

**Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto via mare e vie navigabili
trattamento dei reclami**

Proposta di modifica della Camera di Commercio di Prato

Misura 5 – Indennizzi

Al comma 1c deve essere previsto un termine ragionevole oltre il quale la risposta si intende omessa, anche in considerazione del fatto che al punto precedente (1b) si afferma che l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico del 20% in caso di risposta fornita oltre il novantesimo giorno.

In teoria, pertanto, con l'attuale formulazione i gestori dei servizi potrebbero evitare a priori il riconoscimento del massimo indennizzo (25%), riservandosi l'invio di una risposta in un tempo indeterminato "oltre il novantesimo giorno".