

Delibera n. 2/2019

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami. Avvio del procedimento.

L'Autorità, nella sua riunione del 17 gennaio 2019

VISTO

l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità provvede «*a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi»;*
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze»;*
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l'Autorità «*favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti»;*

VISTO

l'articolo 24 del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento marittimo), il quale prevede: «*1. I vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento. 2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo»;*

- VISTO** l'articolo 16 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento marittimo, il quale prevede: «*1. Il vettore e l'operatore del terminale che non istituiscono e non dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dall'articolo 24 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.500 ad euro 25.000. 2. Il vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500»;*
- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la «Carta della qualità dei servizi» che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 (*“Contenuto delle carte di servizio”*) del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: *“1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente”*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014;
- CONSIDERATO** che dall'analisi di reclami e segnalazioni pervenuti all'Autorità dagli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne, nonché dalla preliminare attività di monitoraggio svolta dagli Uffici, sono emerse alcune criticità in merito ai sistemi per il trattamento dei reclami dei gestori dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne e degli operatori dei terminali, in particolare per quanto concerne l'accessibilità e la corretta individuazione dei canali per l'invio dei reclami di prima istanza, nonché l'effettività del diritto degli utenti ad ottenere, nei tempi previsti, una risposta motivata e circostanziata, in relazione alle proprie doglianze;

- RITENUTO** conseguentemente necessario, anche alla luce di quanto emerso in esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell’Autorità, avviare, con riferimento ai servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne un procedimento per la definizione delle misure concernenti il “*contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria,*” che gli utenti di tali servizi possono esigere nei confronti dei gestori degli stessi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami;
- VISTA** la delibera n. 136/2016 del 24 novembre 2016, con la quale sono stati approvati i “*Metodi di analisi di impatto della regolamentazione dell’Autorità di regolazione dei trasporti*”;
- RILEVATO** che al presente procedimento si applica la metodologia di analisi di impatto della regolazione (AIR) di cui alla citata delibera n. 136/2016;
- su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni illustrate in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami;
2. responsabile del procedimento di cui al punto 1 è la dott.ssa Katia Gallo, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212558;
3. responsabile dell’analisi di impatto della regolazione di cui alla delibera dell’Autorità n. 136/2016 del 24 novembre 2016 è la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212521;
4. il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 31 luglio 2019.

Torino, 17 gennaio 2019

Il Presidente
Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)