

Relazione ai sensi dell'articolo 29 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (anno 2019)

1. L'Autorità e il quadro normativo di riferimento per la tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 20, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, è stata individuata quale Organismo responsabile dell'applicazione del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento), dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 (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).

Al fine di dare attuazione all'articolo 28 (*"Organismi nazionali responsabili dell'applicazione"*) del Regolamento, il citato d.lgs 169/2014 ha attribuito all'Autorità il potere di i) effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di trasporto con autobus; ii) istruire e valutare i reclami presentati dai passeggeri, ai fini dell'accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti dal Regolamento; iii) accertare le violazioni delle disposizioni del Regolamento ed irrogare le sanzioni previste nello stesso decreto legislativo.

Nell'esercizio delle proprie competenze, l'Autorità può in particolare acquisire dai vettori, dagli enti di gestione delle stazioni o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto, informazioni e documentazione; presso i medesimi vettori ed enti di gestione l'Autorità può, inoltre, effettuare verifiche e ispezioni.

Come previsto dal d.lgs. 169/2014, l'Autorità, con delibera n. 4/2015, ha adottato il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (di seguito: regolamento sul procedimento sanzionatorio)¹.

Giova evidenziare che, a partire dal 1° marzo 2018, nel rispetto dell'articolo 18 (*"Disposizioni transitorie"*), comma 2, del d.lgs. 169/2014, è entrato in vigore, sia per i vettori che per gli enti di gestione delle stazioni, l'obbligo - previsto dall'articolo 16 (*"Formazione"*), paragrafo 1, lett. b), del Regolamento - di provvedere alla formazione anche del personale conducente. Nello specifico, i soggetti destinatari della disposizione devono stabilire delle procedure di formazione del personale (conducenti inclusi) in materia di *"sensibilizzazione alla disabilità"* e di *"assistenza alla disabilità"*.

La presente relazione intende illustrare, come prescritto dall'articolo 29 (*"Relazione sull'applicazione del presente regolamento"*) del Regolamento, l'attività svolta dall'Autorità quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento nei due anni precedenti la pubblicazione della relazione stessa, specificando in particolare le azioni adottate per applicare le disposizioni del Regolamento nonché dati statistici relativi ai reclami ricevuti e alle sanzioni irrogate nel periodo 1° gennaio 2017 - 30 aprile 2019.

¹ Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le 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, adottato nella seduta del 20 gennaio 2015.

2. La procedura per presentare reclamo all'Autorità

In caso di presunta violazione della normativa europea, prima di rivolgersi all'Autorità, il passeggero è tenuto ad inoltrare il reclamo in prima istanza all'impresa. Il reclamo deve essere presentato, come previsto dal Regolamento, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel Regolamento. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, il vettore deve notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo per una risposta definitiva non può superare i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Soltanto in caso di risposta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi novanta giorni dalla presentazione del reclamo al vettore, il passeggero può rivolgersi all'Autorità. Relativamente ai servizi di competenza regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati ad apposite strutture regionali, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti², le quali, con cadenza mensile, provvedono a trasmetterli all'Autorità.

I passeggeri - anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate - possono rivolgersi in seconda istanza all'Autorità per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento.

I servizi di trasporto passeggeri con autobus oggetto della presente Relazione sono i servizi regolari, ovverosia quelli che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza e su un itinerario determinati, e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite.

L'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare una sanzione all'impresa, ma non quello di risolvere le controversie tra le parti o di disporre un risarcimento del danno. Al riguardo, il citato d.l. 201/2011, norma istitutiva dell'Autorità, attribuisce alla stessa il compito di promuovere procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti.

Al fine di facilitare i rapporti con i passeggeri, l'Autorità ha predisposto nel sito *web* istituzionale (<http://www.autorita-trasporti.it/>) una sezione dedicata ai Diritti dei passeggeri, nella quale è rinvenibile la normativa europea e nazionale a tutela degli utenti nei servizi di trasporto ferroviario, con autobus e via mare e per vie navigabili interne; sono presenti, inoltre, i Moduli per la presentazione dei reclami all'Autorità, disponibili anche in lingua inglese.

Nell'ottica di fornire un aiuto immediato agli utenti nel conoscere i diritti stabiliti dal Regolamento e il ruolo dell'Autorità, si è provveduto, nel corso del periodo di riferimento, a pubblicare, sul medesimo sito *web*, una scheda contenente una serie di "FAQ" sui diritti dei passeggeri e sui casi in cui è possibile rivolgersi all'Autorità. Nelle pagine del sito dedicate ai diritti dei passeggeri sono presenti altresì:

- notizie relative alla Relazione speciale della Corte dei Conti Europea n. 30/2018: *"I passeggeri dell'Unione europea hanno pieni diritti, ma ancora devono lottare per farli rispettare"*;
- un *link* che rimanda ai materiali della campagna informativa promossa dalla Commissione europea per aumentare la consapevolezza dei passeggeri sui propri diritti.

² Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, del 9 ottobre 2015, recante *"Individuazione delle strutture regionali deputate a ricevere i reclami a seguito di presunte infrazioni accertate in relazione ai servizi svolti mediante autobus di competenza regionale e locale, in attuazione dell'articolo 3, comma 6, del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169"*.

Nel dettaglio, per quanto riguarda il trasporto con autobus, il reclamo di seconda istanza deve essere inoltrato all'Autorità con una delle seguenti modalità:

- utilizzando l'apposito sistema telematico di predisposizione e di trasmissione dei reclami (SiTe), disponibile al seguente indirizzo web: www.autorita-trasporti.it/site/, che non richiede ulteriori invii. Il sistema consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *on line*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali. Qualora l'utente completi la procedura, effettuando l'*upload* di tutti i documenti richiesti, il sistema permette l'invio automatico all'Autorità e l'utente può verificare la protocollazione del proprio reclamo. Il sistema telematico è disponibile anche in lingua inglese;
- compilando l'apposito modulo disponibile alla pagina web www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/06/ReclamoAutobus_UE181.pdf, che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino, per posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it o per posta elettronica all'indirizzo reclami-bus@autorita-trasporti.it oppure consegnato a mano presso l'Ufficio protocollo dell'Autorità.

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all'utenza da parte dell'Autorità, aumentando la capacità di ascolto, di dialogo, di intervento e di miglioramento qualitativo delle proprie attività: tale modalità di trasmissione permette, infatti, di guidare gli utenti nella corretta compilazione dei reclami, nonché di centralizzare la ricezione delle istanze, consentendo di rispondere più efficacemente agli utenti.

Come si evince dal grafico che segue, nel periodo di riferimento il 51% dei reclami relativi al trasporto con autobus è stato ricevuto mediante SiTe, mentre il 49% è stato presentato tramite modulo trasmesso con uno degli altri canali preposti.

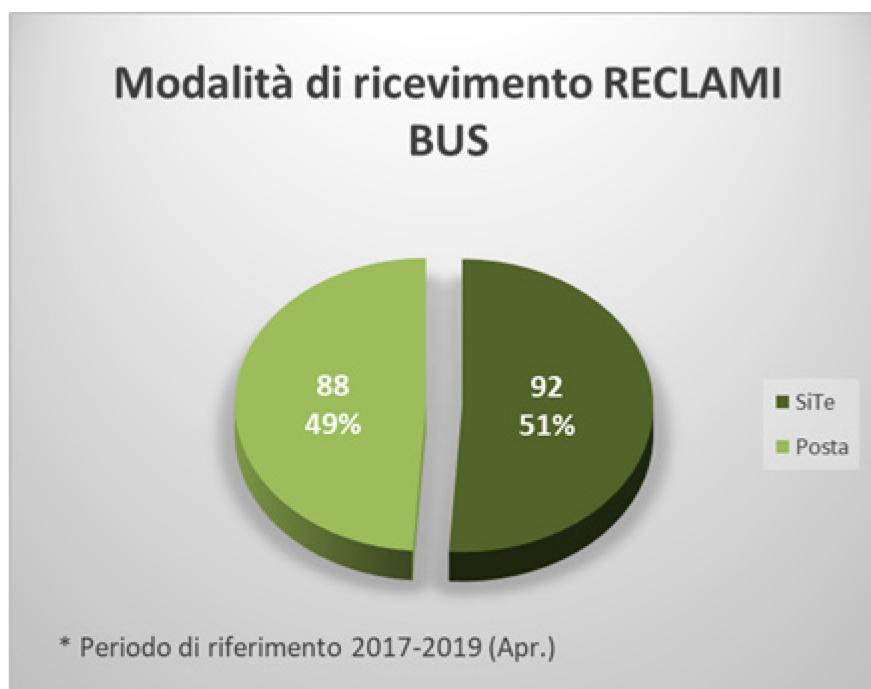


Grafico 1 - Modalità di ricevimento dei reclami nel trasporto con autobus

3. Segnalazioni e reclami pervenuti

Il Regolamento prevede che entro il 1° giugno 2015, e ogni due anni successivi a tale data, venga illustrata l'attività svolta nei due anni civili precedenti: con la presente relazione vengono forniti i dati relativi a reclami e segnalazioni ad oggi consolidati, ovverosia fino a tutto il primo quadrimestre 2019.

