

Roma, 29 gennaio 2021

Spett.

Autorità di Regolazione dei Trasporti

A mezzo pec

**Oggetto:** “Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus trattamento dei reclami – delibera n. 211/2020” - Osservazioni nella procedura di consultazione pubblica

In riferimento alla procedura di consultazione di cui all’oggetto, alla luce dell’attività professionale prestata nel settore di riferimento da Massimo Malena & Associati, si offrono all’attenzione di codesta Autorità le seguenti osservazioni.

\* \* \*

**Considerazioni preliminari sul perimetro dell’intervento dell’Autorità e sul campo di applicazione**

Preliminarmente, preme evidenziare all’attenzione di codesta Autorità che, sebbene la stessa sia chiamata ad individuare gli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto, ciò debba in ogni caso avvenire entro i confini tracciati dal legislatore comunitario e nazionale.

In particolare, si ritiene che i regolamenti dell’Unione Europea nn. 1371/2007 e 181/2011, abbiano individuato tali diritti circoscrivendo compiutamente i loro contenuti, nonché il campo di applicazione delle relative previsioni. Dinanzi ad un siffatto scenario, si ritiene che l’Autorità non dovrebbe poter estendere il campo di applicazione delle predette disposizioni, ovvero incidere sul novero degli obblighi cui i gestori sono sottoposti, a maggior ragione se, anche la normativa nazionale adottata in tale campo (d.lgs. n. 70/2014; d.lgs. n. 169/2014), non abbia disposto in tal senso.

\*\*\*

**Misura 3 - Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio**

**Punto 1 - b1)** Si propone di precisare – a fini di evitare equivoci - che l’onere di rilascio della “ricevuta” a fronte dell’invio a mezzo e-mail del reclamo sia considerato assolto anche mediante risposta e-mail automatica nella quale si dà atto della ricezione del reclamo.

**Punto 1 – c)** In applicazione di un criterio di proporzionalità e ragionevolezza si propone di precisare che i moduli di reclamo allegati alla Delibera (1 e 2) rappresentino un mero “*fac simile*”, adeguabile dai gestori in conformità alle proprie esigenze organizzative e di trasporto ma non per essi vincolante. Le diverse tipologie di servizi che possono essere potenzialmente offerti non consentono, infatti, di predisporre efficacemente - in astratto - un modulo compatibile in tutti i casi. Al riguardo, si propone che la Misura indichi un elenco delle informazioni minime e necessarie che i reclami devono contenere per essere trattati dai gestori, lasciando a questi ultimi un margine di autodeterminazione nella predisposizione di eventuali “*format*”, tutt’al più realizzabili meramente alla stregua del “*fac simile*” allegato alla Delibera e non in loro stretta conformità. Tra i contenuti minimi si propone di precisare l’allegazione, almeno in copia, del titolo di viaggio in tutti i casi in cui non sia comunicabile un codice PNR o un numero di biglietto che permettano di risalire al titolo medesimo.

**Punto 2:** alla luce di quanto in precedenza osservato, il punto 1 lett. c) e punto 2 andrebbero resi coerenti tra loro, prevedendo l’esplicitazione di un contenuto minimo dei reclami e consentendo espressamente - in alternativa alla formulazione tramite modulo messo a disposizione dal Gestore - l’inoltro degli stessi in forma “libera” in pro della massima accessibilità garantita agli utenti dalla normativa comunitaria.

**(Ancora) Punto 2 (e in generale per tutta la Misura in parola):** in conformità a quanto previsto dall’art. 27 Regolamento CE 181/2011 in relazione al trasporto su strada ed in virtù di un ragionevole principio di certezza dei rapporti giuridici, si propone di stabilire, per tutte le tipologie di trasporto, anche ferroviario, un termine entro il quale il reclamo deve essere presentato dall’utente per essere trattato. Si propone, al riguardo, di riprendere l’indicazione contenuta nella citata norma e prevedere un termine di tre mesi dalla data in cui si è stato prestato il servizio (o doveva essere prestato il servizio regolare), decorso il quale il reclamo è automaticamente archiviato. Allo stesso modo - ed in conformità alle finalità ricavabili dalla succitata normativa comunitaria - si propone di prevedere un meccanismo che consenta l’archiviazione automatica del procedimento da parte del Gestore qualora il reclamo, sebbene tempestivo rispetto al termine precedente, sia sprovvisto dei contenuti minimi previsti, anche eventualmente a seguito di formale richiesta di integrazione da parte del Gestore, che non sia riscontrata o adeguatamente assolta.

