

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.

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

SOMMARIO

PREMESSA	3
1. Il quadro normativo di riferimento.....	4
2. I provvedimenti sanzionatori dell'Autorità in materia di accessibilità del sistema per il trattamento dei reclami.....	5
3. Gli atti regolatori dell'Autorità. Misure concernenti i reclami	6
4. Le evidenze emerse dai monitoraggi e dall'attività di valutazione dei reclami.....	7
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.	13
<i>Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)</i>	13
<i>Misura 2 (Definizioni)</i>	15
<i>Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo)</i>	17
<i>Misura 4 (Requisiti di motivazione della risposta)</i>	20
<i>Misura 5 (Indennizzi)</i>	22
<i>Misura 6 (Registrazione dei reclami e conservazione dei dati)</i>	23
<i>Misura 7 (Disposizioni finali)</i>	24

PREMESSA

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), prevede, al comma 2, lettera e) che la stessa provveda *"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"*.

A tale ultimo proposito, 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, prevede che *"[I]e 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"*, ribadendo al riguardo la competenza delle Autorità indipendenti di regolazione in ordine alla definizione dei suddetti diritti.

Pare opportuno evidenziare che l'articolo 37, comma 3, lettera g), del d.l. 201/2011, inoltre, prevede che 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"*, e, ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129 (*"Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne"*), svolge le funzioni dell'organismo nazionale responsabile dell'applicazione 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), tra cui l'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento stesso e l'irrogazione delle relative sanzioni.

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, e segnatamente - tra l'altro - dall'analisi di reclami e segnalazioni di utenti e loro associazioni rappresentative, sono in particolare emerse alcune criticità relativamente all'effettivo esercizio dei diritti attribuiti ai suddetti utenti dalla vigente normativa, criticità che presentano una significativa rilevanza per quanto attiene al trattamento dei reclami.

Nel descritto contesto, l'Autorità ha pertanto avviato, con delibera n. 2/2019 del 17 gennaio 2019, 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.

1. Il quadro normativo di riferimento

In tutti i regolamenti europei a tutela dei passeggeri¹ sono rinvenibili norme sia in tema di istituzione di sistemi di trattamento dei reclami di prima istanza dei passeggeri sia in tema di presentazione dei reclami, da parte dei medesimi passeggeri, ai gestori dei servizi di trasporto², e, soltanto per il trasporto via mare e per vie navigabili interne, agli operatori dei terminali. Entrambi tali soggetti, in base alle indicate disposizioni, sono obbligati a fornire una risposta entro tempistiche prestabilite.

Ulteriori previsioni regolamentari riguardano la possibilità per i passeggeri di presentare un reclamo all'organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei regolamenti europei. Le corrispondenti norme sanzionatorie vigenti nell'ordinamento nazionale sono contenute nei relativi decreti legislativi attuativi³.

Più nel dettaglio, per la modalità di trasporto via mare e per vie navigabili interne, in base alle previsioni del Regolamento, i diritti attribuiti ai passeggeri in tema di reclami si articolano come segue:

- è stabilito il diritto, per i passeggeri, di disporre di un “meccanismo” accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal Regolamento⁴.
Al riguardo l'articolo 16 (“Reclami”), comma 1, del d.lgs. 129/2015 prevede, a carico del vettore e dell'operatore del terminale che non istituisce e non dispone di un sistema per il trattamento dei reclami, una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.500 ad euro 25.000;
- la nozione di “meccanismo” implica che i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali debbano dotarsi di procedure per la raccolta dei reclami dei passeggeri e per la relativa gestione. Le procedure di reclamo devono essere “appropriate e accessibili applicate dai vettori e dagli operatori dei terminali entro le rispettive aree di competenza”⁵;
- correlativamente è previsto il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo⁶, disponendosi altresì che tale presentazione deve avvenire entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio;
- i passeggeri hanno il diritto di ottenere una risposta al reclamo entro tempi predeterminati⁷.

Nel dettaglio, 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, fermo che il tempo

¹ Si tratta, in particolare, del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, del regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

² Si precisa che per “gestori dei servizi” si intendono, secondo le definizioni dei relativi regolamenti europei, per il trasporto via mare e per vie navigabili interne e con autobus, i vettori, per il trasporto ferroviario, le imprese ferroviarie.

³ Decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”; decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”; decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”.

⁴ Articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento.

⁵ Considerando 22 del Regolamento.

⁶ Articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento.

⁷ Articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento.

necessario per rispondere definitivamente al reclamo non può superare i due mesi dal ricevimento dello stesso.

Al riguardo, l'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 prevede, a carico del vettore e dell'operatore del terminale che non rispettano tali tempistiche di risposta, una sanzione amministrativa pecunaria da euro 300 ad euro 1.500;

- i passeggeri possono presentare un reclamo, conformemente alla legislazione nazionale, all'organismo competente designato dallo Stato membro⁸. Ogni Stato membro può decidere che in un primo tempo il passeggero trasmetta il reclamo al vettore o all'operatore del terminale e/o che l'organismo nazionale funga da organo di appello per i reclami irrisolti.

Nel caso italiano, il d.lgs. 129/2015 prevede, all'articolo 3 (*"Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento"*), comma 5, che ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo ai sensi dell'articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 2, del Regolamento, al vettore o all'operatore del terminale, trascorsi sessanta giorni dal ricevimento, può inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità per presunte infrazioni del Regolamento.

Nella tematica di interesse viene altresì in considerazione, per quanto attiene all'ordinamento nazionale, il regolamento per la navigazione interna (approvato con decreto del Presidente della Repubblica 28 giugno 1949, n. 631), che, all'articolo 118 (*"Indicazioni da affiggere sulle navi"*), prevede che sulle navi addette a servizio pubblico di linea per trasporto di persone devono essere tenuti affissi in luogo accessibile a tutti i passeggeri, tra le altre cose, un avviso indicante l'esistenza a bordo del registro dei reclami.

2. I provvedimenti sanzionatori dell'Autorità in materia di accessibilità del sistema per il trattamento dei reclami

L'Autorità, nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati in relazione al rispetto della normativa illustrata nel paragrafo 1, oltre a pronunciarsi sul diritto dei passeggeri ad ottenere una risposta in tempi prestabiliti, ha avuto modo di esprimersi anche sul diritto dei passeggeri a disporre di procedure di reclamo *"accessibili"*.

In particolare, per quanto riguarda il citato articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento (in relazione all'istituzione di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami), l'Autorità ha avuto occasione di pronunciarsi con riferimento ad un reclamo che ha dato luogo alla delibera di avvio di procedimento sanzionatorio n. 136/2017 del 16 novembre 2017, conclusosi con l'irrogazione della sanzione (delibera n. 24/2018 dell'8 marzo 2018).