L'Autorità, in qualità di Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, ha ricevuto dai passeggeri, nel periodo 2015 – 1° quadrimestre 2019, reclami e segnalazioni, come illustrato nel grafico che segue (dal quale risulta possibile anche un confronto con le istanze ricevute con riferimento ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e di quelli che viaggiano via mare e per vie navigabili interne)³.

In proposito è opportuno innanzitutto chiarire che per segnalazione si intende l'istanza inviata dall'utente non formulata con le prescritte modalità (ad esempio, senza attendere i 90 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa o con una descrizione generica della problematica); il reclamo è, invece, l'istanza correttamente inoltrata contenente gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente.

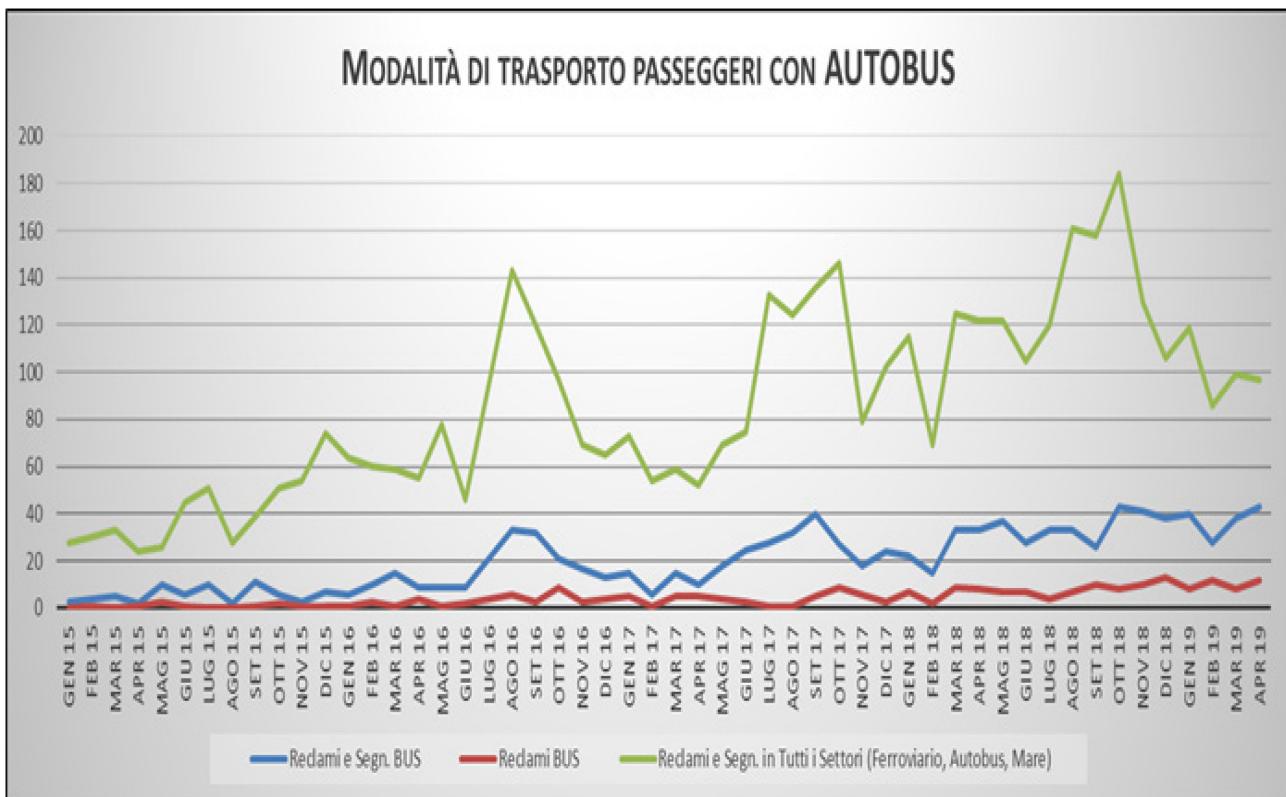


Grafico 2 - Andamento dei reclami e segnalazioni in ingresso

Dal grafico 2 si registra una tendenza in aumento del numero dei reclami e delle segnalazioni ricevuti con riguardo ai servizi di trasporto con autobus, con picchi durante i periodi settembre 2017, maggio e ottobre 2018, nonché nei mesi di gennaio e aprile 2019.

