

Vado Ligure, 14 giugno 2019

Via PEC pec@pec.autorita-trasporti.it

Spettabile
Autorità di Regolazione
dei Trasporti
Via Nizza, 230
Torino (TO), 10126

c.a. del Presidente Andrea Camanzi
c.a. Dott.ssa Katia Gallo

Oggetto: Consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione recante « 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 ».

Osservazioni di Forship S.p.a.

In relazione alla delibera n. 47/2019 di questa Autorità, con la quale è stata indetta una consultazione pubblica sullo schema dell'atto di regolazione contenente "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" così come previsti dall'art. 24 del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, la compagnia di navigazione Forship S.p.A. Società Unipersonale ("Forship" o "Società") intende innanzitutto esprimere il proprio apprezzamento e ringraziare codesta Spett.le Autorità per l'iniziativa inerente la consultazione in oggetto.

Mediante il presente contributo, Forship si prega di portare alla Vostra attenzione le seguenti osservazioni e proposte relative al documento di consultazione in oggetto e alle misure più rilevanti in esso contenute.

* * *

I. Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo)

Le problematiche sollevate da questa misura risiedono principalmente nella certezza della data di invio e ricezione del reclamo e conseguentemente del computo dei termini per darvi riscontro.

1. La misura ritiene valida la « presentazione a mezzo posta ordinaria tramite un indirizzo o casella postale » (punto 5 lett. b), senza richiedere la raccomandata con avviso di ricevimento.

Questa previsione a nostro avviso non tutela sufficientemente i gestori dei servizi e gli operatori del terminale (di seguito congiuntamente « Operatori ») contro il rischio da mancata ricezione del reclamo (non adeguatamente comprovabile dal mittente mediante prova di avvenuta consegna a mezzo ricevuta di ritorno, con data e firma del destinatario ricevente).

Il maggior costo che il reclamante dovrebbe sostenere per la spedizione mediante posta raccomandata con avviso di ricevimento risulterebbe temperato dalla previsione di altre modalità gratuite di presentazione del reclamo (punto 1 lett. b.1).

Le esigenze di maggior certezza per gli operatori si giustificano in quanto la ritardata od omessa risposta ad un reclamo comporterebbe l'applicazione degli indennizzi automatici di cui alla Misura 5 oltre alle sanzioni di cui all'art. 16 del D. Lgs. 129/2015 (in particolare della sanzione amministrativa da Euro 300 a 1.500,00 per ogni reclamo).

2. Maggiori problematiche si pongono in relazione all'invio tramite e-mail. La ricezione può infatti essere ostacolata dai sistemi antivirus o dirottata nella casella "spam" (di seguito « Problematiche di Ricezione »). Per cui anche la produzione della e-mail inviata con il reclamo non offre alcuna certezza in termini di avvenuta ricezione da parte dell'Operatore.

2.1. Per tale ragione, da un lato, si suggerisce di eliminare la possibilità di trasmissione del reclamo via e-mail (restando comunque per l'utente la possibilità di accedere alla

modalità di presentazione online del reclamo via portale, oltre che tramite casella PEC).

2.2. Dall'altro, pare irragionevole la previsione di termini di ricezione diversi a seconda che il reclamo sia presentato a mezzo e-mail o tramite sito web (punto 5, lett. a), oppure a mezzo posta ordinaria (punto 5, lett. b). Il termine di grazia di 5 giorni dalla ricezione per procedere alla registrazione del reclamo (punto 5, lett. b) dovrebbe essere concesso uniformemente per tutte le modalità di invio (comprese quelle di cui al punto 5, lett. a), in maniera da non creare disparità e consentire agli Operatori maggiore flessibilità qualora si verificassero le Problematiche di Ricezione sopra menzionate.

