

Roma, 29.01.2021

Spett.le

ART- Autorità di Regolazione dei Trasporti

Prot. n. 13/2020/MF

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Osservazioni alla delibera ART 211/20 sulle modalità di trattamento dei reclami

Nella premessa della delibera viene citato l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 mira 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” con un esplicito riferimento a*

- 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»*

Una esplicita ammissione di ART per *favorire* le procedure di conciliazione semplici e poco onerose a favore degli utenti. All'interno delle misure minime dei diritti degli utenti (All.A, misura 5, comma 1) si prevede che in caso di risposta insoddisfacente al reclamo l'utente abbia *“la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie”*.

Federconsumatori ritiene questo riferimento alla conciliazione, ancora poco diffusa, insufficiente alla sua adozione nelle carte dei servizi della quasi totalità delle direzioni del trasporto ferroviario regionale, che in questo modo preclude da eventuali rimborsi la maggior parte degli utenti potenzialmente interessati e già esclusi dal limite minimo dei rimborsi fissato a 4 euro.

L'All.A della delibera ART prevede alla Misura 6 un **indennizzo automatico** quando la risposta al reclamo avvenga dopo il 90° giorno nella misura del 10% del prezzo del biglietto e del 20% se il ritardo supera i 120 giorni. L'indennizzo non è dovuto in caso di importo inferiore a 4 euro.

Federconsumatori segnala che i Regolamenti UE di riferimento prevedono tempi inferiori a 30 giorni per la risposta al reclamo. La previsione dell'indennizzo a partire dal 90° giorno lascia scoperti 60 giorni, a tutto beneficio delle imprese. Un beneficio non concesso agli utenti per i quali si prevedono termini non modificabili per il pagamento di sanzioni, a partire da importi aumentati di 50/100 volte il costo minimo del biglietto. Una asimmetria dei diritti tra i contraenti del “contratto di viaggio” non ammesso in altri settori.

Presidente Federconsumatori APS

