

Lodi, 29 gennaio 2021  
A mezzo PEC pec@pec.autorita-trasporti.it

Spettabile  
**ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
**Ufficio Diritti degli Utenti**  
Via Nizza, 230  
10126 Torino  
Alla c.a. Gent.ma Dott.ssa Katia Gallo

**Oggetto: Delibera ART n. 211/2020.**  
**Procedimento riguardante l'adozione di "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", avviato con delibera n. 147/2020.**  
**OSSERVAZIONI E PROPOSTE.**

Spettabile Autorità,

la Scrivente, come ben noto, gestisce a livello meramente infrastrutturale le autostazioni di Milano Lampugnano e di Milano San Donato, a seguito di aggiudicazione di gara pubblica per la concessione di aree di proprietà comunale.

La Società, come è noto, è gestore operativo delle Autostazioni; come tale, la principale attività svolta dalla Scrivente è costituita dalla movimentazione degli autobus (entrata, fermata per carico / scarico, uscita, eventuale sosta inoperosa).

A tal fine, l'impegno della Scrivente è quello di rendere sempre più efficienti le strutture e gli impianti delle autostazioni.

Oltre a tale attività principale, la Scrivente gestisce la vendita unificata di biglietti dei vettori aderenti, perché così previsto dalle disposizioni di gara e dall'atto concessorio.

Letta la documentazione afferente la delibera 211/2020 - in particolare, la Relazione illustrativa e il Documento di consultazione - la valutazione della Scrivente è complessivamente positiva.

Unico aspetto, meritevole di essere opportunamente evidenziato, ad avviso della nostra Società, concerne la necessità di maggiormente esplicitare, e distinguere, negli atti regolatori, il perimetro di "reclamabilità" che gli utenti possono introdurre soprattutto a livello soggettivo.

Come è noto, codesta Autorità ha ritenuto di individuare tre categorie di soggetti destinatari di reclami, ossia:

- a) gestore del servizio, ossia i vettori;
- b) gestore di stazione, intesa quale mera infrastruttura;
- c) gestore di piattaforma digitale, ossia i gestori di servizi on-line di vendita di biglietti e di erogazione di informazioni.

Innanzitutto, in tale nomenclatura non è contemplato il gestore di servizi "in presenza" di vendita di biglietti, quale è ADM, incaricata della gestione della biglietteria unificata su mandato dei vettori aderenti a tale servizio.

Pertanto, si assume che tale soggetto (mero veditore di biglietti) sia assimilato al vettore.

Di conseguenza, si richiede che, negli atti regolatori proposti da codesta Autorità, vengano chiaramente esplicitate, per evitare fraintendimenti ed errori in fase applicativa, le indicazioni atte a suffragare quanto segue:

- a) il passeggero che intenda presentare un reclamo connesso alla vendita del titolo di viaggio, ancorché la vendita sia effettuata dal soggetto gestore dell'autostazione, **deve comunque rivolgersi direttamente al gestore del servizio di trasporto (vettore)**, in quanto la vendita è effettuata in nome, per conto e su mandato dello stesso vettore;
- b) **il “gestore di stazione”, in ogni caso, può essere destinatario di reclami esclusivamente afferenti la gestione della struttura e degli impianti di sua stretta competenza**; di contro, **lo stesso non può essere destinatario di reclami afferenti inefficienze comunque imputabili ai vettori, ancorché tali eventi si verifichino nel contesto della autostazione** (ad esempio, omessa o tardiva comunicazione di annullamento/variazione di corse con conseguente mancato aggiornamento dei monitor dell'autostazione; mancata prestazione di servizi di assistenza alle PMR, etc.).

In altre parole, **il gestore dell'autostazione (al pari degli altri soggetti individuati negli atti regolatori) deve essere destinatario esclusivamente dei reclami strettamente attinenti ai servizi di propria competenza, non potendo divenire una sorta di collettore di reclami introdotti per i disservizi altrui.**

Ciò in quanto ogni soggetto è responsabile esclusivamente delle attività svolte, o comunque di quelle di propria competenza, non potendosi ammettere alcuna ipotesi di responsabilità (e quindi nessuna tipologia di reclamo) per fatto di altrui competenza e/o di altrui responsabilità.

Pertanto, in accoglimento delle predette osservazioni, frutto peraltro di una consolidata esperienza diretta di carattere gestionale e operativo, codesta Autorità vorrà adeguare gli atti regolatori oggetto di consultazione.

La Scrivente chiede, altresì, di potere meglio illustrare le proprie osservazioni innanzi al Consiglio dell'Autorità nel corso dell'Audizione a tal fine convocata il 4 febbraio 2021 - h 11.00, mediante videoconferenza.

Si indica fin d'ora quale partecipante il sottoscritto Presidente del C.d.A. Arch. Marco Gaiazzi – cell. 335.5233205 - email presidente@autostazionidimilano.it (con eventuale assistenza del proprio legale di fiducia Avv. Francesco Versaci).

Si attende pertanto convocazione a mezzo *email*.

Distinti saluti

AUTOSTAZIONI DI MILANO SRL

Il Presidente del C.d.A.  
(Arch. Marco Gaiazzi)