

**OSSERVAZIONI ALLO SCHEMA DI ATTO DI REGOLAZIONE DI CUI  
ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA ART N. 211 DEL 17 DICEMBRE 2020**

N.B. Nel presente documento sono riportate, per ciascuna misura ritenuta meritevole di commento, le osservazioni delle società RFI S.p.A. e di Grandi Stazioni Rail S.p.A. nonché, in grassetto o in barrato, le proposte di integrazione o modifica al testo di ciascuna misura.

MISURE	OSSERVAZIONI	PROPOSTA TESTO
Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)	<p>Con riferimento all'ambito soggettivo di applicazione della Delibera ART n. 211/2020 (di seguito delibera) appare opportuna una maggiore chiarezza espositiva nel testo della misura 1.</p> <p>A ben vedere, invero, l'ambito soggettivo non può essere agevolmente dedotto se non da una lettura in combinato disposto con le motivazioni di cui alla relazione illustrativa allegata alla delibera. In particolare, per quanto concerne l'applicabilità della delibera al Gestore di Stazione (di seguito GS) quest'ultima non è rinvenibile neanche indirettamente dal testo della misura 1.2. citandosi esclusivamente i servizi svolti dalle Imprese Ferroviarie (di seguito IF) con riferimento al d.lgs. 112/2015. Si suggerisce, dunque, di introdurre un ulteriore paragrafo alla misura in oggetto che espliciti a quali gestori di stazione debba applicarsi la delibera.</p> <p>Sempre con riferimento alla misura 1, notevole rilevanza assume l'assenza di un ambito di applicazione oggettivo circoscritto, nel testo attuale ricavabile soltanto dal dettato della definizione di "reclamo" di cui alla misura 3.</p> <p>Detta definizione introdotta per la prima volta dall'Autorità con la Delibera ART 106/2018, e non rinvenibile nelle norme sovranazionali e nazionali di riferimento, presenta un carattere ragionevolmente generale ed astratto tipico dell'attività definitoria. Tale caratteristica, tuttavia, poco si confà alle tipologie di lamentele che quotidianamente pervengono ai GS in quanto risultano dal dettato della misura 2.1. lett. e) meramente connesse ai documenti, di matrice normativa,</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>2bis. Il presente provvedimento si applica con riguardo ai gestori delle stazioni:</b></p> <p><b>a) dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale ai sensi del D.Lgs. 112/2015;</b></p> <p><b>b) delle reti interconnesse all'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale ai sensi del d.m. 5 agosto del 2016;</b></p> <p><b>c) delle reti isolate ai sensi del d.m. 347 del 2019;</b></p> <p>3. Il presente provvedimento si applica ai reclami ricevuti dal gestore di stazione e dal gestore di piattaforma digitale</p>

	<p>regolatoria o pattizia, che ricomprendono le attività di competenza dei gestori dei servizi e dei GS.</p> <p>Sarebbe, perciò, auspicabile circoscrivere la fattispecie del reclamo, in special modo quale presupposto per l'ottenimento di un indennizzo automatico -del quale si dirà più ampiamente in commento alla misura 6- a quelle attività qualificabili come "servizio" espletato in stazione nei confronti dell'utente così come definito alla misura 2, lett. g) della delibera (si vedano tipicamente i servizi di assistenza alle PRM laddove presenti, le condizioni di accessibilità dei marciapiedi, il servizio d'informazioni al pubblico, di pulizia e decoro della stazione e la <i>security</i>). Ciò al fine di escludere, a priori, l'applicabilità delle misure di cui alla presente delibera a segnalazioni dell'utente che non sono riconducibili <i>strictu sensu</i> a un disservizio di stazione ma che piuttosto possono da un lato, sottendere una richiesta di risarcimento danni di natura extracontrattuale, dall'altro configurarsi come mere richieste d'informazioni. Si tenga, inoltre, in debito conto che, con riferimento particolare a RFI S.p.A., gran parte delle lamentele ricevute riguardano funzioni tipiche del Gestore dell'Infrastruttura (di seguito GI) di cui all'art. 11, co. 3, del D.Lgs. 112/2015 e non riconducibili, dunque, alla gestione di una stazione (o fermata) ferroviaria. Ferma tale ultima assunzione, da ultimo, si rappresenta che tutte le segnalazioni che pervengono al GS o al GI sono un patrimonio prezioso per il monitoraggio e l'efficiamento dei processi aziendali e per tale motivo, a prescindere dal perimetro di applicazione della delibera, continueranno ad essere adeguatamente processate.</p>	<p><b>riguardanti la non coerenza di un servizio di stazione con uno o più requisiti definiti dal Regolamento CE 1371/2007, dal D.Lgs. 112/2015, D.Lgs. 70/2014 e dalla Delibera ART 106/2018.</b></p> <p>3 4. 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.</p> <p>5 6. 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.</p>
<p>Misura 4 (Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale)</p>	<p>Con riferimento alla misura in oggetto, in via preliminare si osserva come sia necessario integrare il testo, anche ai fini di quanto già rappresentato nel commento alla misura 1, con l'introduzione dei requisiti minimi che il reclamo deve contenere affinché possa</p>	<p>1. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami <b>accessibile anche alle persone con disabilità</b> e di facile <del>accesso</del> ed utilizzo, assicurando comunque: a) la</p>

