

Osservazioni ASSTRA 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 risposta alla Consultazione indetta dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 211/2020, la scrivente desidera riportare di seguito alcune osservazioni condivise con le proprie Aziende Associate, che si ritiene siano volte a specificare alcune misure riportate nel documento oggetto della consultazione (All. A della delibera 211/2020), al fine di una più chiara applicazione delle stesse.

Prima di entrare nel dettaglio delle osservazioni delle misure può valere la pena effettuare una considerazione di carattere generale con riferimento all’ambito di applicazione della delibera in questione.

In considerazione della circostanza che la materia risulta disciplinata da numerosi provvedimenti normativi e allo scopo di non ingenerare difformità applicative e dubbi interpretativi, si ritiene che, coerentemente a quanto riportato nella medesima delibera laddove si fa riferimento ai regolamenti ferroviario ed autobus, l’ambito di applicazione non possa che essere il medesimo dei regolamenti più volte citati. Resta salva la facoltà per le imprese non soggette ai regolamenti di applicare quanto previsto dalla delibera.

Misura 3 - Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio

Misura 3 punto 1 lett. b.3)

Al punto citato, la misura 3 prevede che i gestori dei servizi garantiscano la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno un canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità.

In merito al punto b.3) con riferimento al “canale dedicato ed accessibile per le persone con disabilità” potrebbe risultare utile inserire, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, degli esempi quali sito web accessibile, canale telefonico, servizio biglietterie presenziate da personale front-office, altro...

Misura 3 punto 1 lett. c)

Le misure introdotte prevedono che i reclami vengano veicolati ai gestori dei servizi per il tramite di una modulistica standard predisposta da ART, riportata in allegato al documento di consultazione. Come considerazione di carattere generale, si ritiene preferibile che l’Autorità definisca un contenuto minimo che detti moduli debbano rispettare più che fornire essa stessa un modulo. Ciò al fine di consentire al gestore del servizio di predisporre tale documentazione secondo il proprio formato, salvaguardando ove possibile la modulistica già consolidata e conosciuta dall’utenza. Tale scelta consentirebbe la possibilità agli operatori che lo ritenessero opportuno di richiedere ulteriori

informazioni alla clientela. Inoltre, verrebbe garantita a quelle aziende che gestiscono servizi di trasporto secondo diverse modalità (autobus e ferrovia ma anche filobus, tram e metropolitane) la possibilità di predisporre un modulo unico per le diverse tipologie di trasporto. Ciò consentirebbe di prevedere una procedura unica di reclamo, a beneficio di una comunicazione chiara all'utenza, nonché nella gestione successiva dei riscontri agli stessi.

Pertanto si propone la seguente modifica testuale:

c) la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile, contenente gli elementi minimi di cui al punto 2. ~~conforme al fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure.~~

Misura 3 punto 2

Come visto in precedenza, le misure introdotte prevedono anche l'utilizzo di un modulo di presentazione dei reclami di cui l'ART fornisce un fac-simile. Tuttavia, il punto 2 della misura 3 prevede la possibilità per l'utente di presentare reclamo anche senza ricorrere alla modulistica di cui in precedenza purché la comunicazione rispetti i contenuti minimi previsti dalla misura citata (tra cui i riferimenti identificativi dell'utente, i riferimenti identificativi del viaggio effettuato e del contratto di trasporto e 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).

Tuttavia, per agevolare la gestione del reclamo da parte dell'operatore nei tempi previsti dalla norma, in merito al punto 2 si propone di inserire un ulteriore paragrafo in coda che recita *“Qualora l'utente non risponda alla richiesta di ulteriori chiarimenti in merito ai punti a), b) e c) entro 15 giorni dalla richiesta via email da parte del Gestore, il reclamo si intende archiviato”*.

Misura 3 punto 3

Tra i contenuti minimi che i gestori dei servizi sono tenuti a comunicare ai passeggeri si suggerisce di indicare chiaramente il soggetto e i relativi riferimenti cui presentare il reclamo (si veda altresì osservazione di cui alla misura 3 punti 6 e 7). In presenza di biglietti integrati, il reclamo potrebbe così essere inoltrato direttamente al soggetto rappresentante gli aderenti all'integrazione.

Inoltre, tra i contenuti minimi che i gestori dei servizi sono tenuti a comunicare ai passeggeri, vi sono i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini massimi previsti dalla normativa vigente o, se più favorevoli, dalla carta dei servizi o dalle condizioni generali di trasporto. Tra queste, l'ART fa esplicito riferimento alla possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (lett. e1), oltre ovviamente alla possibilità di presentare reclamo all'ART stessa (lett. e2).

A tale proposito, sarebbe opportuno precisare in relazione alla lettera e1) *“ove previste”* e aggiungere una lettera *“e3) di utilizzare eventuali altre procedure offerte dal gestore”* (ad esempio il difensore Civico Regionale o figura equivalente).

Misura 3 punto 4 lett. a) e d)

La misura in parola, al punto 4, prevede che le informazioni minime che i gestori dei servizi sono tenuti a comunicare ai passeggeri, come precisate alla misura 3.3, vengano fornite 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) nelle stazioni e a bordo dei treni e degli autobus.

