

**OSSERVAZIONI AL:**

**DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE CONCERNENTE L'ATTUAZIONE DELLA DISCIPLINA SANZIONATORIA PER LE VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011, RELATIVO AI DIRITTI E AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS**

PRESENTATE DA:

ASSOUTENTI – Roma – Vicolo Orbitelli n. 10 – tel 06/6833617 – e-mail [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

CASA DEL CONSUMATORE – Milano – Via Bobbio n. 6 – tel 02/76316809 – e-mail [info @ casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

CODICI – Roma – Viale Guglielmo Marconi n. 94 – tel 06.55.30.18.08 - email: [segreteria\\_nazionale@codici.org](mailto:segreteria_nazionale@codici.org)

CONFCONSUMATORI – Parma . Via G. Mazzini n. 43 – tel 0521/231846 – e-mail [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)



Casa del  
Consumatore



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

8 gennaio 2014

Si chiede di illustrare le osservazioni inviate all'Autorità nel corso dell'audizione che si terrà il 14 gennaio 2015 alle ore 14.30 presso la sede dell'Autorità nella città di Torino mediante un o più rappresentanti delle scriventi

**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.**

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

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

E' consigliabile, e la circostanza deve essere opportunamente pubblicizzata ed evidenziata, che il passeggero sia assistito da una associazione di consumatori nella presentazione del reclamo. L'assistenza di tipo tecnico delle associazioni contribuisce a migliorare la qualità del reclamo, facilitandone la trattazione, anche e soprattutto nell'interesse del passeggero: costituisce un filtro sulla presentazione di reclami infondati.

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

Al fine di consentire al passeggero, in caso di insoddisfazione a fronte della risposta del vettore, di poter adire altre vie di carattere sia extragiudiziario sia 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.

**Questione 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.**

Il comma 6 dell'art 3 del d.lgs 169/2014 prevede la possibilità per il passeggero di presentare reclami 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.

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

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'utente 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 prestrutturata 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 maggiore tutela permettendogli di avviare eventuali azioni civili singole e/o aggregate.

**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.**

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 dei comportamenti sanzionati, oggetto di contestazione, da parte del vettore e dannoso per gli utenti. I termini per l'adozione del provvedimento finale dovrebbero essere quindi ridotti a trenta giorni.

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

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

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

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 dallo stesso valutate più opportune, si condivide la posizione dell'Autorità in relazione al termine di 120 giorni per la conclusione del procedimento sanzionatorio.

**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.**

Non si hanno osservazioni al riguardo

**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.**

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.

**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.**

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.

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

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

#### **Questione 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 Associazioni dei Consumatori 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.

#### **Questione 13**

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