

**CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI  
SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO E CON  
AUTOBUS TRATTAMENTO DEI RECLAMI –  
DELIBERA ART N. 211/2020**

**OSSERVAZIONI FERROVIE DEL SUD EST**



**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**

### **Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)**

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, 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.
2. Il presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri:
  - a) svolti da imprese ferroviarie titolari di licenza ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;
  - b) svolti da imprese ferroviarie operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112.
3. Il presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus:
  - a) il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano;
  - b) il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell'Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano.
4. Il provvedimento si applica altresì con riguardo ai servizi di informazione e/o biglietteria offerti, per i servizi di trasporto ferroviari e con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3, da gestori di piattaforme digitali.

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

1. Con riferimento alla **Misura 1.2**, si propone di chiarire che il campo di applicazione è da intendersi riferito anche ai servizi svolti con bus effettuati in sostituzione di collegamenti con treno (ad es. per indisponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, guasto materiale, etc.).

Si propone, pertanto, di integrare la Misura 1.2 con la seguente lettera:

*“c): svolti con bus in sostituzione di collegamenti con treno, come tali assoggettabili alla disciplina vigente per il settore ferroviario.”*

2. In coerenza con le Definizioni di cui alla Misura 2, nonché con 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".

## Misura 2 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 3 del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito: Regolamento ferroviario) e di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento autobus), nonché le seguenti definizioni:

**a) gestore del servizio:**

- a.1) l'impresa ferroviaria titolare di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;
- a.2) l'impresa ferroviaria operante esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;
- a.3) il vettore di cui all'articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico;

**b) gestore di stazione:**

- b.1) il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria e che può essere il gestore dell'infrastruttura;
- b.2) il soggetto, pubblico o privato, responsabile della gestione di una stazione come definita dall'articolo 3, lettera m) del Regolamento autobus;

**c) gestore di piattaforma digitale:** il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e/o biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario e/o con autobus resi da uno o più vettori;

**d) meccanismo per il trattamento dei reclami:** il complesso delle procedure organizzate dal gestore del servizio, di stazione o di una piattaforma digitale, per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;

**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, 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;

**f) titolo di viaggio:** titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto pubblico, ivi incluso il titolo che attribuisce a determinate categorie di utenti il diritto a viaggiare beneficiando di specifiche agevolazioni. In particolare si intende per:



- biglietto singolo: il titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto pubblico offerti da un determinato gestore del servizio su un determinato percorso o rete;
- biglietto globale: uno o più titoli di viaggio che abilitano all'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario successivi o di servizi di trasporto con autobus successivi operati da uno o più gestori, nell'ambito di un unico contratto di trasporto;
- abbonamento: il titolo di viaggio che abilita a fruire di un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- biglietto integrato: il titolo di viaggio che abilita all'utilizzo di più servizi di trasporto, oggetto di uno o più contratti di trasporto;

**g) utente:** l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario e/o con autobus o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, oppure l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tali servizi.

#### *Misura 2*

Con riferimento alla lettera g), si ritiene che la definizione di utente, "potenziale" o "effettivo", debba essere valutata in concreto con riferimento all'obiettivo che ciascuna misura dell'atto regolatorio si pone. In particolare, in quanto parte contrapposta al vettore nell'ambito del contratto di trasporto, si ritiene che la definizione di "utente potenziale" debba essere ricondotta esclusivamente alla fase precontrattuale riferibile ai diritti che il passeggero può vantare nei confronti del vettore nella fase pre-viaggio, disciplinati dal regolamento passeggeri applicabile o dalle condizioni di trasporto del vettore.

#### **Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio)**

1. I gestori dei servizi garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:



- a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:

b.1) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 3.4, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;

b.2) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;

b.3) un canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità;

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

**2.** È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1, lettera c); i gestori dei servizi sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);

c) 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.

