservazioni motivate in merito ad altre misure per monitorare l'attuazione del Regolamento (UE) 181/2011.**

Osservazioni: Sarebbe anche possibile raccogliere commenti dai media, purché siano verificati. Ci potrebbe essere, inoltre, una domanda in aggiunta alle richieste di autorizzazione per le rotte a lunga distanza, in cui l'operatore stabilisce il modo in cui intende soddisfare i requisiti per la gestione dei reclami.

L'obiettivo della raccolta delle informazioni dovrebbe essere in primo luogo quello di migliorare la prestazione e non di punire l'operatore. Esso dovrebbe essere penalizzato solo nel caso in cui non abbia assolto agli impegni presi.

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

Osservazioni: Fare in modo che queste sanzioni si riferiscano anche a viaggi di altro tipo, come il treno e l'aereo. Per il trattamento dei reclami l'Autorità dovrebbe tenere debitamente conto della proporzionalità rispetto a queste altre tipologie. Se non ci sono sanzioni equivalenti, allora il sistema proposto inibirà la concorrenza per tipologia. Gli altri tipi di viaggio prevedono diritti per i passeggeri, quindi bisognerebbe applicare anche lo stesso livello di sanzioni. Le sanzioni complessive appaiono potenzialmente punitive e sproporzionate. Potrebbero portare alla chiusura della società a causa del livello delle ammende. Possono scoraggiare l'entrata nel mercato, in quanto creano barriere all'ingresso.

L'Autorità dei Trasporti avrà la stessa responsabilità sulle altre tipologie di trasporto? Se no, come sarà garantita la coerenza?

Le sanzioni dovrebbero essere applicate in modo progressivo. La prima violazione dovrebbe essere trattata con maggiore indulgenza rispetto a una reiterata.