

Delibera n. 28/2021

**Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di “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”.**

L’Autorità, nella sua riunione del 25 febbraio 2021

- VISTO** l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:
- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale 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; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi»;*
  - il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l’Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell’esercizio delle sue competenze»;*
  - 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»;*
- VISTI** il 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, ed in particolare l’articolo 27, nonché il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70;
- VISTI** il 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, ed in particolare gli articoli 26 e 27, nonché il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169;
- VISTO** l’articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che disciplina la «Carta della qualità dei servizi» che i soggetti gestori che stipulano contratti di servizio con enti locali sono tenuti ad emanare;

**VISTO**

l'articolo 8 (“*Contenuto delle carte di servizio*”) del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, che prevede: “*1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente*”;

**VISTO**

il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014, ed in particolare l'articolo 8;

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, con la quale sono state approvate le “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*”, ed in particolare la Misura 9 (Diritti connessi al trattamento dei reclami);

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 147/2020 del 6 agosto 2020, con la quale è stato avviato un procedimento per la definizione delle 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, individuando nel 28 febbraio 2021 il termine di conclusione del procedimento;

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 211/2020 del 17 dicembre 2020, con la quale, nell'ambito del procedimento avviato con la citata delibera n. 147/2020, è stata indetta una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione recante “*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*”, individuando nel 29 gennaio 2021 il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati, e nel 4 febbraio 2021 la data dell'audizione pubblica contestualmente convocata al fine di consentire l'illustrazione delle stesse ai partecipanti alla consultazione che ne avessero fatto richiesta;

- VISTI** i contributi pervenuti in esito alla indetta consultazione da Flixbus Italia S.r.l. (prot. ART 1025/2021), Busitalia Sita Nord S.r.l. (prot. ART 1235/2021), Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori – ANAV (prot. ART 1238/2020), Trenord S.r.l. (prott. ART 1243 e 1244/2021), Altroconsumo (prot. ART 1246/2021), Autostazioni di Milano S.r.l. (prot. ART 1247/2021), Trenitalia Tper Scarl (prot. ART 1267/2021), ASSTRA Associazione Trasporti (prot. ART 1280/2021), Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (prot. ART 1289/2021), RFI Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e Grandi Stazioni Rail S.p.A. (prott. ART 1304 e 1317/2021), Trenitalia S.p.A. (prot. ART 1306/2021), Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l. (prot. ART 1312/2021), Federconsumatori APS (prot. ART 1316/2021), Cittadinanzattiva APS (prot. ART 1320/2021) e Studio Massimo Malena & Associati S.r.l (prot. ART 1340/2021), pubblicati sul sito web istituzionale dell’Autorità;
- VISTI** gli esiti dell’audizione innanzi all’Autorità, tenutasi mediante videoconferenza il 9 febbraio 2021, previa comunicazione agli interessati del rinvio a tale data, nonché pubblicazione dello stesso sul sito web istituzionale dell’Autorità;
- VISTA** la relazione istruttoria predisposta in merito dai competenti Uffici dell’Autorità;
- RILEVATO** che gli esiti della consultazione pubblica e della connessa audizione hanno fatto emergere l’esigenza di introdurre alcune specificazioni nell’ambito delle misure proposte;
- RITENUTO** opportuno, in considerazione degli indicati esiti della consultazione pubblica ed anche alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre, in particolare, esplicitazioni e precisazioni in relazione all’ambito di applicazione, agli elementi minimi del reclamo presentato al gestore di stazione o di piattaforma digitale, alla trasmissione dei reclami nel caso di biglietti integrati e agli indennizzi, nonché precisazioni in merito ai seguenti profili, come più nel dettaglio illustrato nella relazione istruttoria: definizioni; canali di presentazione dei reclami, elementi minimi del reclamo, informazioni da fornire agli utenti;
- RITENUTO** inoltre di individuare, in considerazione delle esigenze rappresentate dai partecipanti alla consultazione, nel 1° gennaio 2022 la data entro cui i gestori dei servizi, i gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle indicate misure, modificando conseguentemente le disposizioni finali poste in consultazione;
- RITENUTO** pertanto opportuno confermare il quadro regolatorio posto in consultazione, come specificato a seguito delle esplicitazioni e precisazioni nonché della modifica indicate, e di approvare, quindi, l’atto di regolazione conseguentemente perfezionato, recante *“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”*;

- RILEVATA** la necessità, al fine di consolidare gli atti di regolazione emanati dall'Autorità nella materia di interesse, di abrogare, a decorrere dal 1° gennaio 2022, l'indicata Misura 9 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, eliminando conseguentemente il riferimento a tale misura previsto dalla Misura 3.1, lettera i) del medesimo provvedimento;
- VISTA** la delibera n. 136/2016 del 24 novembre 2016, con la quale sono stati approvati i *"Metodi di analisi di impatto della regolamentazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti"*;
- RILEVATO** che il presente procedimento è stato sottoposto all'analisi di impatto della regolazione (AIR) in conformità alla metodologia approvata con la citata delibera n. 136/2016, e vista la Relazione AIR, redatta dal competente Ufficio dell'Autorità ai sensi di tale metodologia;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. di approvare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, l'atto di regolazione recante *"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"*, allegato alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato A), che trova applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022;
2. l'atto di regolazione di cui al punto 1, la relazione istruttoria e la relazione di analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Autorità;
3. di abrogare, a decorrere dal 1° gennaio 2022, la Misura 9 (Diritti connessi al trattamento dei reclami) dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018 e di disporre, conseguentemente, che, a decorrere da tale data, nella Misura 3.1, lettera i) dell'Allegato A a tale delibera le parole *“, nonché per il trattamento dei reclami di cui alla Misura 9”* sono soppresse.

Torino, 25 febbraio 2021

Il Presidente  
Nicola Zaccheo  
(documento firmato digitalmente  
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)