	<p>essere dichiarato ricevibile, alla stessa stregua di quanto previsto per i gestori dei servizi alla misura 3.2. e all'allegato n.1. Si evidenzia in particolare la necessità che il reclamo, affinché possa considerarsi ricevibile, debba in primo luogo essere presentato entro un congruo termine perentorio per consentire ai GS di recuperare informazioni circa eventi mediamente ravvicinati e, in secondo luogo, per evitare utilizzi pretestuosi dello strumento del reclamo, debba necessariamente contenere almeno: (i) i riferimenti anagrafici dell'utente o del suo rappresentante; (ii) la data dell'evento e i riferimenti della stazione oggetto del disservizio; (iii) la descrizione della non coerenza dei servizi erogati in stazione rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi; (iv) le coordinate bancarie (IBAN) per l'accredito dell'eventuale indennizzo automatico [laddove confermato]. Appare d'obbligo rappresentare che non avendo i GS, né tantomeno il GI, rapporti contrattuali con gli utenti finali, ad oggi non esistono, né sarebbero ipotizzabili, procedure amministrativo contabili che permettano il versamento di somme di denaro con modalità diverse dal bonifico bancario.</p> <p>Si ritiene opportuno, inoltre, che l'Autorità definisca con precisione quali siano i soggetti competenti per ciascun argomento anche al fine di facilitare l'utente al corretto inoltrare del reclamo.</p> <p>A tal fine potrebbe essere efficace la produzione di una specifica modulistica anche per i GS così che possano differenziarsi i motivi del reclamo a seconda della materia e del destinatario soggetto competente (Impresa Ferroviaria e/o Gestore Infrastruttura e/o Gestore Stazione - Vettore e/o Gestore Autostazione).</p> <p>In relazione alla possibilità di riservare un canale di trasmissione dei reclami esclusivamente alle PRM, va evidenziato che, laddove i siti web dei GS o dei gestori delle piattaforme</p>	<p>possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;</p> <p>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 <b>tramite compilazione di un modulo di reclamo conforme al fac-simile di cui all'allegato 3</b>; 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>tramite compilazione di un modulo di reclamo conforme al fac-simile di cui all'allegato 3</b>; <del>b.3) un canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità.</del></p> <p><b>2. L'utente ha diritto di presentare il reclamo entro novanta giorni dall'avvenuto disservizio. I gestori delle stazioni e i gestori di piattaforma digitale 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) la data dell'evento e i riferimenti della stazione oggetto del disservizio; c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi; [d) le coordinate bancarie (IBAN) per l'accredito dell'indennizzo.]</b></p>
--	---	---

	<p>digitali siano conformi ai dettami della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 recante “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, l'istituzione di un canale distinto solo per le persone con disabilità o a mobilità ridotta si porrebbe in contraddizione con le politiche di inclusione tutelate da norme di rango sovranazionale e nazionale.</p> <p>In merito all'indennizzo automatico si dirà più ampiamente nelle osservazioni alla misura 6.</p>	<p><del>2</del> <b>3.</b> 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; <del>4) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.3.</del></p> <p><del>3</del> <b>4.</b> Le informazioni di cui alla Misura <del>4.2</del> <b>3</b> 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.</p>
<p>Misura 5 (Requisiti di motivazione della risposta)</p>	<p>Premesso che si concorda con la <i>ratio</i> della misura in commento sottesa alla garanzia di una risposta ai reclami chiara, completa e comprensiva dei rimedi esperibili, si evidenzia che dal testo della misura 5.1. non risulta di immediata comprensione il regime soggettivo di applicabilità. Dalla lettura delle motivazioni a corredo della citata misura nella relazione illustrativa, destinatario degli obblighi motivazionali parrebbe essere esclusivamente il gestore dei servizi (vedi pag. 34, secondo periodo della Relazione</p>	<p>1. La risposta al reclamo è motivata <b>dal gestore dei servizi</b>, 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</p>