³ Al riguardo si rappresenta che l'Autorità, alla luce di quanto disposto dal d.lgs. 70/2014 e dal d.lgs. 129/2015, è altresì individuata quale Organismo di controllo e vigilanza sulla corretta applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del regolamento (UE) n. 1177/2010, ai fini della tutela, rispettivamente, dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

L'andamento crescente dei reclami e delle segnalazioni con riguardo alla modalità di trasporto passeggeri con autobus emerge più nel dettaglio dal prospetto che segue:

	2015	2016	2017	2018	2019 (apr.)	Totale
Segnalazioni	58	137	210	290	109	804
Reclami	11	37	48	92	40	228
Totale	69	174	258	382	149	1032

Si precisa che, nel periodo di riferimento, la percentuale dei reclami ricevuti relativi a tale modalità di trasporto, sul totale di tutti i reclami acquisiti, è pari al 26,47%.

Nello specifico, nel periodo dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019, sono pervenuti all'Autorità n. 609 segnalazioni e n. 180 reclami relativi al trasporto con autobus, che hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato dai seguenti grafici :

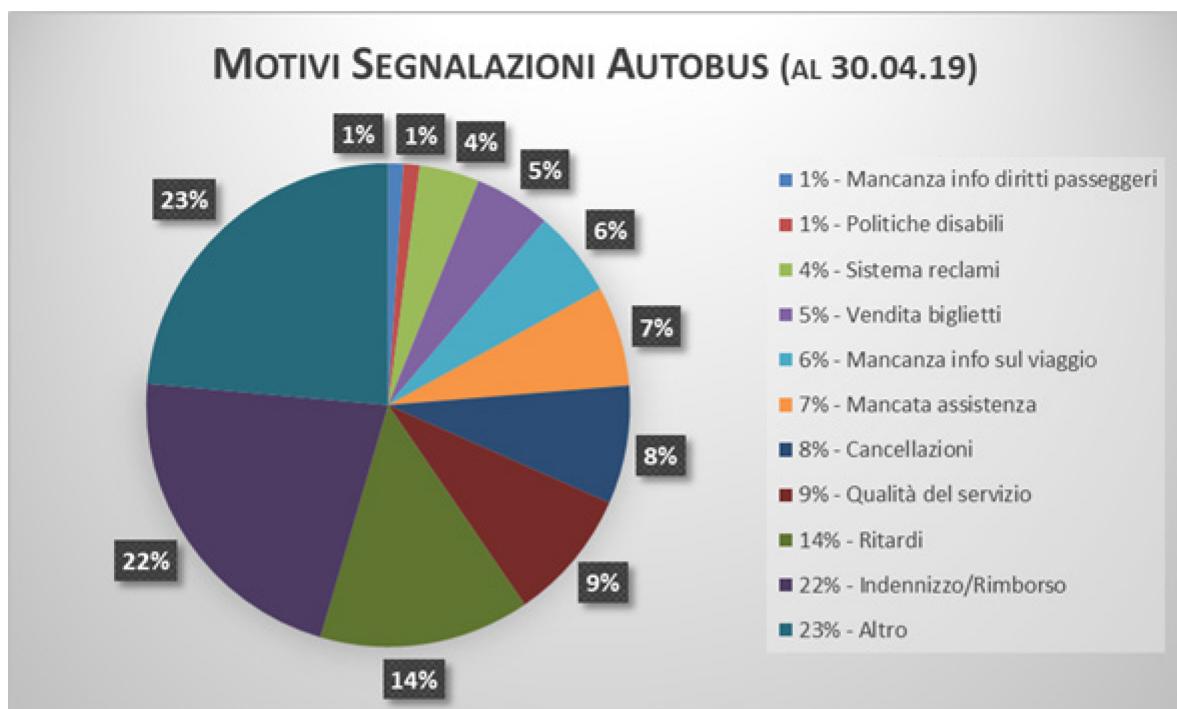


Grafico 3 – Motivi di dogliana risultanti dalle segnalazioni pervenute dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019