Nel caso di specie, l'Autorità ha considerato non accessibile, nei termini di cui al citato articolo 24, paragrafo 1, un meccanismo per il trattamento dei reclami che indichi il recapito per l'inoltro dei reclami nelle condizioni generali di trasporto del vettore, scaricabili a loro volta dal sito aziendale con una serie di ulteriori passaggi, in quanto ciò non consente una facile individuazione delle modalità con le quali l'utente può presentare un reclamo al vettore. In tale contesto, è stato intimato alla Compagnia di inserire nella pagina iniziale del proprio sito *web* un collegamento diretto che consentisse ai passeggeri di reperire in modo semplice ed immediato le modalità per l'inoltro dei reclami.

Più di recente, con delibera n. 124/2018 del 6 dicembre 2018, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio per violazione della medesima disposizione nei confronti di un'altra Compagnia, in relazione alla non agevole individuazione nel sito *web* aziendale, da parte degli utenti, delle procedure per l'inoltro dei

⁸ Articolo 25, paragrafo 3, del Regolamento.

reclami (procedimento conclusosi con il pagamento in misura ridotta della sanzione da parte della Compagnia: delibera n. 17/2019 del 28 febbraio 2019).

Nel caso di specie, con riguardo al profilo dell'accessibilità del sistema di trattamento dei reclami, dalla documentazione agli atti era emerso, tra l'altro, che:

- la sezione “*Assistenza successiva al viaggio*”, accessibile tramite *footer* del sito *web*, non faceva esplicito riferimento all’invio di reclami, così come la pagina contenente il modulo attraverso il quale era possibile contattare il *customer service*;
- neppure in altre sezioni del sito *web* della Compagnia - in particolare, nelle domande frequenti (FAQ), nelle condizioni generali di trasporto o nelle informazioni sui diritti dei passeggeri - erano riportati i recapiti per l’inoltro dei reclami;
- la stessa reclamante aveva inviato il proprio reclamo ad una molteplicità di indirizzi *e-mail*, non riuscendo ad individuare quello corretto.

3. Gli atti regolatori dell'Autorità. Misure concernenti i reclami

Nell’ambito degli atti di regolazione adottati dall’Autorità si segnalano in particolare, per quanto attiene alla tematica in esame, due provvedimenti.

Con specifico riguardo al trasporto marittimo, con l’approvazione delle “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*

” (allegato A alla delibera n. 96/2018 del 4 ottobre 2018)⁹, l’Autorità ha previsto, con particolare riguardo alle procedure di reclamo, che:

- “[n]ell’ambito delle attività di monitoraggio, l’IN [impresa navale] attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti” (Misura 2, punto 2);
- “[s]ono altresì accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all’utenza dell’EA [ente affidante] e della IN, almeno i seguenti documenti: (...) il numero di reclami ricevuti dalle IN e dall’EA, catalogati per motivo di reclamo, come individuato dal “Modulo reclamo” presente sul sito dell’ART alla sezione “Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)”, con annessa le azioni adottate per risolvere i disservizi segnalati o i motivi di rigetto dei reclami non trattati. Per la catalogazione degli argomenti oggetto di reclamo le IN e l’EA tengono anche conto, per quanto pertinente, dei fattori e indicatori di qualità previsti nelle presenti Misure, nonché di ulteriori elementi di qualità introdotti nel CdS [contratti di servizio]. L’EA richiede all’OT [operatore del terminale] di fornire elementi sui reclami ad esso presentati in relazione ai servizi di trasporto oggetto dei CdS di cui è titolare e li pubblica sul proprio sito web. I dati di cui alla presente lettera f) vengono pubblicati con cadenza almeno trimestrale” (Misura 2, punto 10);
- “[a]l fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le IN pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure 6 e 7:

⁹ Per quanto riguarda le condizioni minime di qualità che l’Autorità può fissare ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del d. l. 201/2011, giova ricordare che tali attribuzioni sono riferite all’ambito dei servizi soggetti a oneri di servizio pubblico.

(...)

g) i dati relativi ai reclami distinti per tipologia di disservizio” (Misura 8, punto 1).

Sia la Misura 6¹⁰ che la Misura 7¹¹ citate hanno ad oggetto aspetti relativi ai livelli minimi di qualità in merito alla trasparenza e alla disponibilità delle informazioni nelle differenti fasi del viaggio, declinati su diversi canali di comunicazione. Nell’ambito degli indicatori di qualità relativi all’informazione sono in particolare previste, tra le altre, voci relative alle procedure di reclamo all’impresa (Misura 6, Tabella 2 – *Informazioni minime distinte per canale di comunicazione*; Misura 7, Tabella 3 - *Informazioni Statiche a bordo nave*), nonché all’Autorità.

Con riferimento invece al trasporto ferroviario, con la delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione delle “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*”, l’Autorità ha dettato, tra l’altro, specifiche disposizioni in materia di:

- diritto all’informazione (Misura 3), specificando le informazioni da rendere agli utenti anche con riguardo alle procedure di reclamo;
- diritti connessi al trattamento dei reclami (Misura 9), disciplinando in particolare l’individuazione dei canali da mettere a disposizione degli utenti per la presentazione dei reclami, ed i requisiti di motivazione delle risposte agli stessi.

4. Le evidenze emerse dai monitoraggi e dall’attività di valutazione dei reclami

Monitoraggi

Nel periodo novembre 2017/gennaio 2018, gli Uffici hanno effettuato un monitoraggio relativamente ai vettori marittimi, svolto sia tramite l’invio di brevi questionari che mediante verifica puntuale dei siti web, volto ad un primo approfondimento sulle modalità di adempimento, da parte dei vettori stessi, tra l’altro, rispettivamente, degli articoli 23 (“*Informazioni sui diritti dei passeggeri*”) e 24 (“*Reclami*”) del Regolamento.

L’attività di monitoraggio veniva svolta anche allo scopo di rispondere a quanto richiesto agli Stati membri nella Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull’applicazione del Regolamento¹², in cui si affermava: “*Gli organismi nazionali responsabili dell’applicazione sono altresì invitati a verificare le pagine iniziali dei siti web dei vettori per garantire che contengano informazioni sui diritti dei passeggeri e che le clausole contrattuali generali siano conformi alle disposizioni del regolamento*”.

A seguito del monitoraggio effettuato, dalle risposte fornite è emerso che 14 vettori sui 25 che hanno fornito riscontro al questionario avevano predisposto un’apposita sezione del sito web relativa al meccanismo di trattamento dei reclami.

¹⁰ “Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 2”.

¹¹ “Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito in Tabella 3 e Tabella 4”.

¹² Relazione del 24 maggio 2016, COM (2016) 274 final, disponibile al link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0274&from=EN>

Gli altri vettori o non riportavano sul sito *web* una specifica sezione relativa alla presentazione di reclami da parte dei passeggeri (3 vettori), o fornivano sul sito informazioni che non parevano facilmente accessibili agli utenti (8 vettori).

