

Il presente documento ha lo scopo di specificare il punto di vista dell'Associazione nazionale Assarmatori, relativamente alle misure previste nello schema di atto di regolazione afferente il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne, individuati punto 2 della Misura 1 del predetto schema, potranno eventualmente richiedere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami.

Di seguito, è riportato lo schema sinottico riepilogativo delle misure esaminate. Al riguardo si precisa che detto esame ha in particolare riguardato le misure: 3, 4, 5, 6 e 7. In merito alle misure 1 e 2 nulla si ritiene di dover osservare.

Misura 3 – Accessibilità delle procedure di reclamo	Osservazioni Assarmatori
<p>Punto 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:</p> <p>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;</p> <p>b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>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.</p>	<p>Sul punto 1, lettera b) sarebbe importante precisare meglio che rientrano nell'applicazione degli obblighi definiti dall'atto di regolazione, solo i reclami pervenuti attraverso i canali di inoltro specificamente messi a disposizione dal gestore dei servizi e/o dall'operatore dei terminali, nel rispetto dei livelli minimi definiti ai punti 1 b.1 e 1 b.2, escludendo pertanto i reclami inoltrati mediante altri canali (ad esempio mediante social network come Facebook). Il tutto per una esigenza di speditezza della procedura e per agevolare l'ordinato riscontro dei reclami pervenuti presso la compagnia.</p> <p>La Regione Sardegna ha attivato un canale per la segnalazione disservizi predisposto dall'Assessorato ai trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, all'indirizzo web:</p> <p>http://www.sardegnamobilita.it/disservizi/</p> <p>Il suddetto canale di comunicazione viene pubblicizzato dagli operatori attraverso cartelli informativi appositamente predisposti dall'Assessorato ai trasporti della Regione Autonoma della Sardegna.</p> <p>Al riguardo, sarebbe meglio precisare che eventuali reclami, inoltrati mediante tale canale non rientrano nell'applicazione degli obblighi definiti</p>

	<p>dall'atto, in quanto le segnalazioni pervengono in prima istanza all'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, che dovrebbe poi provvedere ad inoltrarli all'operatore con tempistiche non ben definite; talvolta l'inoltro non viene in ogni caso effettuato e l'operatore può non venire a conoscenza della segnalazione.</p>
<p>Punto 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Sul punto 2, lettera b) sarebbe opportuno inserire l'obbligo da parte dell'utente di trasmettere e/o esibire copia del titolo di viaggio relativo al trasporto oggetto di reclamo;</p>
<p>Punto 3.: I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali informano gli utenti almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Sul punto 3, lettera e.1, si richiede di definire le procedure di risoluzione extragiudiziale;</p> <p>Sul punto 3, lettera e.2, sarebbe opportuno precisare che il passeggero, ai sensi dell'art. 3 comma 5 del d.lgs. 129/2015, dopo avere presentato un reclamo ai sensi dell'art. 24, paragrafo 2, del Reg. 1177/2010, al vettore o all'operatore del terminale, trascorsi 60 giorni dal ricevimento, può inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti per presunte infrazioni del Regolamento.</p>

<p>dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;</p> <p>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;</p> <p>e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di omessa risposta al reclamo, in particolare della possibilità:</p> <p>e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;</p> <p>e.2) di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;</p> <p>f) dell'indennizzo automatico, previsto per i casi di omessa risposta o di risposta tardiva, ai sensi della Misura 5.</p>	
<p>Punto 5.: Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.3, lettere c) e d):</p> <p>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;</p> <p>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</p>	<p>Sul punto 5, lettera a), in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o sito web, il reclamo dovrebbe intendersi trasmesso e ricevuto dal momento dell'effettiva ricezione dello stesso.</p> <p>A tal proposito, le caselle di posta elettronica ordinaria o i normali <i>form</i> presenti sui siti web, non consentono l'emissione della ricezione di consegna.</p> <p>Pertanto, si ritiene preferibile specificare che il reclamo possa intendersi trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio solo quando lo stesso sia stato trasmesso a mezzo Pec o tramite un sistema informatico di gestione dei reclami, che consenta di emettere una ricevuta di consegna.</p>

<p>del gestore dei servizi e dell'operatore del terminale nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione;</p>	<p>Per contro, in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, ai fini della decorrenza del termine previsto per riscontrare il reclamo, si suggerisce di specificare che tale termine inizi a decorrere dalla data di registrazione del reclamo.</p>
---	---

Misura 4 – Requisiti di motivazione della risposta	Osservazioni Assarmatori
<p>Punto 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...</p>	<p>Sul punto 1, si chiede di specificare meglio in cosa consiste "il linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente";</p> <p>Sul punto 1, lettera d) si richiede di dettagliare le ipotesi in cui l'utente potrebbe non ritenere soddisfacente la risposta ricevuta.</p>

Misura 5 – Indennizzi	Osservazioni Assarmatori
<p>Punto 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.</p> <p>Punto 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.</p>	<p>In merito alla Misura 5, non si comprendono le ragioni della previsione di un indennizzo, a favore dell'utente, per le ipotesi di mancata o ritardata risposta, soprattutto alla luce di quanto già previsto dal d.lgs. n. 129/2015, che prevede la disciplina sanzionatoria delle violazioni di cui all'art. 24 del Regolamento Ue n. 1177/2010.</p> <p>In questo modo si potrebbe rischiare che il Vettore corrisponda all'utente un indennizzo, per mancata o ritardata risposta, anche in caso di richiesta pretestuosa o infondata.</p> <p>In particolare, l'art. 16 del citato decreto legislativo, stabilisce che:</p> <p><i>"1. Il vettore e l'operatore del terminale che non istituiscono e non dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dall'articolo 24 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.500 ad euro 25.000.</i></p> <p><i>2. Il vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è</i></p>

	<p><i>accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”.</i></p> <p>Pertanto, essendo già previsto un sistema sanzionatorio, si chiede di eliminare la Misura 5.</p>
--	---

Misura 6 – Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	Osservazioni Assarmatori
<p>Punto 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 materia di tutela dei diritti degli utenti.</p>	<p>Relativamente al termine “congruo” circa la conservazione dei dati inerenti al reclamo, si suggerisce di indicare espressamente tale periodo di tempo in conformità a quanto indicato dalla legge sul trattamento e conservazione dei dati.</p>

Misura 7 – Disposizioni finali	Osservazioni Assarmatori
<p>Punto 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.</p>	<p>In considerazione del tempo richiesto per poter adeguare la carta dei servizi (trattandosi di una procedura che non dipende dal vettore, fatta eccezione per la richiesta di modifica), si chiede di eliminare il riferimento alla carta servizi o, alternativamente, di prevedere un termine compatibile, da stabilire di concerto con il MIT, in quanto ai sensi del decreto 30 dicembre 1998, la carta dei servizi deve essere approvata con decreto del MIT.</p> <p>Pertanto, considerato che qualsiasi modifica dovrà essere sottoposta al vaglio del Ministero, i tempi necessari per l’approvazione non dipendono dalla compagnia, bensì dall’Amministrazione.</p>