



Allegato A alla Delibera n. 211/2020 del 17 dicembre 2020 che avvia una consultazione pubblica su “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”

Osservazioni e proposte

Indice

Misura 1: Oggetto e ambito di applicazione.....	3
Misura 2: Definizioni.....	3
Misura 3: Accessibilità nelle procedure di reclamo del gestore del servizio	4
Misura 4: Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale.....	5
Misura 5: Requisiti di motivazione della risposta	5
Misura 6: Indennizzi	6
Misura 7: Registrazione dei reclami del gestore di servizio, conservazione dei relativi dati e pubblicazione	7
Misura 8: Disposizioni finali.....	7



OSSERVAZIONI

Misura 1: Oggetto e ambito di applicazione

Quesito n. 1: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 1**.

1. In coerenza con le Definizioni di cui alla **Misura 2**, nonché a quanto previsto nella **Misura 4** e più in generale in tutto il corpo del provvedimento, si propone di esplicitare l'applicabilità dell'atto di regolazione ai “*gestori di stazione*”.
2. Si propone di inserire un ulteriore comma che chiarisca l'ambito di applicazione del provvedimento rispetto alle varie modalità di trasporto con cui sono erogati i servizi di trasporto pubblico regionale e locale, oltre alla modalità ferroviaria e autobus (es. tram, filobus, metropolitane, funicolari, funivie). Qualora l'osservazione fosse accolta da Codesta Autorità, riterremmo che per analogia le disposizioni dello schema di atto di regolazione rivolte ai servizi regolari con autobus si applichino anche ai servizi regolari svolti con le sopramenzionate modalità di trasporto.

Misura 2: Definizioni

Quesito n. 2: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 2**.

1. Si suggerisce di integrare come segue la definizione di cui alla lettera e): “*reclamo: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, applicabile per ciascun servizio di trasporto interessato, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi*”.

Ciò per definire in maniera univoca l'ambito di applicazione oggettivo del provvedimento. In virtù della disciplina europea e nazionale vigente, le materie oggetto dei reclami sono differenziate in base al servizio di trasporto interessato (es. servizi regolari con autobus di distanza superiore a 250 km, servizi regolari con autobus di distanza inferiore a 250 km).

2. Si propone di inserire nell'atto di regolazione la definizione di “**segnalazione**”, distinta da quella di “**reclamo**”.

Ciò poiché mentre quest'ultimo sottende la violazione della disciplina europea e nazionale vigente, delle condizioni generali di trasporto e/o della Carta dei servizi e viene inoltrato secondo le modalità specificamente previste dalla normativa vigente, recando quindi gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente, la segnalazione costituisce lo strumento con il quale gli utenti, generalmente tramite i medesimi canali di contatto utilizzati per l'invio di reclami, propongono modifiche e/o migliorie dei servizi offerti non connessi ad uno specifico episodio oggetto di potenziale



reclamo e comunque non contenti gli elementi essenziali per la valutazione di una specifica fattispecie.

Nel differenziare le due casistiche, si chiede di confermare, così come rinvenibile nella normativa europea e nazionale di riferimento, che l'ambito oggettivo di applicazione dello schema di atto di regolazione e le relative misure prescrittive siano limitate ai “*reclami*”.

3. Si propone di modificare la definizione di “*biglietto global*” di cui alla lettera f) come segue: “*biglietto globale: uno o più titoli di viaggio che abilitano all'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario successivi e/o di servizi di trasporto con autobus successivi operati da uno o più gestori, nell'ambito di un unico contratto di trasporto*”.

Ciò al fine di ricomprendere nella definizione il caso di contratti di trasporto che abilitino all'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario e con autobus/ulteriori modalità di trasporto (es. tram, filobus, metropolitane, funicolari, funivie) consecutivi/successivi operati da uno o più gestori.

Misura 3: Accessibilità nelle procedure di reclamo del gestore del servizio

Quesito n. 3: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 3.

1. Al comma 1, lettera b.3), si ritiene non del tutto coerente con una logica di massima inclusione la previsione di un “*canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità*”, **unitario e distinto** dai canali identificati nelle lettere b.1) e b.2).