Nel grafico 1 si rappresentano, più in specifico, i risultati del monitoraggio svolto, da cui risulta che nei siti *web* di numerosi vettori la ricerca di un recapito per l'inoltro dei reclami da parte dei passeggeri può risultare non agevole, in quanto (i) non è presente alcun link che rimanda ad una pagina dedicata alle istruzioni per presentare un reclamo, oppure (ii) è presente un link che rimanda ad una pagina dedicata alle istruzioni per presentare un reclamo ma tale link, sebbene non annidato, non è collocato in *home page*, oppure (iii) per visualizzare la pagina dedicata alle istruzioni per presentare un reclamo l'utente deve aprire più pagine e/o documenti in formato pdf all'interno del sito (voce "annidato").

Grafico 1 – Istanze ricevute per il settore marittimo (2014-2018)



Attività di valutazione dei reclami

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, e segnatamente - tra l'altro - dall'analisi di reclami e segnalazioni di utenti, loro associazioni e comitati rappresentativi, sono in particolare emerse alcune criticità.

Nel dettaglio, al 31 dicembre 2018 l'Autorità ha ricevuto un totale di n. 826 reclami e segnalazioni (di seguito: anche istanze)¹³ da parte di utenti del servizio marittimo, presentati singolarmente o tramite associazioni rappresentative, come meglio illustrato nel grafico 2.

La crescita del numero di istanze ricevute nel corso degli anni, che pare dovuta anche ad una maggior conoscenza, da parte degli utenti, della possibilità di rivolgersi in seconda istanza all'Autorità, sembrerebbe

¹³ Per reclamo si intende l'istanza inoltrata con le modalità prescritte dal regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento e contenente, quindi, gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dal passeggero; per segnalazione si intende invece l'istanza non formulata con le prescritte modalità (ad esempio priva della documentazione obbligatoria richiesta o senza il reclamo di prima istanza), di cui l'Autorità tiene in ogni caso conto per l'eventuale accertamento d'ufficio delle violazioni del Regolamento e, comunque, per il monitoraggio delle problematiche che possono insorgere tra utenti e gestori dei servizi, nonché nell'ambito dell'esercizio delle proprie competenze, anche regolatorie.

evidenziare, da un lato, il crescente utilizzo dello strumento dei reclami da parte degli utenti e, dall'altro, in considerazione delle fattispecie esaminate dagli Uffici, che i sistemi per il trattamento dei reclami (dalla raccolta alla risposta motivata) risultano talora, in concreto, non idonei a risolvere o comunque chiarire già in tale sede profili e contenuti delle problematiche lamentate (il cui dettaglio è illustrato nel grafico 3).

Grafico 2 – Istanze ricevute per il settore marittimo (2014-2018)

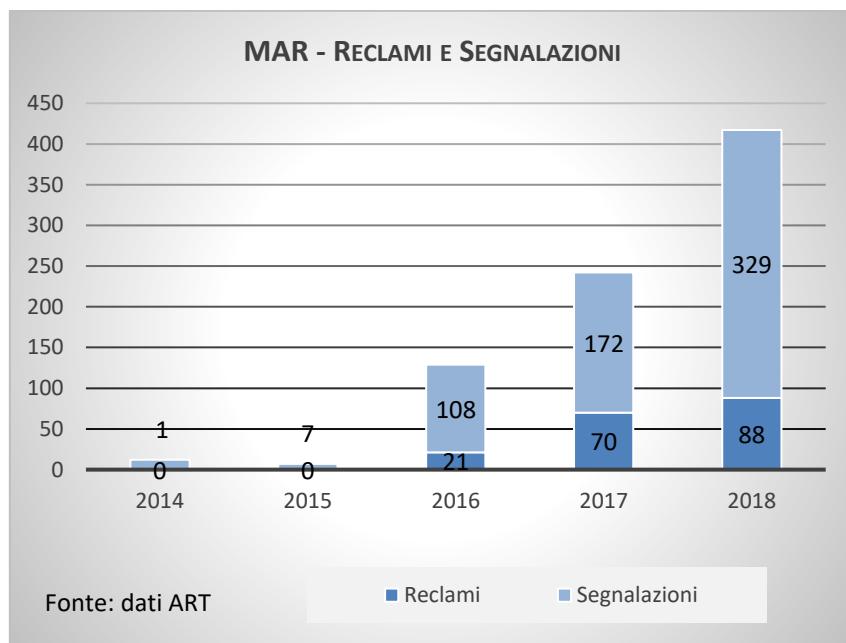
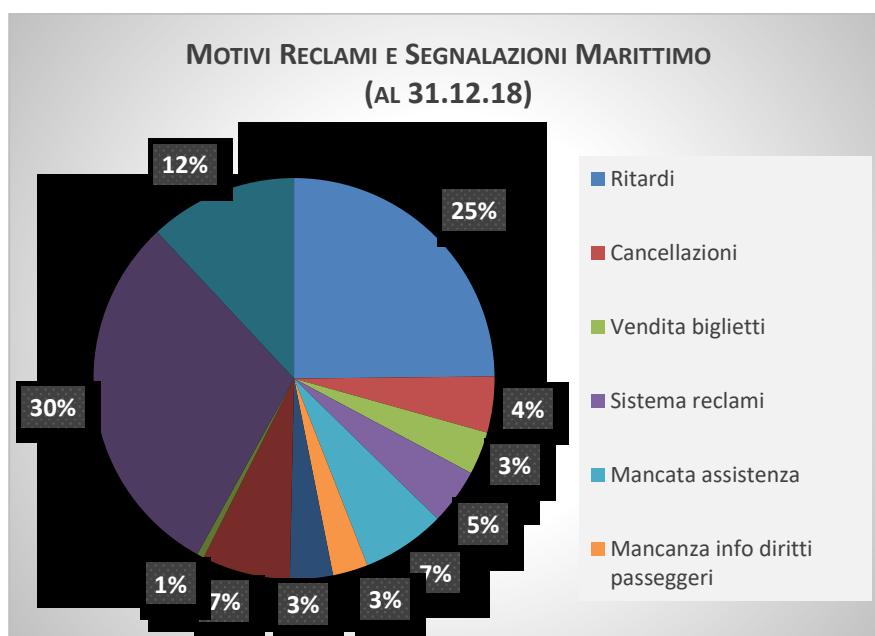


Grafico 3 – Istanze ricevute per il settore marittimo, con ripartizione per argomenti (2014-2018)



Tenuto conto che uno stesso reclamo/segnalazione può evidenziare più problematiche, si può rilevare come le principali categorie alle quali appartengono le istanze rappresentate nel grafico 3 riguardino i ritardi e i profili correlati¹⁴.