3. Analogamente non si ritiene ragionevole la disparità introdotta tra il termine di ricezione a mezzo posta ordinaria (punto 5, lett. b) e quello in caso di consegna a mano (punto 5, lett. c). È concreto infatti il rischio, per gli Operatori, che gli agenti di viaggio, gli operatori turistici e i venditori di biglietti, ammessi alla ricezione dei reclami, non trasmettano i medesimi tempestivamente (ovvero il giorno stesso in cui sono stati ricevuti). Tale imperizia graverebbe in definitiva sugli Operatori. Anche in questo caso il termine di ricezione dovrebbe dunque essere quello di registrazione del reclamo, come previsto al punto 5 lett. b).

4. Con riguardo al fac-simile di modulo di reclamo di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure, si osserva che il campo "descrizione", nel richiedere di "descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta" non chiarisce che deve esserci una necessaria correlazione tra l' "accaduto" ed una violazione della "normativa europea o nazionale", delle "condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione" della "carta dei servizi". Per rendere inequivoco tale collegamento, si suggerisce di utilizzare – quale titolo del campo "descrizione" - la medesima formulazione utilizzata al paragrafo 2 lett. c), ovvero "descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale ecc...". Al termine della voce potrebbe essere inserito l'asterisco di rinvio al sito dell'Autorità contenente le informazioni sui diritti dei passeggeri (come già avviene per la voce precedente "Motivi di reclamo")

5. Il punto 2 prevede che « *i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad esaminare i reclami* » senza utilizzare il modulo, di cui al precedente punto 1, a condizione che questi presentino le informazioni di cui alle lett. a) - c). Ciononostante, la previsione degli indennizzi di cui alla Misura 5 lascerebbe intendere che l'impresa sia comunque tenuta a rispondere all'utente anche in tale ipotesi (benché la relazione illustrativa alla norma prevede tale obbligo solo qualora « *il diritto oggetto del reclamo non è previsto per la tipologia di servizio di cui ha fruito* »). A nostro avviso, tale

eventualità oltre che contraddittoria rispetto alla attuale formulazione della disposizione (dal momento che un riscontro, da parte dell'Operatore, al reclamante, seppur negativo o interlocutorio, presupporrebbe comunque "l'esame" del reclamo stesso, che la norma, contrariamente, esenta gli Operatori dal tenere) risulterebbe anche ingiusta per l'Operatore. Da un lato, infatti, si prevede che egli non sia tenuto all'esame del reclamo, dall'altro gli si addebita una sanzione indennitaria in caso di mancato riscontro.

Si ritiene pertanto che ogni indennizzo di cui alla Misura 5 a carico dell'operatore dovrebbe essere escluso in caso di reclamo non conforme alle informazioni minime di cui alle lett. a) - c).

6. Si ritiene altresì che tra le informazioni da fornire agli utenti di cui al punto 3 dovrebbe essere inserita anche quella relativa ai « 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 », con l'avvertimento di cui al punto 2, ovvero che « i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad esaminare [solo] i reclami che riportino almeno » le suddette informazioni.

7. Ci pare altresì che le informazioni di cui al punto 2 lett. a) e b) potrebbero essere richieste in alternativa alla allegazione, nel reclamo, del titolo di viaggio, che dovrebbe essere favorita perché consentirebbe all'operatore una più agevole gestione del reclamo.

8. La Misura prevede che il meccanismo per il trattamento dei reclami (punto 1, lett. b.1) - così come le informazioni di cui alla Misura 3.3 - siano accessibili dalla *home page* del sito dell'Operatore. La formulazione utilizzata dalle due norme è tuttavia differente e meriterebbe di essere uniformata. Si suggerisce pertanto di riformulare il punto 1 lett. b.1 come segue « *presentazione del reclamo tramite il sito web, in una sezione dedicata accessibile dalla home page, tramite apposito link denominato « Reclami »* ».

9. Il punto 6 prevede che « *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)* ». Ci pare che il termine « link » designi una parola o immagine che, quando viene selezionata, determina l'accesso del browser a una nuova pagina web. Dato il suddetto significato, ci pare che l'indicazione di un "link" sia possibile solo su biglietto elettronico. Non invece su biglietto cartaceo, laddove al più potrebbe essere indicato l'indirizzo della pagina *web* (precisamente, l'*Uniform Resource Locator* o "URL") a cui accedere per la presentazione del reclamo *online*.

