

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.

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 del servizio 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, ovvero sia 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, ovvero sia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio.

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 nella sezione dedicata di cui alla Misura 3.4, lettera a), o via *e-mail*, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una di casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di *e-mail* provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;
 - b.2) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata 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) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
 - 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, nonché degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
 - 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 mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), 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 dalla 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 raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio o all'operatore del terminale;
 - c) ove previsto tra i canali utilizzabili, in caso di:
 - c.1) presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore del servizio o dell'operatore del terminale nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
 - c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici del gestore del servizio o dell'operatore del terminale, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
 - c.3) consegna a mano del reclamo presso un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal gestore del servizio o dall'operatore del terminale nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.
6. Il biglietto riporta chiaramente l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo *web* della sezione 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.

Misura 4

(Requisiti di motivazione della risposta)

1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, 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.

Misura 5 (Indennizzi)

- 1. L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:
 - a) 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo.
- 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, gli elementi minimi e le tempistiche previsti 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.

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, ivi incluse le registrazioni di cui alla Misura 6.1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, 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.

Misura 7
(Disposizioni finali)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti a predisporre l'apposita sezione dedicata del sito *web* di cui alla Misura 3.4, lettera a), ivi indicando almeno le informazioni di cui alla Misura 3.3, lettere a), c), d) ed e) 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 sei mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove sia prevista l'adozione della carta dei servizi, proponendone entro il medesimo termine le necessarie modifiche agli organi competenti.
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 7.1, segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.