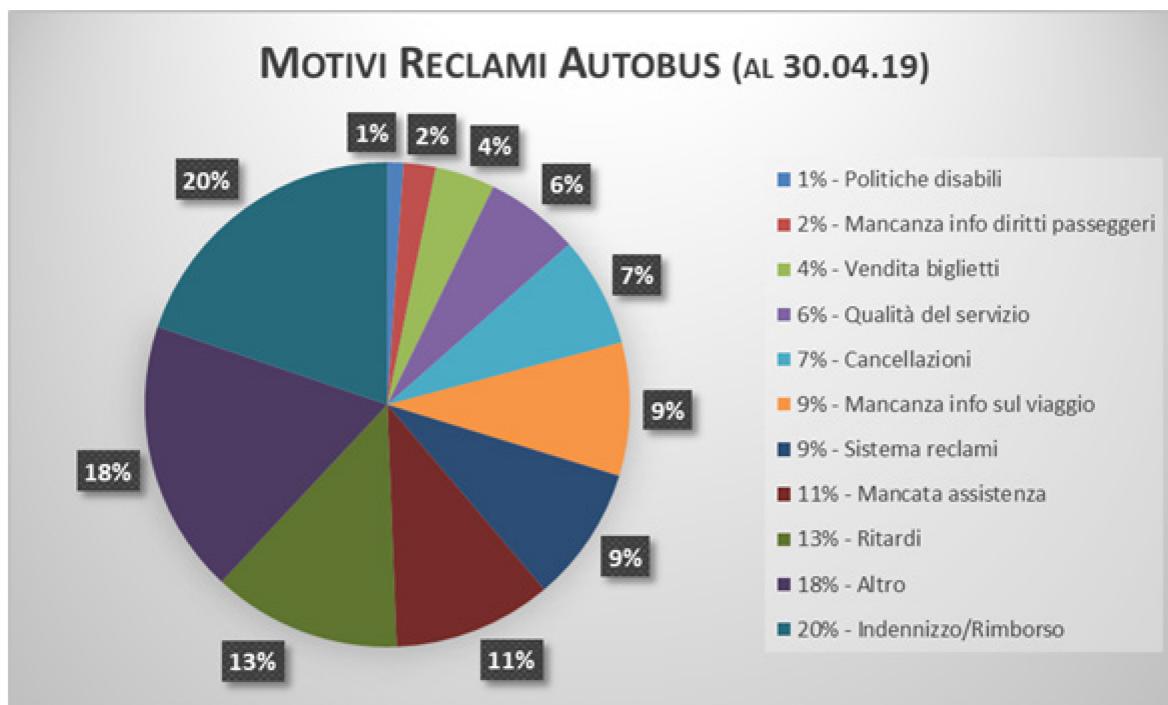


Grafico 4 – Motivi di doglianze risultanti dai reclami pervenuti dal 1° gennaio 2017 al 30 aprile 2019

Si precisa che in “Altro” sono ricompresi segnalazioni/reclami che attengono ad aspetti molteplici (richieste di informazioni generiche, furti o smarrimenti bagagli, nuova programmazione degli orari, impossibilità trasporto biciclette, accesso non consentito ad animali, condizioni contrattuali o tariffarie discriminatorie, ecc).

Infine, è opportuno evidenziare che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianze.

Dai grafici 3 e 4 si può rilevare come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi e i profili correlati. In particolare, dall’analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi, quali aspetti maggiormente problematici:

- le richieste di rimborso/indennizzo a seguito di cancellazioni o di ritardi alla partenza;
- le informazioni da fornire ai passeggeri in partenza da stazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate;
- l’assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;
- l’offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;
- 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.

Deve essere precisato che, nonostante l’informativa in proposito riportata nel sito *web* istituzionale dell’Autorità, numerosi passeggeri si rivolgono all’Autorità stessa per doglianze relative a fattispecie non oggetto di diritti garantiti dal Regolamento, in particolare con riguardo a tragitti inferiori a 250 km⁴ o a richieste di indennizzo per ritardo maturato all’arrivo.

⁴ Ai sensi dell’articolo 2 (“*Ambito di applicazione*”), par. 2, del Regolamento, qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, trovano applicazione soltanto l’articolo 4 (“*Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie*”), par. 2, l’articolo 9 (“*Diritto al trasporto*”), l’articolo 10 (“*Eccezioni e condizioni speciali*”), par. 1, l’articolo 16 (“*Formazione*”), par. 1, lettera b) e par. 2, l’articolo 17 (“*Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità*”), paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 27 (facenti parte del Capo V – Disposizioni generali in materia di informazione e reclami) e l’articolo 28 (“*Organismi nazionali responsabili dell’applicazione*”) del Regolamento.

4. Attività sanzionatoria

Quanto allo specifico impianto sanzionatorio previsto dal d.lgs. 169/2014, le sanzioni sono stabilite in funzione dell’infrazione accertata e commisurate non solo alla gravità, alla reiterazione della violazione e alle azioni intraprese per attenuare o eliminarne gli effetti, ma anche al rapporto percentuale tra i passeggeri coinvolti dalla violazione e quelli trasportati. In base al regolamento sul procedimento sanzionatorio, inoltre, qualora la violazione accertata sia ancora in atto, l’atto di contestazione reca anche l’intimazione a porre fine all’infrazione. L’ottemperanza o l’inoservanza all’intimazione sono valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio.

Si evidenzia che, ai sensi dell’articolo 4, comma 5, del d.lgs. 169/2014, le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono versate in apposito fondo, assegnato - con successivo decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti su proposta dell’Autorità, adottato d’intesa con la Conferenza Stato-Regioni e province autonome - al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. In proposito, il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 19 febbraio 2019 ha stabilito che le somme sono assegnate a progetti a vantaggio dei consumatori, destinati a campagne di sensibilizzazione e informazione sui diritti dei passeggeri, promosse anche avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi e delle infrastrutture interessati⁵.