**3.** I gestori dei servizi informano gli utenti almeno:

a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;

b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, nonché degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;

c) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27 del Regolamento autobus;

d) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall'articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;

e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), in particolare della possibilità:

e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;



- e.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
  - f) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.
4. Le informazioni di cui alla Misura 3.3 sono 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.
5. Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.3, lettere c) e d):
- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
  - b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;
  - c) ove previsto dal gestore dei servizi tra i canali utilizzabili, in caso di:
    - c.1) presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore del servizio nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
    - c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del gestore del servizio, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
    - c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, 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.
6. Il titolo di viaggio riporta chiaramente l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione di cui alla Misura 3.4, lettera a), anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico.
7. Nel caso di titoli di viaggio globali o integrati, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.



### Misura 3

Con riferimento alla **Misura 3.1, 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).

Con riferimento alla **Misura 3.3, lettera e.1)**, si richiede di esplicitare l’assenza dell’obbligo per il gestore del servizio di dotarsi di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. Ciò anche in analogia con quanto previsto dalla successiva Misura 4, comma 2, lettera c.1) nonché da codesta Autorità nella Delibera 83/2019, con riferimento al settore via mare e vie navigabili interne.

Si propone, quindi, di modificare il testo come segue: “*e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste*”.

In merito alla **Misura 3.6**, si ritiene che, in alternativa all’indirizzo web, il rinvio alle CGT applicabili dal vettore riportato sui titoli di viaggio possa costituire una soluzione in grado di rispondere in modo compiuto alle esigenze informative degli utenti sottese alla misura in esame.

Inoltre, sempre con riferimento alla **Misura 3.6**, si propone di precisare la natura contrattuale del rapporto tra l’utente e l’intermediario. In tal senso si propone di utilizzare la parola “vendita” riferita al titolo di viaggio (che può avvenire tramite venditori di biglietti, agenti di viaggio o operatori turistici) al posto di “conclusione del contratto di trasporto” (che viene stipulato direttamente con il vettore anche in caso di acquisto da un intermediario).

Si propone, infine, di esplicitare la facoltà per le imprese integrate - che operano sia come gestore di stazione che come gestore del servizio di trasporto, come Ferrovie del Sud Est – di utilizzare lo stesso canale per l’inoltro dei reclami afferenti alle diverse tipologie di business dell’impresa medesima (ferro, gomma e rete), fermo restando il rispetto della disciplina specifica prevista per ogni singolo settore. Ciò, da un lato, faciliterebbe l’utente nell’accessibilità alla procedura di reclamo e, dall’altro, consentirebbe un efficientamento



dei costi per le suddette imprese, anche in considerazione dell'esiguo numero di reclami indirizzati ai gestori di stazione, come, peraltro, rilevato da codesta Autorità nell'Analisi di Impatto sulla Regolazione allegata alla delibera in oggetto.

#### **Misura 4 (Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale)**

1. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:
  - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
  - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
    - b.1) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.3, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;
    - b.2) per i gestori di stazione, presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;
    - b.3) un canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità.
2. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:
  - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
  - b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;
  - c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:
    - c.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
    - c.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;
  - d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.3.
3. Le informazioni di cui alla Misura 4.2 sono fornite almeno:
  - a) in ogni caso, nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami";
  - b) dai gestori di stazione, nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi;





- c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata “Reclami” nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale.

*Misura 4*

Si rimanda a quanto evidenziato nell'ultimo capoverso delle osservazioni alla precedente Misura 3, relativa all'accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di servizio in relazione alla facoltà, per le imprese integrate, di prevedere lo stesso canale per l'inoltro dei reclami afferenti alle diverse tipologie di business dell'impresa medesima (ferro, gomma e rete).

**Misura 5 (Requisiti di motivazione della risposta)**

1. La risposta al reclamo è 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.
2. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza:
  - a) dal gestore del servizio, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di stazione o al gestore di piattaforma digitale ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 4.2, lettera b);
  - b) dal gestore di stazione o dal gestore di piattaforma digitale, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine di cui alla Misura 4.2, lettera



b), informandone contestualmente l'utente, al soggetto ritenuto competente che, nei termini previsti dalle presenti misure per la risposta al reclamo, provvede a fornire il relativo riscontro.

#### Misura 5

Con riferimento alla **Misura 5.1 lettera c)**, si propone di modificare il testo come segue: *“c) 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”*. Tali informazioni, infatti, non sono sempre nella disponibilità del gestore (ad es. disservizi legati a cause di forza maggiore).

