

Delibera n. 147/2020

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami. Avvio del procedimento.

L'Autorità, nella sua riunione del 6 agosto 2020

- 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*
- VISTI** il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ed in particolare l'articolo 27, nonché il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70;
- VISTI** il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, ed in particolare gli articoli 26 e 27, nonché il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169;
- 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*

“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;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, con la quale sono state approvate *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* e, in particolare, la Misura 9 (*“Diritti connessi al trattamento dei reclami”*);
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 83/2019 del 4 luglio 2019, con la quale sono state approvate *“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”*;
- CONSIDERATO** che dall’analisi di reclami e segnalazioni pervenuti all’Autorità dagli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus, nonché dalla preliminare attività di monitoraggio svolta dagli Uffici, sono emerse alcune criticità in merito ai sistemi per il trattamento dei reclami dei gestori di tali servizi anche con riguardo alle infrastrutture dai medesimi utilizzate, in particolare per quanto concerne la corretta individuazione dei canali per l’invio dei reclami di prima istanza, l’effettiva possibilità di esporre le proprie lamentele con riguardo a tutti i diritti sanciti dai citati regolamenti dell’Unione europea, nonché l’effettività del diritto degli utenti ad ottenere, nei tempi previsti, una risposta motivata e circostanziata, in relazione alle proprie doglianze;
- RITENUTO** conseguentemente necessario, anche alla luce di quanto emerso in esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell’Autorità, e tra l’altro dall’analisi di reclami istanze e segnalazioni, avviare, con riferimento ai servizi di trasporto ferroviario e con autobus, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di

natura risarcitoria, che gli utenti di tali servizi possono esigere nei confronti dei gestori degli stessi 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 al presente procedimento si applica la metodologia di analisi di impatto della regolazione (AIR) di cui alla citata delibera n. 136/2016;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni illustrate in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami;
2. responsabile del procedimento di cui al punto 1 è la dott.ssa Katia Gallo, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212558;
3. responsabile dell’analisi di impatto della regolazione di cui alla delibera dell’Autorità n. 136/2016 del 24 novembre 2016 è la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212521;
4. il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 28 febbraio 2021.

Torino, 6 agosto 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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