In merito alla quantificazione delle sanzioni, è opportuno segnalare che l’Autorità, con la delibera n. 49/2017, ha adottato le *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie”*, al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell’esercizio della potestà sanzionatoria. Sono stati, al riguardo, specificati i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge 689/1981, applicabili alle fattispecie rientranti nella generale competenza sanzionatoria dell’Autorità, e i criteri di quantificazione delle sanzioni relative alle violazioni dei diritti dei passeggeri, stabiliti dai decreti legislativi attuativi dei regolamenti europei in materia di trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne.

Nella Tabella che segue sono riportate le contestazioni delle violazioni dei diritti dei passeggeri sanciti dal Regolamento effettuate nel periodo 1° gennaio 2017 – 30 aprile 2019 (si segnala, nel periodo, anche la conclusione di un procedimento avviato a fine novembre 2016):

Provvedimento di avvio del procedimento sanzionatorio	Norme del Regolamento di cui è stata contestata la violazione	Provvedimento di chiusura del procedimento sanzionatorio	Importo pagamento in misura ridotta	Importo sanzione irrogata /archiviazione	Istruttoria in corso
Delibera n. 137/2016	articolo 25 (“ <i>Informazioni sui diritti dei passeggeri</i> ”), par. 1	Delibera n. 26/2017	-	Euro 1.400,00	
Delibera n. 32/2017	articolo 19 (“ <i>Continuazione, reinstradamento e rimborso</i> ”), par. 1 e 2	Delibera n. 93/2017	-	Euro 800,00	
	articolo 20 (“ <i>Informazione</i> ”), par. 1		-	Euro 600,00	

⁵ *“Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne”*.

Delibera n. 61/2017	articolo 24 (" <i>Diritto all'informazione sul viaggio</i> ")	Delibera n. 89/2017	Euro 300,00		
	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")		Euro 500,00		
Delibera n. 67/2017	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")	Delibera n. 107/2017	-	Euro 600,00	
Delibera n. 68/2017	articolo 25 ("Informazioni sui diritti dei passeggeri"), par. 1 articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")	Delibera n. 122/2017	-	archiviazione	
Delibera n. 25/2018	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")	Delibera n. 62/2018	-	Euro 300,00	
Delibera n. 31/2018	articolo 19 ("Continuazione, reinstradamento e rimborso"), par. 1 e 2	Delibera n. 69/2018	Euro 300,00		
	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")		Euro 500,00		
Delibera n. 50/2018	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")	Delibera n. 77/2018	Euro 500,00		
Delibera n. 74/2018	articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")	Delibera n. 104/2018	Euro 500,00		
Delibera n. 32/2019	articolo 19 ("Continuazione, reinstradamento e rimborso"), par. 1 e 2; articolo 20 ("Informazione"), par. 1; articolo 27 ("Trasmissione dei reclami")				✓
Totale	10	9	Euro 2.600,00	Euro 3.700,00	1

Come si evince dalla riportata Tabella, la maggior parte delle contestazioni ha riguardato il tema del trattamento dei reclami (la mancata risposta o la risposta fornita in ritardo ai reclami di prima istanza dei passeggeri) connesso all'articolo 27 (*"Trasmissione dei reclami"*) del Regolamento, nonché i diritti dei passeggeri in caso di partenze cancellate o ritardate riconosciuti dall'articolo 19 (*"Continuazione, reinstradamento e rimborso"*), paragrafi 1 e 2, e dall'articolo 20 (*"Informazione"*) del Regolamento. Altro argomento oggetto di avvio di procedimento sanzionatorio è stato la mancata informazione fornita durante il viaggio ai sensi dell'articolo 24 (*"Diritto all'informazione sul viaggio"*) del Regolamento. Nel periodo di riferimento oggetto della presente relazione si è altresì concluso un procedimento connesso al diritto, sancito dall'articolo 25 (*"Informazioni sui diritti dei passeggeri"*) del Regolamento, di ricevere informazioni sui diritti dei passeggeri.

In particolare, le contestazioni relative all'articolo 19, paragrafi 1 e 2, hanno riguardato alcuni vettori che non hanno dimostrato, in situazioni di cancellazione o ritardo del servizio alla partenza dalla stazione per oltre centoventi minuti, di aver offerto immediatamente ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo o il rimborso del biglietto, oppure l'hanno offerta in maniera non adeguata o incompleta.

In relazione all'articolo 20, i vettori non hanno dimostrato di aver informato sulla situazione i passeggeri in partenza da una stazione in casi di cancellazione o di ritardo del servizio di trasporto, oppure la predetta informativa non è stata fornita nel rispetto della tempistica prevista dallo stesso articolo.