**Punto 3: lettera f):** v. commenti a Misura 6

**Punto 4 lett. d):** la normativa comunitaria, in relazione al trasporto ferroviario, dispone che “*Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l’organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell’articolo 30*” (art. 27 Reg. CE 1371/2007) e non prevede, invece, che siano rese a bordo del treno le procedure di reclamo per intero. Si formula, quindi, proposta alternativa di indicare a bordo dei mezzi i luoghi (web, stazioni, fermate) in cui sono consultabili le informazioni inerenti le procedure di reclamo.

\*\*\*

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

**Punto 1 lett. c.:** si vedano le medesime proposte formulate in relazione al punto 1 della Misura 3.

**In generale per tutta la Misura in parola:** si propone di precisare, analogamente a quanto proposto riguardo alla precedente Misura 3, il contenuto minimo e necessario del reclamo, di individuare un termine entro cui dev'essere presentato il reclamo per poter essere trattato e, infine, di prevedere un meccanismo che consenta l'archiviazione automatica del procedimento da parte del Gestore qualora il reclamo, sebbene tempestivo, sia sprovvisto dei contenuti minimi previsti, anche a seguito di eventuale richiesta di integrazione non riscontrata o adeguatamente assolta.

\*\*\*

## **Misura 5 - Requisiti di motivazione della risposta**

**Punto 1 lett. a):** il reclamo può essere “*accolto*” o “*respinto*” se ha ad oggetto una richiesta di rimborso al gestore. Diversamente (ad esempio in caso di disservizio), la motivazione del gestore dev'essere ritenuta adeguatamente assolta con le informazioni di cui al punto 1 lett. c. (“*le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica*”), ovvero rispondendo che lo stesso “*non risulta fondato*” con esplicitazione delle relative motivazioni. Si propone pertanto di precisare la misura nei termini innanzi indicati.

\*\*\*

## **Misura n. 6 Indennizzi**

La previsione di un “*indennizzo automatico*”, nel caso di ritardata risposta o risposta non fornita dal Gestore, non trova riscontro nella normativa comunitaria e nazionale citata. In particolare, si richiama l'articolo 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, comma 2 lett. e) secondo cui l'Autorità provvede “*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*”. Al riguardo si ritiene che la precedente Misura 3 già indichi i rimedi “*minimi*” che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo da parte del gestore, in particolare attraverso la possibilità: “*di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti*”. Si è pertanto dell'avviso che i precitati rimedi siano - di per sé - adeguati ad assolvere alle finalità della richiamata normativa e che la previsione di un indennizzo automatico, in caso di mancata risposta da parte del Gestore, sia ultronea ed esorbitante rispetto ad essa.

La previsione in parola finisce, oltretutto, per svilire l'utilità delle procedure alternative di risoluzione, declinate appositamente come rimedio residuale. Infine, il meccanismo di automaticità del ristoro e, in generale, il tenore letterale utilizzato, si presta potenzialmente a condotte strumentali giacché

implica il riconoscimento dell'indennizzo anche nel caso di reclami infondati, solo per il fatto stesso di aver presentato il reclamo, specie laddove non venga fissato un termine massimo per la presentazione del reclamo.

Si segnala, inoltre, che il criterio di calcolo dell'indennizzo automatico risulta sproporzionato ed eccessivamente oneroso in caso di abbonamenti.

\*\*\*

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

**Punto 3:** L'art. 18 d.lgs. 70/2014 già prevede che “*Le imprese ferroviarie rendono pubbliche, tramite inserimento nella **relazione annuale** sulla qualità del servizio di cui all'articolo 19, comma 2, le informazioni relative al numero e alle categorie degli esposti ricevuti e trattati, ai tempi di risposta e alle misure adottate per migliorare eventualmente le procedure, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 3, del regolamento*”. Si è, pertanto, dell'avviso che sia meramente ultronea, per i gestori di servizi ferroviari, la prescrizione di riportare sul sito web le medesime informazioni già indicate nella predetta relazione annuale ch'è già oggetto di pubblicazione sul web. Si propone, dunque, l'eliminazione della prescrizione.

\* \* \*

Con osservanza

**Massimo Malena & Associati**

Avv. Bruno Bitetti

Avv. Vitaliano Mastrosera