Ciò anche in ragione delle diverse tipologie di disabilità e dei conseguenti diversi canali e soluzioni tecniche necessari rispetto alle peculiarità di ciascuna casistica.

Si propone pertanto di modificare la lettera b) come segue: “*più canali per l'inoltro dei reclami, accessibili per le persone con disabilità, tra cui almeno...*”, eliminando la lettera b.3).

2. Al comma 3, lettera e.1), si richiede di integrare come segue “*di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste*”, anche in analogia alla disposizione di cui alla Misura 4, comma 2, lettera c.1).

3. Si propone di modificare il comma 5, lettera c.2), in analogia a quanto previsto per la successiva lettera c.3): “*consegna a mano del reclamo presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del gestore del servizio; il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal gestore del servizio nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione*”.

Ciò in quanto gli addetti all'assistenza potrebbero non essere abilitati alla registrazione del reclamo sui sistemi aziendali.

4. Al comma 6, si segnala che, nel caso di biglietti integrati, che possono coinvolgere una vasta pluralità di gestori, la dimensione dei supporti di registrazione dei titoli di viaggio, con particolare riferimento al TPL, rende di difficile attuazione la misura.



5. Al comma 7, si propone di distinguere la fattispecie dei biglietti globali da quella dei biglietti integrati.

Per i primi, si ritiene che gli utenti debbano presentare il reclamo al gestore titolare dell'unico contratto di trasporto, da intendersi quale destinatario degli obblighi di cui allo schema di atto di regolazione. Sarà quest'ultimo, eventualmente, a rivolgersi ad altri gestori per la risoluzione del reclamo nel caso in cui la fattispecie rilevata coinvolga altri soggetti.

Per i secondi, invece, si ritiene che l'utente debba presentare il reclamo direttamente al gestore del servizio di trasporto utilizzato, di cui si lamenta la violazione della disciplina europea e nazionale, delle condizioni generali di trasporto e/o della Carta dei servizi. Infatti, l'attuazione della Misura nella formulazione proposta:

- richiederebbe la modifica delle norme e la rinegoziazione degli accordi vigenti fra i gestori coinvolti nell'integrazione tariffaria, per la definizione delle rispettive responsabilità nella gestione congiunta delle procedure di reclamo;
- determinerebbe il rischio di ritardi e minore efficienza nella gestione dei riscontri agli utenti.

Rispetto a quanto sopra, si vedano anche le osservazioni espresse con riferimento alla **Misura 5**, comma 2.

Quesito n. 4: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito al fac-simile di modulo di reclamo di cui agli **allegati 1 e 2** alle presenti misure

1. Non sono chiare, con riferimento ad entrambi gli allegati, le ragioni del posizionamento della indicazione della modalità di rimborso all'interno dell'elenco dei motivi del reclamo. Si propone di dedicare un box distinto per l'inserimento del dato.
2. Si propone inoltre di prevedere due allegati distinti rispettivamente dedicati ai servizi con autobus di distanza superiore a 250 km e ai servizi di distanza inferiore a 250 km.

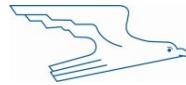
Misura 4: Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale.

Quesito n. 5: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 4**.

1. Al comma 1, lettera b.3), si rimanda all'osservazione espressa con riferimento alla **Misura 3**, comma 1, lettera b.3).

Misura 5: Requisiti di motivazione della risposta

Quesito n. 6: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 5**.



1. Al comma 1, lettera c), si propone di modificare come segue: “*le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, ove possibile, in relazione alle circostanze che hanno determinato il disservizio, la relativa tempistica*”.

Questo in quanto taluni disservizi possono essere del tutto occasionali e/o indipendenti dalle misure poste in essere dal gestore (es. affollamento, congestione, incidenti).

2. Al comma 1, lettera d.1), si richiede di integrare come segue “*di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste*”, anche in analogia alla disposizione di cui alla Misura 4, comma 2, lettera c.1).
3. Si propone di modificare il comma 2, lettera a) come segue: “*dal gestore del servizio, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l’utente, al soggetto ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all’utente nei termini di cui alla Misura 4.2, lettera b)*”.