Si ritiene che la tematica dei reclami possa essere trattata sul sito internet aziendale all'interno della sezione dedicata ai diritti e doveri dei passeggeri, che consente di fornire una più completa informativa sul tema, individuando le varie modalità per procedere alla presentazione di un reclamo o ricorso, nonché l'indicazione di un contatto per porre quesiti. Ciò in quanto la home page del sito aziendale normalmente presenta contenuti afferenti i servizi di trasporto offerti dai diversi operatori.

Inoltre, con riferimento al contenuto di cui alla lettera d), si ritiene che sugli autobus sia difficile riportare integralmente i contenuti di cui al punto 3, dal momento che gli spazi sono molto limitati e già sono presenti informazioni obbligatorie sulla privacy, sulle tariffe e le modalità di acquisto e convalida oltre ad una sintesi del regolamento di trasporto dove comunque vengono indicati i canali per poter effettuare un reclamo. Diverso è il caso delle stazioni, in cui gli spazi risultano più ampi e pertanto adeguati.

Pertanto si suggerisce di sostituire la lettera d) con "*nelle stazioni e a bordo dei treni e degli autobus nei luoghi o tramite i canali individuati dalle aziende*" (es biglietterie, uffici reclami, URP, canale telefonico, email, ecc)

Misura 3 punto 6 e 7

La misura 3 punto 6 prevede che il titolo di viaggio riporti chiaramente l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web aziendale ove sulla home si trova il rimando ai reclami, anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico.

La misura 3 al punto 7, invece, prevede che nel caso di titoli di viaggio globali o integrati, gli utenti possano presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

La formulazione di cui al punto 6 e 7 presenta delle criticità in quanto contraddittoria e ultronea rispetto a quanto già definito al punto 3, rischiando di generare confusione nell'utenza.



L'indicazione del soggetto cui presentare il reclamo è infatti già assorbita da quanto previsto al punto 3 modificato come da suggerimenti sopra proposti.

L'accoglimento dell'osservazione al punto 3 assorbe quanto previsto dai punti 6 e 7 con migliore efficacia per l'utenza e pertanto coerentemente i punti 6 e 7 vanno eliminati.

Misura 3 – Allegati 1 e 2

Fermo restando quanto precisato in via generale al punto relativo alla Misura 3 punto 1 lett. c), con specifico riferimento ai moduli proposti dall'Autorità, si richiede di prevedere nella sezione allegati, oltre il documento di identità, anche l'esibizione del titolo di viaggio ovvero degli elementi inequivocabilmente identificativi dello stesso a dimostrazione dell'effettiva utilizzazione del servizio oggetto del reclamo. Questo perché molti titoli di viaggio sono emessi con tariffa a "tratta" e utilizzabili anche in tempi diversi rispetto la data di acquisto. L'esibizione del titolo di viaggio, permette, grazie all'obliterazione, di individuare l'effettivo utilizzo nel servizio oggetto di reclamo, cosa non sempre possibile con il solo numero del biglietto.

Inoltre, ritenendo plausibile che molti passeggeri non consultino preventivamente il sito dell'ART per verificarne modalità e percentuali di rimborso dei biglietti, si chiede di inserire nella modulistica una breve sintesi della quantificazione dei ritardi e/o disagi che danno diritto al rimborso. Questo potrebbe aiutare il passeggero nell'individuare preventivamente l'effettiva spettanza e la percentuale dell'eventuale rimborso, evitandogli di produrre modulistica se non avente diritto.

In merito alla voce "Telefono" si ritiene debba esser obbligatorio in quanto necessario per contattare l'utente nel caso di necessità di ulteriori acquisizione di notizie o di verifica dei dati riportati.

In merito alla voce "Codice di prenotazione/numero di biglietto/PNR" si ritiene di aggiungere tra parentesi "se pertinente" in quanto nel trasporto locale non è un dato presente.

In merito alla voce "Modalità di indennizzo/rimborso" si propone di togliere la voce "Carta di credito" a favore degli altri due sistemi.

Infine, si chiede se possa essere aggiunta alle opzioni possibili sulla scelta di erogazione dei rimborsi la modalità "In contanti". Si tratta, infatti, di una modalità già praticata da alcuni operatori che, in alcune realtà, si configura come la preferita dei clienti.

Misura 5 - Requisiti di motivazione della risposta

La misura 5 precisa che la risposta al reclamo va 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, nonché, ove riconosciuto, il diritto a 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 in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;
- e) un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.

Con riferimento alla richiesta di rispondere specificando se il reclamo sia stato accolto o respinto, si rileva la difficoltà, in molte occasioni, di fornire tale indicazione, dal momento che non sempre si arriva a determinare motivi e responsabilità di un reclamo. Si pensi, ad esempio, al caso di un litigio con il conducente. Diverso invece è il caso di una richiesta di rimborso per la quale si concorda sull'opportunità di precisare in sede di risposta se l'istanza sia stata accolta o respinta.