II. Misura 4 (Requisiti di motivazione della risposta)

La Misura richiede di motivare la risposta al reclamo indicando tra le altre cose le « misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora il disservizio non sia ancora stato risolto, la relativa tempistica ».

Ci pare che le suddette informazioni non siano sempre applicabili e di reale interesse per l'utente, specialmente qualora il reclamo inerisca disservizi ormai terminati, come un semplice ritardo. Potrebbe anche porsi il caso che l'indicazione concerna informazioni riservate, in relazione alle quali sussiste un interesse dell'Operatore a non divulgarle (si pensi al caso in cui siano stati assunti provvedimenti disciplinari nei confronti di un dipendente).

La suddetta indicazione dovrebbe pertanto essere facoltativa e condizionata alla sua applicabilità.

III. Misura 5 (Indennizzi)

La norma introduce un indennizzo automatico e forfetario a favore dell'utente per il caso in cui lo stesso riceva risposta tardiva o non la riceva affatto.

1. Forship non condivide la Misura proposta ritenendola ingiustificatamente gravosa per gli Operatori perché duplicativa (rispetto alle sanzioni già in essere per la medesima fattispecie ex art. 16 del D. Lgs. 129/2015), nonché suscettibile di distorsioni e tentativi di frode.

Lo schema di Analisi d'Impatto della Regolazione manca sul punto di considerare che l'indennizzo automatico in caso di risposta tardiva o mancante incentiverebbe i passeggeri ad abusare dello strumento del reclamo. In breve, si potrebbe arrivare a dover fronteggiare sistemi di generazione e invio automatizzato e seriale di reclami, finalizzati a sfruttare l'automatismo della tutela indennitaria.

Ne consegue che i dati riportati nello schema di Analisi d'Impatto della Regolazione relativi al numero di reclami annuo ricevuti dagli Operatori in assenza di indennizzo automatico (compreso « tra qualche decina e alcune centinaia (nessuna compagnia ha dichiarato più di 1.000 reclami/anno) ») potrebbe crescere esponenzialmente.

Conseguentemente, anche i valori d'impatto indicati alla Tabella 3, riportata a pag. 15 del documento ora in esame, potrebbero rivelarsi ottimistici.

Il maggior carico di reclami, peraltro, oltre che gravoso per gli Operatori (che dovrebbero adeguare le risorse destinate), si rivelerebbe dannoso anche per gli utenti stessi, che vedrebbero espandersi le tempistiche di risposta. Gli Operatori potrebbero inoltre vedersi costretti a dover adottare sistemi di trattamento automatizzato dei reclami a detrimento della qualità dell'esame e, conseguentemente, anche della soddisfazione degli utenti.

In ultima analisi, una valutazione d'impatto che tenesse conto del rischio di abuso del diritto da parte dei passeggeri, dovrebbe portare l'Autorità a preferire l'adozione di un sistema di indennizzo non automatico, secondo le modalità già indicate dalla medesima alla pag. 13 della propria analisi.

In caso di adozione della Misura attualmente prevista, si ritiene comunque opportuno un costante monitoraggio da parte dell'Autorità degli effetti da essa prodotti, con previsione di una seconda valutazione di impatto a distanza di 12 mesi dalla sua adozione.

2. A prescindere dalla critica alla Misura in se e per sé, pare altresì che essa, così come strutturata, sia eccessivamente squilibrata a favore del reclamante.

L'accertamento del diritto all'indennizzo è posto in capo all'Autorità che tramite « l'Ufficio diritti degli utenti, in fase pre-istruttoria, richiede alla Compagnia interessata se e quando la risposta sia stata fornita » (Relazione illustrativa).

Pare che, per questa via, l'Autorità si sollevi dall'accertare se il reclamo sia stato correttamente trasmesso e ricevuto dall'Operatore. In assenza di tale prova, l'Operatore sarebbe chiamato a rispondere della omissione di risposta anche con riguardo a reclami mai pervenuti.