Per quanto riguarda l'articolo 24, la violazione ha interessato i passeggeri di un servizio di trasporto che, a seguito di un guasto del mezzo, divenuto inutilizzabile durante il viaggio, non hanno ricevuto informazioni adeguate *"sull'accaduto e sui tempi di soccorso"*.

Infine, in relazione all'articolo 25, la violazione ha interessato l'incompleta indicazione dei diritti riconosciuti dal Regolamento, con particolare riferimento alle modalità per contattare l'Autorità, riscontrata sia nelle Condizioni generali di trasporto che nel sito internet del vettore.

Nella Tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi con il pagamento in misura ridotta o l'irrogazione della sanzione, si illustra il numero di infrazioni rilevate in relazione a ciascuno dei citati articoli del Regolamento ed il numero dei vettori destinatari dei sopra richiamati procedimenti.

Articolo Regolamento	N. avvii conclusi* (al 30 aprile 2019)	N. Vettori
Articolo 19, par. 1 e 2	3	2
Articolo 20, par. 1	2	1
Articolo 24, par. 1	1	1
Articolo 25, par. 1	1	1
Articolo 27	7	5

*Si precisa che un avvio di procedimento sanzionatorio può ricoprendere più violazioni

5. Altre iniziative adottate

Nell'ambito dell'attività svolta dall'Autorità per l'applicazione del Regolamento, si segnala che, anche laddove non sono stati rinvenuti i presupposti per contestare violazioni del Regolamento, gli Uffici preposti dell'Autorità, sulla base dei reclami e segnalazioni pervenuti, hanno comunque avviato nei confronti dei vettori una attività di sensibilizzazione e di segnalazione allo scopo di stimolare/supportare il miglioramento delle *policy di caring*.

A titolo esemplificativo dell'attività al riguardo svolta, si è provveduto, con riferimento all'applicazione dell'articolo 24 (*"Diritto all'informazione sul viaggio"*) e a quanto chiarito dalla Commissione europea nella Relazione sull'applicazione del Regolamento in merito al diritto fondamentale dei passeggeri alle *"norme*

minime concernenti le informazioni sul viaggio fornite (...) prima e durante il viaggio", a sollecitare un vettore a migliorare l'informazione ai passeggeri in caso di ritardo maturato durante il viaggio. È stato in particolare segnalato al vettore di porre specifica attenzione ai viaggi che ospitano passeggeri per i quali sono previste coincidenze, anche intermodali.

Ancora, tenuto conto che l'articolo 25 ("*Informazione sui diritti dei passeggeri*") del Regolamento impone ai vettori (nonché agli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze) di provvedere "*affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet*", è stato richiesto ad alcuni vettori di rendere, sul proprio sito internet, di più immediata accessibilità le informazioni relative ai diritti dei passeggeri di cui al Regolamento.

Indicazioni analoghe sono state fornite relativamente all'applicazione dell'articolo 26 ("*Reclami*") del Regolamento, che obbliga i vettori ad istituire o disporre di un sistema di trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi del Regolamento stesso, tenuto conto anche del Considerando n. 20 del Regolamento che precisa che "*[i]passeggeri dovrebbero poter esercitare i loro diritti mediante adeguate procedure di reclamo, organizzate dai vettori*".

La richiesta dell'Autorità ha, in molti casi, sortito il positivo effetto di indurre i vettori interpellati a migliorare l'informativa presente nei siti *web* degli stessi sui diritti dei passeggeri e sulle modalità di presentazione dei reclami di prima istanza.

Inoltre, tra le attività poste in essere dall'Autorità nella modalità di trasporto in esame merita di essere menzionata la cooperazione con i National Enforcement Bodies (NEB), cioè gli Organismi preposti all'esecuzione del Regolamento. Difatti, da un lato, nei casi in cui l'oggetto delle istanze ricevute abbia riguardato servizi regolari in partenza da punti situati in altri Stati membri ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, del Regolamento, si è provveduto, nel periodo di riferimento, alla trasmissione dell'istanza al competente Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (in particolare sono stati trasmessi ai competenti NEB n. 16 reclami e n. 10 segnalazioni). Dall'altro, nel rispetto dell'articolo 30 "*Cooperazione tra gli organismi preposti all'esecuzione*" del Regolamento, si è provveduto allo scambio dei provvedimenti adottati dalle Autorità responsabili dell'applicazione del Regolamento.

Nell'ambito delle attività di regolazione dell'Autorità, correlato alla tutela dei diritti dei passeggeri risulta essere l'Atto di regolazione recante "*Misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi*", adottato con delibera dell'Autorità n. 56/2018 del 30 maggio 2018.