Affinché detti aspetti problematici possano essere presi debitamente in considerazione, per quanto di rispettiva competenza, dai gestori dei servizi e dagli operatori dei terminali, è necessario che il sistema di trattamento dei reclami (peraltro direttamente oggetto di dogliananza nel 5% dei casi esaminati) sia organizzato non soltanto ai fini della raccolta dei reclami stessi e della predisposizione della risposta motivata all’utente, ma, anche, nell’ottica di un efficace monitoraggio delle criticità, favorendo l’adozione di misure atte a risolverle.

Il tema del trattamento dei reclami è stato affrontato con interventi di regolazione o di *soft regulation* anche in altri settori soggetti a regolazione¹⁵.

Nell’ambito del trasporto via mare e per vie navigabili interne deve essere sottolineato che, come illustrato, il Regolamento fissa un termine al passeggero per l’effettuazione del reclamo di prima istanza: la rapida individuazione della corretta modalità di inoltro dello stesso risulta dunque fondamentale per consentire il rispetto del suddetto termine, oltre che la sollecita ed efficace trattazione della pratica.

In proposito, dall’attività di analisi delle istanze degli utenti sono emerse situazioni in cui:

- a) il vettore fa parte di un gruppo societario che utilizza un unico *brand* per fornire servizi diversi, per cui non risulta immediata, per l’utente, l’individuazione del soggetto a cui rivolgersi per l’invio del reclamo;
- b) il soggetto che vende il biglietto è un soggetto diverso dal vettore, evenienza che si verifica in particolare quando l’acquisto del titolo di viaggio avviene tramite un sistema di vendita di biglietti *on*

¹⁴ In particolare, dall’analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi, quali aspetti maggiormente problematici:

- a) le compensazioni connesse al prezzo del biglietto o i rimborsi a seguito di ritardi o cancellazioni e le relative modalità di erogazione;
- b) le informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate;
- c) l’assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;
- d) l’offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;
- e) l’accessibilità del sistema di presentazione dei reclami, la tempestività e la motivazione delle relative risposte e l’effettiva soluzione dei disservizi subiti dagli utenti.

¹⁵ La Banca d’Italia nel 2016, a seguito dell’attività di controllo sull’organizzazione e sul funzionamento degli uffici reclami ha riscontrato soluzioni organizzative differenziate da parte dei singoli intermediari vigilati; ebbene, a seguito dell’attività predetta, la Banca d’Italia ha pubblicato un documento denominato “*Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell’attività di controllo*” (https://www.bancaditalia.it/media/banca-per-immagini/20160318_Reclami.pdf) in cui analizza il governo dell’attività di gestione dei reclami (adozione di una policy per la gestione dei reclami, collocazione dell’ufficio reclami e rapporti con altre funzioni aziendali, organizzazione dell’ufficio reclami, reporting), i processi di gestione dei reclami (contenuto delle procedure, modalità di inoltro delle segnalazioni, infrastruttura informatica e comunicazioni alla clientela) e i controlli.

L’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (oggi Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente) ha emanato la delibera 21 luglio 2016, n. 413/2016/R/com (<https://www.arera.it/allegati/docs/16/413-16TIQVnew.pdf>) che ha approvato il nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita. In particolare, il provvedimento si inserisce nel procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutela dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie, prevedendo, tra le altre cose, la procedura di presentazione dei reclami scritti, i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, il tempo di risposta motivata a reclami scritti, reclami scritti multipli, l’indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami, il rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie.

- line;*
- c) il sito *web* del vettore riporta dei generici recapiti di contatto senza indicare in modo esplicito quale sia il recapito per effettuare un reclamo;
 - d) nel sito *web* sono riportati soltanto alcuni tra i recapiti in concreto istituiti dal vettore per l'inoltro di un reclamo;
 - e) il vettore non ha un proprio sito *web* chiaramente identificabile.

Un altro profilo di criticità riguarda le risposte ai reclami, che sono risultate in molti casi lacunose, riferite soltanto ad alcune doglianze sollevate dal passeggero e/o non esaustive nella rappresentazione al medesimo dei propri diritti e dei motivi per cui il reclamo è accolto o respinto.

A titolo di mero esempio, si possono citare numerose risposte delle Compagnie di navigazione nelle quali viene rifiutata la compensazione economica per il ritardo all'arrivo senza fornire prova, come invece richiesto dal Regolamento, dell'esistenza effettiva di una delle cause di esenzione previste. O, ancora, le risposte con cui, nell'offrire quale *"gesto di attenzione commerciale"* bonus o sconti su un viaggio successivo, si prospetta l'accettazione di tale sconto come preclusiva di qualsiasi ulteriore azione.

Talvolta è poi emerso che il reparto aziendale deputato a fornire risposta ai reclami dei passeggeri non dispone di strumenti idonei a raccogliere le informazioni rilevanti dai diversi reparti aziendali o da eventuali soggetti esterni (es. gestore del terminale).

Si segnala, inoltre, la scarsa diffusione per la modalità di trasporto in esame delle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie (ADR), che, ove le risposte dei gestori dei servizi non siano soddisfacenti per l'utente, risultano essere un utile strumento deflattivo, e possono rappresentare un'importante alternativa al contenzioso di fronte all'autorità giudiziaria.

Sebbene, infatti, l'articolo 21 (*"Ulteriori azioni risarcitorie"*) del Regolamento preveda che *"[...]e disposizioni del presente regolamento lasciano impregiudicato il diritto dei passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto"*, considerata la durata e il costo dei procedimenti giudiziari, le vie giudiziarie appaiono non agevolmente percorribili per l'utente che voglia far valere le proprie eventuali pretese risarcitorie.

In proposito, l'articolo 37, comma 3, lettera h) del d.l. 201/2011 prevede che l'Autorità *"favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti"*. La Commissione europea, d'altro canto, nella citata Relazione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione del Regolamento *"incoraggia gli Stati membri che attualmente non forniscono un meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie per l'applicazione dei diritti dei passeggeri a mettere in atto un tale meccanismo a norma della direttiva 2013/11/UE in modo da offrire ai passeggeri ricorsi più rapidi e meno costosi"*.

Alla luce di quanto illustrato emerge la necessità di individuare - ai sensi del più volte citato articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 - misure volte a definire 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 portuali. Si tratta in particolare di diritti che, per le rilevate criticità, necessitano di essere declinati e specificati nel loro contenuto minimo, anche risarcitorio sotto forma di indennizzo, precisando altresì le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio.

A tal fine si illustra, nella presente relazione, lo schema di atto di regolazione recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi 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*” predisposto in considerazione degli esiti della riportata attività di analisi svolta dagli Uffici.