Inoltre, in merito a quanto riportato al punto d.1), si propone di prevedere la facoltà di rimandare alle informazioni disponibili per l'utenza sulla pagina del sito web aziendale dedicata o ancora alle informazioni messe a disposizione a bordo del mezzo. Ciò al fine di non appesantire la risposta al reclamo. In ogni caso il testo va coordinato con quanto osservato alla misura 3 punto 3 lett. e).

La misura 5 punto 2 si ritiene possa essere applicata a tutti i casi in cui il soggetto ricevente il reclamo, pur se quello indicato al punto 3 della misura 3, non sia per competenza il soggetto responsabile per il disservizio lamentato.

Misura 6 - Indennizzi

La misura 6 prevede, al punto 1, che per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente abbia diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Inoltre, al punto 2 si stabilisce che l'indennizzo di cui al punto 1 non sia dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 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 6.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Al punto 3 si riporta che per i reclami presentati al gestore di stazione o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 4.2, lettera b), a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore di stazione nella propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.

Con riferimento alla possibilità di ricevere indennizzi automatici, occorre precisare che presupposto essenziale per tale riconoscimento sia la veridicità del reclamo analizzata e verificata da parte del soggetto competente.

Analogamente, allo scopo di evitare ambiguità interpretative, occorre collegare il diritto a ricevere l'indennizzo al "disservizio" e non "alla presentazione del reclamo".

Diversamente, con riferimento ad esempio al punto 3, il gestore di stazione potrebbe essere ritenuto responsabile dei disservizi relativi ai servizi di trasporto offerti dall'impresa e di conseguenza dei relativi reclami.

Inoltre, il sistema di calcolo dell'indennizzo proposto, se parametrato al costo di un abbonamento, rischia di generare un importo dello stesso del tutto sproporzionato. Pertanto, a nostro avviso il valore è da intendersi parametrato al valore giornaliero di un abbonamento dal momento che il disservizio viene normalmente maturato in relazione ad un singolo viaggio.

Ciò per scongiurare applicazione abnormi della norma e per ricondurre l'applicazione della stessa ad equità.

Laddove tale osservazione non venisse accolta, si chiede comunque di prevedere l'attuazione di un meccanismo mitigativo dell'importo dell'indennizzo, che altrimenti rischia di essere sproporzionato per titoli di viaggio di valore superiore a 200 euro.

In ogni caso, con specifico riferimento alle soglie previste al punto 2a) si propone la seguente modifica: *"l'importo dello stesso è inferiore a Euro 5,00 per utente nazionale e ad Euro 10,00 per utente estero"*.

Misura 7 - Registrazione dei reclami del gestore di servizio, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

La misura prevede al punto 1 che i gestori dei servizi assicurino, 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 tipologia di servizio;
- c) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.5;
- d) i motivi di reclamo riportati nel fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure;

- e) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.

Al punto 2 viene previsto che, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i gestori dei servizi conservino i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui alla Misura 7.1, 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.

Infine, il punto 3 precisa che i gestori dei servizi ferroviari pubblicano sui propri siti *web* il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure; i reclami sono catalogati per motivo di reclamo sulla base delle voci riportate nel fac-simile di cui all'allegato 1 alle presenti misure. Per i gestori dei servizi cui si applica il Regolamento ferroviario, la pubblicazione avviene nell'ambito della relazione annuale di cui all'articolo 28 del medesimo regolamento.

Sul punto, la misura risulta intervenire in misura eccessiva sull'organizzazione aziendale relativa alla registrazione dei reclami, pertanto sarebbe auspicabile un alleggerimento.

Inoltre, con riferimento alla pubblicazione sul sito, si ritiene che essa possa essere limitata ai seguenti dati:

- numero totale e suddiviso per categorie dei reclami ricevuti e trattati;
- i tempi di risposta medi della totalità dei reclami.

Si ritiene che riportare il dettaglio di tutte le misure adottate non sia rilevante per l'utente e renda meno efficace l'esposizione degli altri dati sul sito. Si ritiene più corretto ed efficace che il riscontro delle misure adottate sia dato al solo utente che presenta il reclamo.

Misura 8 - Disposizioni finali

La disposizione prevede le tempistiche previste per gestori dei servizi, di stazione e di piattaforma digitale per ottemperare al provvedimento in oggetto, stabilite in 9 mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso. A tale riguardo, fermo restando quanto riportato in premessa con riferimento all'ambito di applicazione, si ritiene che, considerato l'impatto delle misure, occorra in ogni caso prevedere orizzonti temporali di conformità differenziati come segue:

- 12 mesi dalla vigenza della norma per gli operatori soggetti al Regolamento 1371/2007 e al Regolamento 181/2011;
- 24 mesi dalla vigenza della norma con riferimento a quelle reti ferroviarie che non sembrano attualmente rientrare nella disciplina stabilita dal Regolamento 1371/2007, in quanto non titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE o agli operatori che non applicano integralmente il Regolamento 181/2011.



E comunque nei tempi, eventualmente superiori, necessari per l'aggiornamento degli atti previsti (es. atti che richiedono passaggi le cui tempistiche non sono di esclusiva responsabilità dei destinatari della delibera).