L'Atto di regolazione in questione stabilisce infatti alla Misura 1 ("*Ambito di applicazione*"), punto 3, che: "*il gestore dell'autostazione assicura: (...) b) il rispetto degli obblighi attribuiti al gestore dell'autostazione nell'ambito del Regolamento (UE) n. 181/2011*"; alla Misura 5 ("*Criteri e modalità per stabilire le condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni*"), punto 2, che: "*Le condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione sono riportate dal gestore nel PIA (Prospetto informativo dell'autostazione), al fine di garantire adeguata fruizione da parte dei passeggeri, con particolare riferimento alle esigenze di mobilità delle PMR, nel rispetto dei diritti nel merito definiti al capo III del regolamento (UE) n. 181/2011*"; alla successiva Misura 6 ("*Condizioni di accessibilità commerciale delle autostazioni*") che: "*La vendita dei titoli di viaggio all'interno dell'infrastruttura, mediante le condizioni operative definite ai successivi punti, deve garantire criteri di non discriminazione e parità di trattamento per tutti i vettori interessati, nonché condizioni di piena accessibilità e fruizione per tutte le tipologie di passeggeri, con particolare riferimento alle PMR, nel rispetto dei diritti nel merito definiti dal regolamento (UE) n. 181/2011*"; infine alla Misura 7 ("*Informazioni al pubblico e modalità di loro erogazione nelle autostazioni*"), che: "*Fatti salvi gli obblighi di informazione in capo al vettore e al gestore di cui all'art. 25 del regolamento (UE) n. 181/2011, il gestore: a) rende disponibili ai vettori spazi adeguati all'interno dell'autostazione, che consentano di fornire le seguenti informazioni minime: (...) ii. indicazione, per ogni vettore operante in autostazione, dei canali e delle modalità di contatto per i reclami*".

Infine, si rende noto che, nel mese di ottobre 2018, l'Autorità, nell'esercizio delle sue funzioni di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei regolamenti UE per la tutela dei diritti dei passeggeri (nel trasporto ferroviario, via mare e vie navigabili interne, su autobus), ha rivolto al Governo ed al Parlamento l'Atto di segnalazione sulla *"Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria"*, contenente la proposta di alcune modifiche ai decreti legislativi 70/2014, 129/2015 e 169/2014 che attuano nel nostro ordinamento i regolamenti comunitari in materia.

Il suddetto atto tiene conto del cambiamento in corso nel settore dei trasporti, con un costante aumento dell'utilizzo delle varie modalità di trasporto anche tra loro combinate, che ha consentito ai passeggeri di acquisire maggior consapevolezza e sensibilità in ordine al proprio diritto a fruire di servizi efficienti e di qualità lungo tutto il viaggio, sia esso mono o multimodale. Ne deriva, tra l'altro, la richiesta, da parte dei medesimi, di tutele immediate, semplici e coerenti, a prescindere dall'infrastruttura e dalla particolare modalità di trasporto utilizzata, o dal vettore che fornisce il servizio. Detta esigenza impone di ripensare sistemi e normative, un tempo separati, in un'ottica di evoluzione anche verso una mobilità integrata, multimodale e ancora di più orientata a soddisfare le esigenze dell'utenza: da ciò deriva la necessità di interventi, anche normativi, che consentano di rafforzare l'effettività delle tutele dei diritti già previste, e di estenderne la portata in modo da migliorare la qualità complessiva dell'esperienza di viaggio dei passeggeri.

L'Atto di segnalazione è stato formulato ai sensi della facoltà attribuita all'Autorità dai citati decreti legislativi, i quali stabiliscono che *"ogni volta che lo ritenga necessario, l'Organismo di controllo può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica del presente decreto, anche con riferimento alla misura delle sanzioni irrogate"*.

Anche alla luce dell'esperienza maturata nell'esercizio delle sue funzioni di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei predetti regolamenti, l'Autorità ha infatti ravvisato talune criticità della disciplina sanzionatoria nazionale nei tre ambiti attribuiti alla sua competenza (trasporto ferroviario, effettuato con autobus e via mare e per vie navigabili interne).

Nel citato Atto di segnalazione, l'Autorità ha tra l'altro rilevato la necessità che sia reso esplicito, oltre all'incompatibilità del ricorso all'istituto del pagamento in misure ridotta in caso di reiterazione delle medesime violazioni in materia di diritti degli utenti, già ricavabile dal sistema normativo, il suo potere di prescrivere alle imprese di conformare, dopo l'accertamento della violazione, la propria perdurante condotta, commissiva od omissiva, in modo da garantire i diritti riconosciuti ai passeggeri dai regolamenti europei, prevedendo altresì una sanzione correlata.