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.**Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)**

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, 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. Il presente provvedimento si applica agli utenti che viaggiano:
 - a) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio italiano;
 - b) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato in Italia, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore stabilito nel territorio di uno Stato membro o che offre servizi di trasporto passeggeri da o verso l'Italia;
 - c) in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio italiano.
3. Il presente provvedimento non si applica agli utenti che viaggiano:
 - a) su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri;
 - b) su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata;
 - c) con escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere; oppure
 - d) su navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

I contenuti della **Misura 1** riprendono le pertinenti disposizioni normative nazionali e supranazionali per delineare l'oggetto e l'ambito di applicazione del provvedimento in esame.

In proposito, vengono in specifica considerazione:

- l'articolo 37, comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed in particolare 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"*;
- l'articolo 1 ("Oggetto") del Regolamento, il quale *"stabilisce regole per il trasporto via mare e per vie navigabili interne"*. In proposito, l'articolo 2 ("Ambito di applicazione"), paragrafo 4, del Regolamento prevede la possibilità per gli Stati membri *"di esonerare dall'applicazione del Regolamento i servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati, purché i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano garantiti in modo comparabile dalla legislazione nazionale"*. Nel caso italiano, il d.lgs. 129/2015 non discrimina fra servizi a mercato e servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, applicandosi indistintamente per tutti i servizi passeggeri via mare e per vie navigabili interne;

- l'articolo 2 ("Ambito di applicazione") del Regolamento, che individua i passeggeri a cui si applica il regolamento stesso in base al porto di imbarco e di sbarco, nonché alla tipologia di servizio o di imbarcazione utilizzata. Per quanto attiene alle crociere il cui porto di imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, deve essere precisato che il Regolamento dispone esplicitamente che alcune norme dello stesso non trovano applicazione: si tratta in particolare degli articoli 16 ("Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"), paragrafo 2, 18 ("Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"), 19 ("Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo") e 20 ("Esenzioni"), paragrafi 1 e 4.

In relazione al quadro normativo esposto, per quanto attiene all'ambito oggettivo di applicazione delle misure proposte, non si è pertanto ritenuto di escludere dallo stesso i servizi di trasporto per vie navigabili interne, né le crociere. A tale specifico riguardo si precisa che, allo stato, l'Autorità non ha ricevuto reclami con riguardo alle vie navigabili interne e ha ricevuto un numero trascurabile di reclami e segnalazioni relativi alle crociere.

Dal punto di vista, invece, dei soggetti tenuti alla relativa applicazione, occorre fare riferimento alle norme in tema di trattamento dei reclami.

In proposito, premesso che *"i passeggeri dovrebbero essere in grado di esercitare i propri diritti mediante procedure di reclamo appropriate e accessibili applicate dai vettori e dagli operatori dei terminali entro le rispettive aree di competenza"* e che *"i vettori e gli operatori dei terminali dovrebbero rispondere ai reclami dei passeggeri entro un termine stabilito"* (considerando 22), occorre precisare che, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento:

- operatore del terminale è *"un organismo pubblico o privato nel territorio di uno Stato membro responsabile dell'amministrazione e della gestione di un terminale portuale"* (lettera s);
- vettore è *"una persona fisica o giuridica, diversa da un operatore turistico, agente di viaggio o un venditore di biglietti, che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico"* (lettera d).

L'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento prevede poi che i vettori e gli operatori dei terminali sono i soggetti tenuti ad istituire o disporre *"di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento"*. Gli stessi soggetti sono tenuti ad acquisire i reclami presentati dagli utenti e a fornire una risposta nei termini di cui al medesimo articolo 24, paragrafo 2.

In proposito si precisa peraltro che, in base all'articolo 5 ("Altre parti di fatto") del Regolamento, se l'adempimento degli obblighi derivanti dallo stesso è stato affidato a *"un vettore di fatto, venditore di biglietti o altra persona, il vettore (...) o operatore del terminale, che ha affidato tali obblighi, resta in ogni caso responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale persona nell'esercizio delle sue funzioni"*.

Tanto considerato, con la **Misura 1** si precisa che il contenuto minimo dei diritti con riferimento al trattamento dei reclami viene definito a beneficio di tutti gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento, siano essi in regime di mercato o soggetti a oneri di servizio pubblico, sia nei confronti dei gestori dei servizi, che degli operatori del terminale.

Come previsto dal richiamato articolo 37, comma 2, lettera e) del d. l. 201/2011, sono comunque 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 anche in conformità a quanto disposto dalle pertinenti condizioni minime di qualità approvate dall'Autorità. In proposito, va richiamato quanto previsto dalla

delibera n. 96/2018 dell'Autorità del 4 ottobre 2018 recante “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*”.

Misura 2 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 3 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), nonché le seguenti definizioni:
 - a) **gestore del servizio**: il vettore di cui all'articolo 3, lettera d), del Regolamento;
 - b) **meccanismo per il trattamento dei reclami**: il complesso delle procedure, organizzate dal gestore dei servizi o dall'operatore del terminale ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento, per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi entro i termini previsti dal paragrafo 2 dello stesso articolo;
 - c) **reclamo**: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
 - d) **utente**: l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto passeggeri via mare o per vie navigabili interne o di una crociera, o l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio.

La **Misura 2** delinea le definizioni rilevanti, ove non comprese nell'articolo 3 (“*Definizioni*”) del Regolamento; in sostanza, si esplicitano con la misura le sole definizioni che, non rinvenibili nel richiamato regolamento, appaiono comunque indispensabili ai fini dell'applicazione del provvedimento in esame.

Nella declinazione di tali definizioni si è tenuto conto, per quanto possibile - considerate le specificità della modalità di trasporto oggetto dell'intervento - delle analoghe definizioni dettate dall'Autorità nell'ambito delle “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*”.

In particolare:

- per quanto attiene al “*reclamo*” viene proposta una definizione coerente rispetto a quelle in proposito utilizzate per altri servizi di pubblica utilità. Viene specificato che gli utenti possono presentare il proprio reclamo singolarmente o tramite loro associazioni rappresentative, che devono essere intese in senso ampio, ricomprensivo anche eventuali comitati;

- per quanto riguarda l’*“utente”*, considerato che il Regolamento prevede la definizione di *“vettore”*¹⁶, viene definita l’altra parte del *“contratto di trasporto”*¹⁷. Nel dettaglio, la definizione in esame da un lato è coerente rispetto all’ambito di applicazione di cui alla Misura 1, e, dall’altro, ricomprende anche l’utente potenziale. In proposito occorre infatti considerare che tra i diritti sanciti dal Regolamento figurano alcune fattispecie relative alla fase precedente alla stipula del contratto di trasporto: oltre all’articolo 4 (*“Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie”*), deve essere tra l’altro ricordato il *“Diritto al trasporto”* di cui all’articolo 7, il quale prevede che, per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, (i) un vettore non possa rifiutare di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto unicamente per motivi di disabilità o di mobilità ridotta e (ii) le prenotazioni e i biglietti siano offerti alle medesime persone senza costi aggiuntivi alle stesse condizioni applicabili a tutti gli altri passeggeri.

