

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 prestati da gestori di stazione o da gestori di piattaforma digitale, relativamente ai servizi di trasporto ferroviario e con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3.
5. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

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 biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario e/o con autobus resi da 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 cumulativo: uno o più titoli di viaggio che abilitano all'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario consecutivi o di servizi di trasporto con autobus consecutivi 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 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, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e 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;
 - 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 o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
 - 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;
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
 - d) 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;
 - e) 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;
- f) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:
- f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- f.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
- g) 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, nonché, ad eccezione delle informazioni di cui alle lettere c) e g) della Misura 3.3, a bordo dei treni e degli autobus.
5. Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.3, lettere d) ed e):
- 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 cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

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, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e 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 4.4, 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) per i gestori di stazione, presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale.
2. I gestori di stazione 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) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti di gestori di stazione, della stazione ferroviaria o autobus nella quale l’evento si è verificato;
 - 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 utilizzo della piattaforma o, ove ne sia prevista l’adozione, dalla carta dei servizi.
3. 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 6.2.
4. Le informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno:
- in ogni caso, nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclami*";
 - dai gestori di stazione, nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "*Reclami*" nella carta dei servizi;
 - dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale.

Misura 5

(Requisiti di motivazione della risposta)

- 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:
 - se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
 - 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;
 - le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
 - i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
 - la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - la possibilità di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;
 - un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.
- Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza:
 - 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 4.3, lettera b);
 - in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 3.3, lettera e);

- 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 4.3, 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 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 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.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui alla Misura 3, lettera e), è definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi o, nel caso non ne sia prevista l'adozione, nelle condizioni generali di trasporto.

2. 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 4.3, 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.
3. L'indennizzo di cui alle Misure 6.1 e 6.2 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 dalle Misure 3 e 4;
 - c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi delle Misure 6.1 e 6.2 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

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 fac-simile 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 8 **(Disposizioni finali)**

1. I gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, 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 il 1° gennaio 2022, le proprie carte dei servizi.
3. I gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale.
4. Entro il 1° gennaio 2022, 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 4.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.