Relativamente alla **Misura 5.1, lettera d.1)**, relativa alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, si rinvia a quanto indicato nelle osservazioni alla precedente misura 3.3, lettera e.1).

Con riferimento alla **Misura 5.1, lettera e)** Indicare un recapito di riferimento per chiarimenti sulla risposta al reclamo, dovrebbe essere contestualizzata in aziende come FSE che prevedono la gestione dei reclami in team e non attraverso persona fisica identificata. Si propone di eliminare l'indicazione “recapito di riferimento” e/o di riformulare come segue *“la possibilità di richiedere chiarimenti al medesimo recapito da cui è pervenuta la risposta al reclamo ferme restando le ulteriori modalità messe a disposizione dal vettore”*.

#### Misura 6 (Indennizzi)

1. Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha 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.

2. L'indennizzo di cui alla Misura 6.1 non è 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.

3. 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.

#### *Misura 6*

Con riferimento all'ambito soggettivo di applicazione degli indennizzi automatici, in considerazione del fatto che la definizione di "utente" proposta nella Misura 2.1, lettera 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 modificare il primo capoverso della Misura 6.1, aggiungendo dopo le parole "*titolo di viaggio*" la parola "*acquistato*".

Al fine di evitare il proliferare di richieste pretestuose, presentate al solo scopo di provocare un riscontro tardivo per maturare l'indennizzo automatico, si ritiene opportuno, inoltre, prevedere nel testo della misura che l'indennizzo automatico per risposta tardiva al reclamo sia da intendersi:

- limitato ai soli casi di reclami aventi ad oggetto richieste di indennizzo o rimborso;
- riconosciuto solo in caso di accoglimento della richiesta di indennizzo presupposta;
- erogato contestualmente in occasione della liquidazione dell'indennizzo/rimborso spettante senza necessità di ulteriore richiesta da parte del passeggero.

Inoltre, sempre per evitare abusi ed in analogia con quanto già disposto dall' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (AREERA) nei settori del gas e dell'energia elettrica, si propone di prevedere un "cap" annuo agli indennizzi automatici che possono essere riconosciuti ad un singolo utente per ritardo nella risposta ai reclami attraverso l'integrazione della misura 6.2 con la seguente lettera: "*d) siano già stati corrisposti al medesimo utente due indennizzi per risposta tardiva al reclamo nello stesso anno solare*".

Inoltre, appare necessario chiarire che, nel caso in cui il titolo di viaggio di riferimento



sia un abbonamento, la misura dell'indennizzo automatico debba essere commisurata al valore dell'indennizzo/rimborso spettante commisurato alla quota giornaliera del titolo di viaggio.

Si richiede, infine, che gli indennizzi automatici per mancata o non tempestiva risposta ai reclami non si applichino ai casi di reclami massivi distonici rispetto al trend storico (ad es. come avvenuto per effetto dell'emergenza epidemiologica dovuta al COVID, così come per eventi eccezionali già in parte rinvenibili nella bozza di revisione del Regolamento 1371/2007).

### **Misura 7 (Registrazione dei reclami del gestore di servizio, conservazione dei relativi dati e pubblicazione)**

1. I gestori dei servizi assicurano, 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.
2. 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 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.
3. 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 facsimile 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.

*Misura 7*

*Nessuna osservazione*



## Misura 8 (Disposizioni finali)

1. I gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro nove mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, le proprie carte dei servizi.
2. I gestori di stazione sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro nove mesi dalla data in vigore dello stesso, le proprie carte dei servizi.
3. I gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, **entro nove mesi dalla data in vigore dello stesso**, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale.
4. Entro nove mesi dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, i gestori dei servizi, i gestori di stazione ed i gestori di piattaforma digitale comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito web istituzionale, l'indirizzo dell'apposita sezione del sito web di cui alla Misura 3.4, lettera a) e alla Misura 4.3, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.

### *Misura 8*

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 ed evitare che, nell'arco dell'anno 2021, si realizzi un'implementazione parziale delle misure in termini temporali, con conseguente gestione dei reclami e delle relative catalogazioni e reportistiche sulla base di criteri eterogenei.