¹⁶ In base all’articolo 3, lettera d), del Regolamento il vettore è *“una persona fisica o giuridica, diversa da un operatore turistico, agente di viaggio o un venditore di biglietti, che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico”*.

¹⁷ In base all’articolo 3, lettera m), del Regolamento il contratto di trasporto è *“un contratto di trasporto tra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi passeggeri o crociere”*.

Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) presentazione del reclamo tramite il sito *web*, con accesso da apposito link posto nell’*home page*, o via *e-mail*, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
 - b.2) presentazione del reclamo tramite un indirizzo o casella postale;
 - c) la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile, conforme al fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure.
2. È fatta salva la possibilità per l’utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1 lettera c); i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
 - a) i riferimenti identificativi dell’utente (nome, cognome, recapito);
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione);
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l’adozione, dalla carta dei servizi.
3. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali informano gli utenti almeno:
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio o all’operatore del terminale, in conformità a quanto previsto dall’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;
 - d) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio o l’operatore del terminale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l’adozione della stessa;
 - e) dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di omessa risposta al reclamo, in particolare della possibilità:
 - e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - e.2) di presentare un reclamo di seconda istanza all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
 - f) dell’indennizzo automatico, previsto per i casi di omessa risposta o di risposta tardiva, ai sensi della Misura 5.
4. Le informazioni di cui alla Misura 3.3 sono riportate almeno:
 - a) nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall’*home page*, tramite apposito link denominato “*Reclami*”;
 - b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “*Reclami*”;
 - c) nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l’adozione, in una sezione dedicata denominata “*Reclami*”;
 - d) su locandine affisse a bordo delle navi, nei porti e presso i terminali portuali, in una sezione dedicata denominata “*Reclami*”.
5. Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.3, lettere c) e d):
 - a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo *e-mail* o tramite sito *web*, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell’invio;
 - b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell’invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore dei servizi e dell’operatore del terminale nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione;
 - c) ove previsto tra i canali utilizzabili, in caso di consegna a mano del reclamo presso gli uffici dell’operatore del terminale o del gestore del servizio, presso un agente di viaggio, un operatore

turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.

6. Il biglietto riporta chiaramente l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché del link di cui alla Misura 3.4, lettera a), anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico.

In merito ai presupposti delle previsioni di cui alla **Misura 3**, si richiamano le criticità, emerse dall'attività di valutazione dei reclami e delle segnalazioni dei passeggeri, nonché di monitoraggio, descritte con maggior dettaglio nel paragrafo 4 della presente relazione.

Per quanto possibile, tenuto conto delle specificità della modalità di trasporto oggetto dell'intervento, la misura in esame è stata formulata in maniera coerente con quanto previsto, in tema di reclami, dalle *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie"*.

Nel dettaglio, con la **Misura 3** si intende declinare il contenuto minimo dei diritti connessi al trattamento dei reclami per quanto attiene all'accessibilità delle procedure¹⁸, a partire da modalità di invio facilmente individuabili e semplici, attraverso una pluralità di canali, utilizzabili anche dagli utenti non fruitori di internet.

Più specificamente, la **Misura 3.1** fornisce indicazioni per garantire la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, sia relativamente alle lingue nelle quali può essere presentato il reclamo (e deve essere ottenuta la conseguente risposta) che ai canali utilizzabili per relativo inoltro (sia per via telematica che cartacea), prevedendo altresì la disponibilità di un apposito modulo per il reclamo di prima istanza, in modalità anche stampabile.

Si ritiene, in proposito, che la previsione dell'obbligo, da parte dei gestori del servizio e degli operatori dei terminali, di predisporre e mettere a disposizione un modulo di reclamo standard (come peraltro già previsto in altri settori¹⁹, anche relativamente a servizi a mercato), consenta di perseguire l'obiettivo di facilitare la presentazione dei reclami da parte dei passeggeri - che conservano comunque la facoltà di presentare il reclamo in forma libera - e, nel contempo, di standardizzare le procedure favorendo una maggiore efficienza.

A tal fine si propongono, quali **allegati 1 e 2** alle Misure due fac simili di modulo - uno per i reclami rivolti al gestore dei servizi e uno per i reclami rivolti all'operatore del terminale - differenziati in relazione

¹⁸ In tema di accessibilità, deve essere richiamata, tra l'altro, la Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:202aa1e4-99a0-11e5-b3b7-01aa75ed71a1.0013.02/DOC_1&format=PDF. Alcune disposizioni, infatti, troveranno applicazione anche per i servizi di trasporto passeggeri per vie navigabili (si veda in particolare, tra l'altro, la sezione V dell'allegato I, che riguarda anche i siti *web* utilizzati per la fornitura di servizi di trasporto passeggeri).

¹⁹ Si veda in particolare quanto previsto dalla delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (oggi Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente) che prevede il nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale.

all'estensione degli obblighi regolamentari che incombono su ciascuno di tali soggetti²⁰. Tali moduli riportano i dati ritenuti essenziali per una corretta gestione del reclamo, ovverosia quelli relativi all'identificazione dell'utente, del disservizio subito e del viaggio nel quale tale disservizio si è verificato.

Viene tra l'altro riportata una classificazione predefinita dei motivi di reclamo per agevolare l'utente nella presentazione delle doglianze relative ai propri diritti²¹ e le imprese nella classificazione dei reclami anche ai fini di monitoraggio. Tale classificazione fa riferimento ai diritti sanciti dal Regolamento.

Si precisa che, benché alcuni tra tali diritti non siano applicabili alle crociere (segnatamente il diritto ad essere informati, in caso di cancellazioni o partenze ritardate, in merito a collegamenti alternativi, il diritto alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso, e il diritto alla compensazione economica per ritardo all'arrivo) anche in tali ipotesi, l'impresa è comunque tenuta a rispondere all'utente, nella specie comunicandogli che il diritto oggetto del reclamo non è previsto per la tipologia di servizio di cui ha fruito.

Il gestore dei servizi o l'operatore del terminale potranno inoltre prevedere, all'interno del modulo, ulteriori voci rilevanti ai fini aziendali.

Dal momento che il reclamo deve poter essere presentato (almeno) anche in lingua inglese, il fac simile del modulo elaborato ed allegato alle Misure è reso disponibile in entrambi gli idiomì.

La **Misura 3.2** prevede comunque che, a prescindere dall'utilizzazione del modulo, il reclamo possa essere presentato in forma libera e che i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali siano tenuti a trattare i reclami che contengono alcuni elementi minimi, idonei ad individuare l'utente, il disservizio subito e il viaggio nel quale tale disservizio si è verificato.