Per ovviare a tale eventualità, all'utente dovrebbe essere richiesto preliminarmente di provare la corretta trasmissione del reclamo mediante la produzione dell'avviso di ricevimento della raccomandata, delle ricevute di invio e consegna della PEC, o della e-mail di risposta automatica alla presentazione del reclamo tramite portale. Solo una volta offerta tale documentazione, all'Operatore dovrebbe essere richiesto di fornire « prova dell'avvenuta trasmissione al reclamante della risposta » nei termini stabiliti dal Paragrafo 1.

Si richiama inoltre quanto argomentato alla sezione I, punto 5.

IV. Misura 7 (Disposizioni finali)

1. La misura in oggetto prevede nel paragrafo 1 un termine di un mese per ottemperare alla Misura 3.4 lettera a) “apportando... le necessarie modifiche al proprio sito web”. Essa non sembrerebbe fare riferimento anche alla implementazione del meccanismo di reclamo online tramite portale di cui alla Misura 1 lett. B.1).

Nemmeno il maggior termine di 3 mesi concesso dal paragrafo 2 per adeguare “le proprie condizioni generali di trasporto e ...la carta dei servizi” sembrerebbe applicabile all’implementazione del meccanismo di reclamo. Di conseguenza, per tale attività non sarebbe previsto un termine.

Si chiede pertanto all’Autorità di voler cortesemente fornire chiarimenti su tale aspetto, con la precisazione che i termini indicati dalla norma non parrebbero sufficienti a permettere l’implementazione di un software e di una interfaccia grafica di gestione del reclamo che sia interoperabile con i gestionali aziendali in essere¹.

2. In secondo luogo, si osserva che non parrebbe esservi una ragione effettiva per differenziare i termini di cui ai paragrafi 1 e 2. Al contrario, parrebbe che la predisposizione del meccanismo di reclamo online, della sezione contenente le informazioni di cui alla Misura 3.4 e l’adeguamento di condizioni generali di trasporto e carta di servizi siano attività complementari e strettamente collegate. Si chiede pertanto alla Spett.le Autorità di valutare la previsione di un termine unico per l’ottemperanza alle suddette misure (indicativamente corrispondente con quello più lungo previsto dal paragrafo 2) ed estendere conseguentemente anche il termine per la comunicazione di cui al paragrafo 3. Un termine così rimodulato permetterebbe agli stessi Operatori un adeguamento più organico e meno frammentato alle Misure.

¹ Si tenga in considerazione, a tale riguardo, il dato rilevato dalla Relazione Illustrativa alle presenti Misure, ovvero che il monitoraggio condotto dall’Autorità sui siti *web* degli Operatori, ha evidenziato che solo 14 vettori marittimi su 25 (che avevano dato riscontro al questionario loro sottoposto) «avevano predisposto un’apposita sezione del sito *web* relativa al meccanismo di trattamento dei reclami».

Istanza di partecipazione alla consultazione

Con l'occasione, la scrivente Società chiede di voler ammettere gli Avv.ti Massimo Tavella (C.F. TVLMSM66T01L219S, massimo.tavella@milano.pecavvocati.it) e Jacopo Ciani (C.F. CNSJCP87B01L219T, jacopo.ciani@milano.pecavvocati.it), del Foro di Milano in forza della delega a tal uopo rilasciata (che si allega), ad illustrare le osservazioni e proposte avanzate dalla Società innanzi al Consiglio dell'Autorità, all'audizione pubblica a tal fine convocata il 18 giugno p.v., alle ore 11.30, presso la sede dell'Autorità stessa (delibera n. 61/2019).

* * *

Auspucando che le considerazioni sopra illustrate possano essere di ausilio ai fini dello svolgimento degli importanti compiti istituzionali dell'Autorità, questa compagnia di navigazione resta a disposizione per ogni chiarimento e approfondimento dei punti trattati.

Con osservanza.

Forship S.p.A.