Questo in quanto si rileva che, particolarmente in caso di biglietti globali/integrati, i reclami sono talvolta indirizzati a gestori del servizio non competenti.

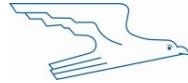
La proposta è pertanto finalizzata, anche in coerenza con le osservazioni espresse rispetto alla Misura 3, comma 7, a rendere i gestori del servizio, ancorché non competenti, parte attiva nella identificazione del soggetto competente alla gestione del reclamo.

Misura 6: Indennizzi

Quesito n. 7: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 6.

1. Anche in analogia ai criteri previsti dall'art. 48, comma 12-ter del D.L. n. 50/2017, si propone:
 - per i titolari di abbonamento, che l'indennizzo sia commisurato alla quota giornaliera del costo del titolo di viaggio;
 - per i titolari di biglietti multicorse (c.d. carnet), che l'indennizzo sia commisurato al costo unitario del singolo viaggio.
2. Con riferimento all'ambito soggettivo di applicazione degli indennizzi automatici, in considerazione del fatto che la definizione di “utente” proposta nella Misura 2.1 lett. g) include anche gli utenti potenziali, si ritiene necessario esplicitare che la misura 6 è applicabile esclusivamente ai passeggeri in possesso di un biglietto o abbonamento, in costanza cioè di un contratto di trasporto. Il prezzo del biglietto/abbonamento consente, del resto, il calcolo dell'indennizzo automatico.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, si propone di riformulare la Misura 6.1, aggiungendo dopo le parole “titolo di viaggio” la parola “acquistato”.
3. Con riferimento ai casi di esclusione dell'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.2, si chiede di includere anche i casi in cui si generi un flusso straordinario di reclami - dovuto ad



eventi eccezionali - distonico rispetto al trend storico (ad es. come avvenuto per effetto dell'emergenza epidemiologica dovuta al COVID).

Quesito n. 8: Si richiedono specifiche osservazioni ed eventuali proposte in particolare circa la congruità della misura dell'indennizzo e della soglia indicate per i gestori dei servizi.

Nessuna osservazione.

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

Quesito n. 9: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 7**.

Nessuna osservazione.

Quesito n. 10: Si richiedono eventuali proposte in particolare con riguardo al termine ritenuto congruo per la conservazione dei dati relativi ai reclami.

1. Per fornire maggiore certezza del termine per la conservazione dei dati relativi ai reclami, si richiede di modificare il comma 2 come segue: “*Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i gestori dei servizi conservano 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 **dal ricevimento del reclamo**, 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*”.

Misura 8: Disposizioni finali

Quesito n. 11: Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle tempistiche applicative individuate dalla **Misura 8**.

1. In ragione dell'impatto in termini organizzativi e sui sistemi informatici di gestione dei reclami connessi allo schema di atto di regolazione, con riferimento alle tempistiche concernenti l'implementazione delle Misure poste in consultazione, si propone di sostituire il termine di 9 mesi, previsto dalla Misura 8.4, con la data “1° gennaio 2022”. Ciò allo scopo di rendere univoco e puntuale l'adeguamento alle Misure da parte dei gestori per l'intero esercizio di riferimento.

Infatti, tenuto conto che la conclusione del procedimento avviato con Delibera n. 147/2020 è prevista entro il 28 febbraio 2021 e che il termine di 9 mesi per ottemperare alle misure regolatorie definitive decorrerebbe dalla loro entrata in vigore, nell'arco del 2021 si verificherebbe un'implementazione delle misure solo parziale in termini temporali. Al contrario, fissando l'adeguamento alle Misure a partire dal 1° gennaio 2022 si eviterebbe di gestire i reclami e le relative classificazioni e reportistiche del 2021 in base a criteri eterogenei.



Quesito n. 12: In considerazione dell'oggetto del presente intervento di regolazione, si richiedono osservazioni in merito all'abrogazione, decorsi nove mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento, della Misura 9 (Diritti connessi al trattamento dei reclami) di cui all'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione delle "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".

1. Si concorda con l'abrogazione proposta.