

Consultazione Delibera ART 211/2020 – Osservazioni ANAV

Osservazioni ANAV – Associazione nazionale autotrasporto viaggiatori - sulla Delibera ART 211/2020: *“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”*

In riscontro alla Consultazione aperta dall’Autorità con la Delibera sopra richiamata, l’ANAV rimette di seguito alcune osservazioni riguardo ad alcune indicazioni riportate nelle misure declinate nel documento oggetto della consultazione (specificamente Allegato A della delibera 211/2020).

Contestualmente si richiede, altresì, di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell’Autorità nel corso dell’Audizione a tal fine convocata per il 4 febbraio pv. cui parteciperà l’Avv. Paola Galantino (galantino@anav.it).

□ MISURA 1 – OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Si ritiene che il provvedimento posto in consultazione debba precisare l’ambito di applicazione individuando specificamente la tipologia di servizi di trasporto passeggeri con autobus cui trovano applicazione le misure, in linea e coerenza con le disposizioni del Regolamento n. 181/2011 del 16 febbraio 2011, in particolare per quanto attiene alla sua applicazione “interamente” ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari ad offerta indifferenziata in ambito nazionale ed internazionale, il cui punto d’imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato Membro dell’Unione europea e la distanza prevista del servizio è pari o superiore a 250 km. I passeggeri che effettuano solo una parte di questo percorso saranno anch’essi interessati dalle disposizioni del Regolamento.

Inoltre, sarebbe opportuno precisare che l’ambito applicativo sarà limitato ai diritti fondamentali fissati dal regolamento per quanto attiene i servizi regolari di linea, nazionali ed internazionali in ambito UE ad offerta indifferenziata, con percorrenza del servizio inferiore a 250 km.

□ MISURA 3 - ACCESSIBILITÀ DELLE PROCEDURE DI RECLAMO DEL GESTORE DEL SERVIZIO

punto 1 lett. c) - In merito alla previsione di un **modulo standard** per veicolare il reclamo, si richiede di precisare che esso non è vincolante nella forma ma che offre esclusivamente un *format* circa il suo contenuto minimo essenziale. Ciò si presume dal fatto che la misura (al successivo punto 2) prevede espressamente all’utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo in questione. Il chiarimento nel senso auspicato farebbe salve le prassi già in uso dagli operatori e, soprattutto note all’utenza.

punto 2 - Salvo quanto già espresso al punto 1 lett. c, sarebbe opportuno consentire, entro un termine congruo (quello entro cui l'utente deve dare riscontro al gestore) l'archiviazione del reclamo da parte del gestore. Nella prassi accade che alla richiesta da parte del gestore di ulteriori elementi utili alla definizione del reclamo non faccia seguito alcuna informazione da parte del viaggiatore.

punto 4 – Il sistema dei reclami è normalmente trattato dall'operatore attraverso il proprio sito *web* aziendale prevedendo apposita sezione dedicata ai diritti dei passeggeri e alle condizioni di trasporto, idonea a raccogliere disciplina e relative informative e contatti nonché procedure da seguire per la presentazione del reclamo. Non si condivide, quindi, la misura (specificamente al punto 4 lett. d) che prevede di fornire a bordo degli autobus le informazioni relative alle misure di cui alla misura 3.3.) anche dal momento che, così formulata, non sembra tenere nella giusta considerazione le diverse modalità di trasporto (anche in relazione ai tempi di permanenza a bordo del passeggero). A bordo del veicolo sono già disponibili del resto informazioni relative a tariffe, canali e modalità di acquisto e convalida del titolo di viaggio oltre ad una sintesi del regolamento di trasporto che fornisce già informazioni su come presentare un reclamo. Diversamente, per quanto concerne le autostazioni, è più agevole immaginare un punto informativo in considerazione dei maggiori spazi a disposizione nella struttura in cui il passeggero può muoversi liberamente.

Allegati 1 e 2 - Con specifico riferimento ai moduli predisposti dall'Autorità, si ritiene necessario prevedere anche la produzione del titolo di viaggio quale documento utile, laddove obliterato, a dimostrare l'effettiva fruizione del servizio di trasporto oggetto del reclamo. Per quanto attiene alle modalità di pagamento si ritiene utile prevedere di indicare, quale opzione disponibile per "Modalità di indennizzo/rimborso" non solo e obbligatoriamente quella tramite "Carta di credito" o "bonifico" ma anche altri sistemi, fra cui la modalità "in contanti" a vantaggio dell'utenza.

□ **MISURA 5 - REQUISITI DI MOTIVAZIONE DELLA RISPOSTA**

Nessun rilievo da segnalare.

□ **MISURA 6 - INDENNIZZI**

punto 1 – Si ritiene necessario, laddove previsto un indennizzo automatico all'utente, precisare che tale indennizzo verrà riconosciuto all'esito della verifica della fondatezza del reclamo formulato da parte del vettore che lo riceve.

punto 2.a. – La misura prevede l'esclusione dell'indennizzo automatico laddove l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro. Pur condividendo tale misura, si ritiene utile fissare una soglia a seconda della tipologia di servizio di trasporto utilizzato dall'utente (trasporto di lunga percorrenza di ambito nazionale o internazionale oppure regionale o urbano etc).

punto 3 – In proposito si ritiene utile precisare che l'indennizzo sarà riconosciuto solo laddove il reclamo sia pertinente: ad esempio non si conviene con la previsione di ritenere responsabile il gestore di stazione dei servizi connessi al trasporto offerto dal vettore e quindi degli obblighi a questo soltanto attinenti.

□ **MISURA 7 - REGISTRAZIONE DEI RECLAMI DEL GESTORE DI SERVIZIO, CONSERVAZIONE DEI RELATIVI DATI E PUBBLICAZIONE**

Sul punto, per quanto attiene i gestori dei servizi di trasporto con autobus, si ritiene che la pubblicazione sul sito possa essere limitata al numero totale, distinto per tipologia di servizio offerto, ricevuti, trattati e conclusi con eventuale indicazione della tempistica della trattazione.

□ **MISURA 8 - DISPOSIZIONI FINALI**

In merito alle tempistiche indicate al fine dell'adempimento da parte di gestori dei servizi, di stazione e di piattaforma digitale, per adempiere alle misure previste si ritiene utile individuare un tempo più ampio in considerazione dell'impatto delle medesime sull'organizzazione interna. A tal fine si ritiene congruo fissare il termine di 18 mesi dalla vigenza della norma per gli operatori soggetti al Regolamento 181/2011.

Roma, 27 gennaio 2021