	<p>Illustrativa). Si riterrebbe opportuno, quindi, un chiarimento testuale. Qualora l'intendimento di queste Società non risulti corretto, appare opportuno evidenziare come per i GS non sia prefigurata dal quadro normativo e regolatorio di settore un'ipotesi di accoglimento o rigetto di un reclamo - essendo quest'ultima connessa alla valutazione del diritto al rimborso del titolo di viaggio- quanto piuttosto si procede ad una risposta a contenuto meramente informativo. Vieppiù, l'informativa circa le misure messe in atto per la risoluzione del disservizio segnalato o dell'eventuale tempistica di risoluzione, sebbene sia pratica corrente dei GS, non può assurgere a contenuto minimo della motivazione in quanto le azioni c.d. correttive non sempre si rivelano individuabili tenuto conto della natura della segnalazione ricevuta, che spesso ha ad oggetto un mero suggerimento di miglioramento. Appare opportuno, dunque, che, anche nel caso di estensione dell'ambito di applicazione della misura 5.1. ai GS, si tengano in debito conto le osservazioni sopra descritte.</p> <p>Da ultimo si osserva un'incoerenza testuale tra quanto riportato alla misura in oggetto rispetto alla misura 4.2. lett. c.2).</p>	<p>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; e) 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, <b>ove previste</b>; 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.</p>
<p>Misura 6 (indennizzi)</p>	<p>Complessa appare la tematica inerente alla fattispecie dell'indennizzo automatico, in special modo se analizzata sotto i profili della legalità, della logicità e dell'efficacia.</p> <p>Se è pur vero che l'art. 2, co. 12, lett. g), della legge 481/1995 dia copertura normativa alla previsione di un indennizzo automatico, meritevole d'interesse risulta anche rappresentare come siffatto indennizzo sia, nell'intento del Legislatore, correlato ad ipotesi di inadempimento contrattuale tali da conferirgli natura tipicamente compensativa in luogo di quella risarcitoria che trae origine, invece, da fatti illeciti di natura extracontrattuale e, dunque, riconducibili allo spazio di azione dell'Autorità di cui all'art. 37, co. 2, lett. e) del D.L. 211/2011.</p>	<p>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:</p> <p>a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo; b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.</p> <p>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</p>



	<p>Non potendosi in alcun modo ricondurre la carta dei servizi di RFI S.p.A. e Grandi Stazioni Rail S.p.A. ad un rapporto contrattuale con l'utente – nella misura in cui il rapporto manca, anche in via indiretta, come sarebbe il caso del titolo di viaggio, di uno degli elementi essenziali del contratto quale l'accordo tra le parti – ma dovendosi, piuttosto, più correttamente configurare atto di natura amministrativa in virtù dell'espletamento di servizi pubblici di origine concessoria, ne consegue che il mancato rispetto dei termini di risposta ai reclami presenti in carta dei servizi ragionevolmente non dovrebbe dar luogo ad un indennizzo di natura compensativa, stante l'impossibilità di collegare il mancato rispetto dei termini ad un degrado della qualità del servizio offerto. Ciò, inoltre, come già anticipato alla misura 4, potrebbe spingere l'utente finale a formulare un reclamo con l'esclusivo intento di ottenere un indennizzo a prescindere da un effettivo disagio subito.</p> <p>Di quanto sopra esposto sembrerebbe trovarsi riscontro nel fatto che per i settori regolati dell'energia e delle telecomunicazioni (cfr. deliberazione dell'AEEGSI n. 413/2016 e delibera AGCOM 347/18/CONS) ipotesi di indennizzo automatico sono strettamente legati al rapporto contrattuale che può dare origine a compensazioni quantificabili e realizzabili tramite il sistema della fatturazione. Laddove si è in presenza di un simile sistema ben si comprende la logicità ed efficacia di un indennizzo di natura automatica. Si rileva, altresì, la difficoltà operativa di attuare un meccanismo di automaticità in assenza di rapporti patrimoniali diretti tra i GS e l'utente.</p> <p>Si osserva, da ultimo, che la stessa Autorità nello schema di AIR a corredo della delibera, nel giustificare l'efficacia del meccanismo del trattamento dei reclami proposto, rileva che i GS sono interessati da un numero molto contenuto di reclami, e spesso riguardanti fattispecie di competenza di</p>	<p>già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della Misura 6.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.</p> <p><del>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.</del></p>
--	--	---

soggetti terzi, tale che l'introduzione di uno specifico meccanismo dei reclami potrebbe non essere necessaria (cfr. schema di AIR pagina 27).

Non sembrerebbe, tuttavia, che nella delibera si sia dato seguito al summenzionato intendimento, avendo l'Autorità adottato una soluzione di maggior impatto per i GS che va oltre l'adozione di un meccanismo dei reclami nella misura in cui introduce addirittura un sistema d'indennizzi automatici.

In ragione delle valutazioni sopra condotte, si riterrebbe opportuno che codesta Autorità riconsideri in prima istanza l'impostazione dello schema di atto di regolazione non sottoponendo i gestori della stazione all'obbligo dell'indennizzo e, in subordine, qualora dovesse prevalere un principio di stretta legalità, di condizionare l'erogazione dell'indennizzo, alla previa domanda dell'utente.