

Delibera n. 83/2019

Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 2/2019. Approvazione di “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”.

L’Autorità, nella sua riunione del 4 luglio 2019

VISTO

l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l’Autorità provvede «*a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi*»;
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l’Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell’esercizio delle sue competenze*»;
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l’Autorità «*favorisce l’istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti*»;

VISTO

l’articolo 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 e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento marittimo), il quale prevede: «*1. I vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento. 2. Qualora un passeggero che rientra nell’ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all’operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l’operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo*»;

- VISTO** l'articolo 16 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento marittimo, il quale prevede: «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. 2. Il vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è 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»;
- VISTO** l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la «Carta della qualità dei servizi» che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali sono tenuti ad emanare;
- VISTO** l'articolo 8 (“Contenuto delle carte di servizio”) del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: “1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente”;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014 (di seguito: Regolamento sui procedimenti dell'Autorità), ed in particolare gli articoli 4 e 5;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 2/2019 del 17 gennaio 2019, con la quale è stato avviato un procedimento per la definizione delle 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, individuando nel 31 luglio 2019 il termine di conclusione del procedimento;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 47/2019 del 18 aprile 2019, con la quale, nell'ambito del procedimento avviato con la citata delibera n. 2/2019, è stata indetta una 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”, individuando nel 31 maggio 2019 il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati e nel 5 giugno 2019 la data dell’audizione pubblica contestualmente convocata al fine di consentire l’illustrazione delle stesse ai partecipanti alla consultazione che ne avessero fatto richiesta;

- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 61/2019 del 23 maggio 2019 con la quale, a seguito della richiesta di proroga dei termini della consultazione trasmessa dall’associazione di categoria Assarmatori, è stato disposto il differimento dell’indicato termine per la trasmissione dei contributi da parte degli interessati nonché della data della prevista audizione, rispettivamente al 14 giugno ed al 18 giugno 2019, conseguentemente prorogando il termine di conclusione del procedimento al 2 agosto 2019;
- VISTI** i contributi pervenuti in esito alla indetta consultazione da Camera di commercio di Prato (prot. ART 5353/2019), Forship S.p.A. (prot. ART 6415/2019), Assarmatori (prot. ART 6438/2019) e Confitarma (prot. ART 6453/2019), pubblicati sul sito *web* istituzionale dell’Autorità;
- VISTI** gli esiti dell’audizione tenutasi innanzi all’Autorità, alla quale hanno partecipato Forship S.p.A. e Confitarma;
- VISTA** la relazione istruttoria predisposta in merito dai competenti Uffici dell’Autorità;
- RILEVATO** che gli esiti della consultazione pubblica e della connessa audizione hanno fatto emergere l’esigenza di introdurre alcune specificazioni nell’ambito delle misure proposte;
- RITENUTO** in particolare opportuno, in considerazione degli indicati esiti della consultazione pubblica ed anche alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre un’esplicitazione e precisazioni in relazione agli indennizzi, nonché precisazioni in merito ai seguenti profili, come più nel dettaglio illustrato nella relazione istruttoria: canali di presentazione e determinazione della data di presentazione e ricezione dei reclami, informazioni da fornire agli utenti relativamente al meccanismo per il trattamento dei reclami, conservazione dei dati e tempistiche per l’applicazione delle misure;
- RITENUTO** pertanto opportuno confermare il quadro regolatorio posto in consultazione, come specificato a seguito dell’esplicitazione e delle precisazioni indicate, e di approvare, quindi, l’atto di regolazione conseguentemente perfezionato, 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”;*

VISTA la delibera n. 136/2016 del 24 novembre 2016, con la quale sono stati approvati i
*“Metodi di analisi di impatto della regolamentazione dell’Autorità di regolazione
dei trasporti”*;

RILEVATO che il presente procedimento è stato sottoposto all’analisi di impatto della
regolazione (AIR) in conformità alla metodologia approvata con la citata delibera
n. 136/2016;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, l’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”*, allegato alla presente delibera, per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. l’atto di regolazione di cui al punto 1, la Relazione istruttoria e la relazione sulla analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 4 luglio 2019

Il Presidente
Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)