La **Misura 3.3** mira a garantire l'informazione agli utenti sui canali disponibili per la presentazione dei reclami, sulle lingue utilizzabili, sulla disponibilità di un modulo e sulle modalità per reperirlo, sui termini entro cui, rispettivamente, il reclamo deve essere trasmesso dall'utente e la risposta deve essere resa dal gestore del servizio o dall'operatore del terminale, nonché sui rimedi attivabili dall'utente in caso di omessa risposta. Resta ferma la possibilità, per l'utente, di esperire le azioni giudiziarie previste dall'ordinamento. L'utente è

²⁰ In particolare, il Regolamento richiama l'operatore del terminale, quale destinatario di obblighi, solo nelle seguenti disposizioni: articolo 9 (“Accessibilità e informazione”), articolo 11 (“Condizioni alle quali è fornita l’assistenza”), articolo 12 (“Ricevimento delle notifiche e designazione dei punti d’incontro”), articolo 13 (“Norme di qualità per l’assistenza”), articolo 14 (“Formazione e istruzioni”), articolo 15 (“Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche”), articolo 16 (“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”), articolo 22 (“Diritto all’informazione sul viaggio”), articolo 23 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”), articolo 24 (“Reclami”).

²¹ Si evidenzia al riguardo quanto previsto dall'articolo 23 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”) del Regolamento “1. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta. 2. Al fine di rispettare l’obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell’Unione europea e messa a loro disposizione. 3. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali degli estremi dell’organismo responsabile dell’attuazione designato dallo Stato membro interessato a norma dell’articolo 25, paragrafo 1”.

informato altresì dell'indennizzo automatico spettante in caso di omessa o tardiva risposta, come previsto dalla Misura 5.

Le illustrate previsioni sono stabilite in coerenza con quanto previsto alle Misure 6 e 7 delle condizioni minime di qualità fissate, per i servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, con la citata delibera dell'Autorità n. 96/2018 relativamente agli indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio) e Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio).

La **Misura 3.4** ha lo scopo di rendere disponibili le informazioni di cui alla Misura 3.3 tramite una sezione "*Reclami*" accessibile da un link posto nell'*home page* del sito web aziendale, all'interno delle condizioni generali di trasporto del vettore, nelle carte dei servizi - ove ne sia prevista l'adozione - nonché nelle locandine affisse sulle navi, nei porti e presso i terminali portuali.

La denominazione uniforme della indicata sezione "*Reclami*" persegue poi la finalità di consentire all'utente, per il tramite di una standardizzazione, l'immediata individuazione di informazioni chiare ed univoche su come effettuare un reclamo.

Ai fini della certezza dei termini sia per l'invio dei reclami da parte dei passeggeri sia per la risposta dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali, la **Misura 3.5** stabilisce, a seconda delle modalità di invio del reclamo, l'individuazione del giorno, rispettivamente, di relativa trasmissione e ricezione. La predette specificazioni garantiscono uniformità nelle modalità di calcolo di tali termini ed assumono particolare rilevanza per il caso di trasmissione dei reclami a mezzo posta ordinaria.

La **Misura 3.6** ha lo scopo di tutelare gli utenti ove si relazionino con soggetti differenti rispetto al vettore o all'operatore del terminale. I diritti, infatti, devono essere garantiti anche quando l'utente non abbia rapporti diretti con il gestore del servizio di trasporto. Pertanto, laddove vi siano intermediari (venditori di biglietti, agenti di viaggio, operatori turistici), le informazioni che con la misura si richiede di inserire nel biglietto intendono sopperire alle eventuali asimmetrie informative.

Misura 4 (Requisiti di motivazione della risposta)

1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:
 - a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
 - b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo; qualora all'utente spetti la compensazione economica di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, è indicata la facoltà di riceverne il versamento in denaro, salvo che l'utente non abbia già fornito indicazioni in proposito nel modulo di reclamo;
 - c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
 - d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
 - d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - d.2) la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità precisando le relative modalità.

Anche la misura in esame è stata formulata, tenendo conto delle specificità della modalità di trasporto oggetto dell'intervento, per quanto possibile in maniera coerente rispetto a quanto previsto, in tema di reclami, dalle *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie"*.

In relazione alle criticità evidenziate dalle analisi svolte dagli Uffici, la **Misura 4** intende garantire il diritto dell'utente ad una risposta del gestore del servizio o dell'operatore di terminale chiara, completa e comprensiva dei rimedi utilizzabili, anche extragiudiziali²², nel caso di risposta non soddisfacente.

Nella misura in esame sono indicati i contenuti che deve in particolare presentare la risposta al reclamo, la quale deve essere fornita con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente. Segnatamente, la risposta al reclamo, che deve trattare tutte le lamentele indicate dall'utente, deve consentire al medesimo di comprendere se le stesse sono fondate o infondate alla luce dei fatti accertati, delle previsioni normative nonché delle disposizioni contenute nelle condizioni generali di trasporto e nella carta dei servizi applicabili, precisando se gli spetta un indennizzo o rimborso, comunque denominato. La risposta al reclamo deve poi indicare le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica.

Con specifico riferimento alla compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo di cui all'articolo 19 del Regolamento e alle relative modalità di erogazione²³, nella Misura 4.1, lettera b) si prevede che, qualora detta compensazione sia dovuta, il gestore del servizio deve informare il passeggero specificando il suo diritto di ottenere, previa richiesta, l'indennizzo in denaro. Resta inteso che detta richiesta non debba essere formulata quando il passeggero ha già manifestato nel reclamo la sua volontà in tal senso, indicando a tal fine gli elementi utili affinché il vettore possa procedere al versamento (come tra l'altro previsto nel fac simile di modulo di reclamo allegato).

Per quanto attiene alle ipotesi di rimborso, cui fa riferimento la medesima Misura 4.1, lettera b), viene in rilievo tra l'altro quanto previsto dall'articolo 18, paragrafo 3 del Regolamento, che, nelle fattispecie ivi contemplate, riconosce all'utente il diritto ad ottenere il costo completo del prezzo del biglietto in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario; con il consenso dell'utente il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi²⁴.

²² Ciò anche in relazione a quanto previsto dall'articolo 37, comma 3, lettera h) della norma istitutiva, che, come riportato al paragrafo 4, dispone che l'Autorità *"favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti"*.

²³ Articolo 19, paragrafo 5, del Regolamento: *"La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero"*.

²⁴ Articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento: *"Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione"*.

Misura 5 (Indennizzi)

1. L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico in misura non inferiore:
 - a) al 10% del prezzo complessivo del biglietto in caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - b) al 20% del prezzo complessivo del biglietto in caso di risposta fornita oltre il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - c) al 25% del prezzo complessivo del biglietto in caso di omessa risposta.
2. L'indennizzo di cui alla Misura 5.1 non è dovuto nei casi in cui:
 - a) l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
 - b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e tempistiche previste dalla Misura 3;
 - c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della Misura 5.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Tenuto conto del particolare rilievo che, come si è visto, il buon funzionamento del sistema di trattamento dei reclami assume, si osserva che una tardiva o mancata risposta genera una situazione di incertezza per l'utente, il quale non viene messo a conoscenza, nei tempi previsti, dell'esito del suo reclamo e non riceve gli indennizzi o rimborsi comunque denominati a cui eventualmente ha diritto. Pertanto, la **Misura 5** introduce, quale diritto di natura risarcitoria, forfettizzato, un indennizzo specifico per il caso in cui l'utente non riceva risposta oppure qualora la risposta venga inviata oltre il termine massimo previsto dalla normativa.

Il fondamento normativo per la relativa previsione viene in particolare rinvenuto nell'articolo 37, comma 2, lettera e) della norma istitutiva dell'Autorità, letto in combinato disposto con l'articolo nell'articolo 2, comma 12, lettera g) della l. 481/1995 ai sensi del quale: “[c]iascuna Autorità nel perseguire le finalità di cui all'articolo 1 svolge le seguenti funzioni: (...) g) controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h)”.

Pare opportuno prevedere che l'indennizzo sia automatico, così evitando che l'utente debba espressamente richiederlo, e, per considerazioni tra l'altro di semplificazione ed economicità, forfettizzato, come peraltro previsto nell'ambito della regolazione di altri servizi di pubblica utilità.

La misura minima dell'indennizzo è fissata stabilendo una percentuale del prezzo complessivo del biglietto in quanto pare opportuno correlare il disagio subito dall'utente al valore del servizio di trasporto espresso dal prezzo dello stesso. Tale percentuale è crescente in ragione del ritardo nel fornire la risposta (10% o 20%) ed è fissata nel 25% del prezzo complessivo del biglietto per i casi, considerati più gravi, di omessa risposta.

La risposta si considera omessa quando verificato dall'Autorità: a seguito del reclamo di seconda istanza per omessa o tardiva risposta (la risposta tardiva comporta comunque l'applicazione della sanzione di cui all'articolo 16 del d.lgs. 129/2015), invero, l'Ufficio diritti degli utenti, in fase di pre-istruttoria, richiede alla Compagnia interessata se e quando la risposta sia stata fornita. Nel caso in cui in sede di riscontro a detta richiesta la Compagnia non fornisca prova dell'avvenuta trasmissione al reclamante della risposta, questa non può che considerarsi omessa.

Allo stesso modo la risposta sarà considerata omessa qualora la descritta evenienza si verifichi a seguito di reclamo per mancato versamento dell'indennizzo.

In tal modo, si intende garantire l'interesse principale ad ottenere comunque una risposta e, quindi, auspicabilmente, la soddisfazione dell'interesse sostanziale sotteso al reclamo.

Tenuto conto degli oneri connessi al sistema di erogazione degli indennizzi è stata altresì individuata una soglia al di sotto della quale l'indennizzo stesso non è dovuto (6 euro). Tale soglia è stata commisurata tenendo conto che lo stesso Regolamento prevede, all'articolo 19, paragrafo 6, che i vettori possano introdurre una soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista: detta soglia non può superare i 6 euro.

È comunque escluso il versamento di un secondo indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Misura 6 (Registrazione dei reclami e conservazione dei dati)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
 - b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.5;
 - c) i motivi di reclamo riportati nel fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure;
 - d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.
2. Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali, per quanto di rispettiva competenza, conservano i dati inerenti al reclamo per un periodo di tempo congruo anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Un efficiente ed efficace meccanismo per il trattamento dei reclami presuppone che gli stessi siano adeguatamente registrati. Tale registrazione risulta altresì funzionale all'individuazione dei casi di indennizzo di cui alla Misura 5.

Ai fini indicati, si ritiene adeguato prevedere, con la **Misura 6.1**, che i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali assicurino una registrazione che indichi, per ciascun reclamo, oltre ai riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio, la data di ricevimento del reclamo, i relativi motivi nonché la risposta motivata allo stesso, corredata della data di invio della risposta dell'impresa.

Si rileva che la conservazione dei dati inerenti al reclamo risulta necessaria, nell'ambito della risoluzione dei reclami e di eventuali conseguenti azioni giudiziali ed extragiudiziali, per le finalità probatorie il cui onere ricada sul gestore dei servizi o l'operatore del terminale.

In particolare, per quanto specificamente riguarda il reclamo di seconda istanza all'Autorità, le tempistiche indicate per la trasmissione del reclamo da parte dal passeggero, da un lato, e per la risposta da parte del gestore del servizio e dell'operatore del terminale, dall'altro, implicano che, nell'ambito del sistema per il trattamento dei reclami, tali informazioni debbano essere reperibili non solo per il tempo necessario a fornire all'utente una risposta definitiva ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, ma anche per

consentire all'Organismo nazionale responsabile, di cui al successivo articolo 25 ("*Organismi nazionali preposti all'esecuzione*") del regolamento stesso, di svolgere le proprie funzioni ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.lgs. 129/2015.

In tale ottica, con la **Misura 6.2** si prevede che i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali - nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - conservino, per quanto di rispettiva competenza, i dati informativi, pure documentali, relativi al reclamo per un periodo di tempo congruo anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa.

Misura 7 (Disposizioni finali)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alla Misura 3.4 lettera a) del presente provvedimento apportando, entro un mese dalla data di entrata in vigore dello stesso, le necessarie modifiche al proprio sito *web*.
2. Fatto salvo quanto previsto dalla Misura 7.1, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, la carta dei servizi.
3. Entro quarantacinque giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione in una apposita sezione del sito *web* istituzionale dell'Autorità, il link di cui alla Misura 3.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.

La **Misura 7** specifica le tempistiche entro cui i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alle misure in esame.

Viene disposto in particolare che le misure previste dall'atto di regolazione siano attuate entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento. Con riferimento alla predisposizione di un'apposita sezione del sito *web* aziendale, di immediato accesso per l'utente, contenente tutte le informazioni necessarie per la formulazione di un reclamo (in conformità alla Misura 3.4 lettera a), è peraltro specificato che:

- entro un mese dalla data di entrata in vigore del provvedimento i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali apportano le necessarie modifiche al proprio sito *web*;
- entro i successivi 15 giorni i medesimi soggetti comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione in un'apposita sezione del sito *web* istituzionale il link di cui alla Misura 3.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.

Torino, 18 aprile 2019

Il Responsabile del Procedimento
f.to *Katia Gallo*