

Relazione ai sensi dell'articolo 29 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 (anno 2021)

1. Funzioni e competenze dell'Autorità in qualità di organismo nazionale responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, è stata individuata quale Organismo nazionale responsabile (National Enforcement Body – NEB) dell'applicazione del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (di seguito: Regolamento)¹, dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169².

Al fine di dare attuazione all'articolo 28 (*"Organismi nazionali responsabili dell'applicazione"*) del Regolamento, il citato d.lgs. 169/2014 ha attribuito all'Autorità il compito di: i) effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di trasporto con autobus; ii) istruire e valutare i reclami presentati dai passeggeri, ai fini dell'accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti dal Regolamento; iii) accertare le violazioni delle disposizioni del Regolamento ed irrogare le sanzioni previste nello stesso decreto legislativo.

Nell'esercizio delle proprie competenze, l'Autorità può, in particolare, acquisire dai vettori, dagli enti di gestione delle stazioni o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto informazioni e documentazione; presso i medesimi vettori ed enti di gestione l'Autorità può, inoltre, effettuare verifiche e ispezioni.

Si precisa che l'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare sanzioni all'impresa, mentre non rientra nelle competenze della stessa la risoluzione di controversie tra le parti o disporre risarcimenti dei danni³.

Come previsto dal d.lgs. 169/2014, l'Autorità, con delibera n. 4/2015, ha adottato il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (di seguito: regolamento sul procedimento sanzionatorio)⁴.

La presente relazione intende illustrare, come prescritto dall'articolo 29 (*"Relazione sull'applicazione del presente regolamento"*) del Regolamento, l'attività svolta dall'Autorità quale Organismo responsabile dell'applicazione nei due anni precedenti la pubblicazione della relazione stessa, specificando in particolare le azioni adottate per applicare le disposizioni del Regolamento, nonché fornire dati statistici relativi ai reclami ricevuti e alle sanzioni irrogate nel periodo 1° gennaio 2019 – 30 aprile 2021⁵.

¹ 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, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

² Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

³ Al riguardo, tuttavia, si evidenzia che il citato d.l. 201/2011 attribuisce alla stessa Autorità il compito di promuovere procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti (articolo 37, comma 3, lett. h).

⁴ Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011 che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, approvato il 20 gennaio 2015.

⁵ Le precedenti relazioni biennali, relative all'attività svolta negli anni 2015/2016 (fino al primo trimestre 2017) e negli anni 2017/2018 (fino al primo quadrimestre del 2019), sono entrambe pubblicate al link <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>.

I servizi di trasporto passeggeri con autobus oggetto della presente Relazione sono i servizi regolari⁶ per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Si fa infine presente che, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d.lgs. 169/2014, ogniqualvolta lo ritenga necessario, l'Autorità può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica delle disposizioni con le quali è stata designata Organismo nazionale responsabile, anche con riferimento alla misura delle sanzioni da irrogare⁷.

2. La procedura per presentare reclamo all'Autorità

In virtù di quanto previsto dal citato d.lgs. 169/2014 l'Autorità istruisce e valuta i reclami presentati dai passeggeri, ai fini dell'accertamento delle infrazioni degli obblighi previsti dal Regolamento, relativamente ai servizi regolari.

Ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, secondo periodo, del Regolamento, la normativa nazionale ha stabilito che in caso di presunta violazione della normativa europea, prima di rivolgersi all'Autorità, il passeggero è tenuto a presentare reclamo in prima istanza al vettore⁸; il Regolamento prevede che tale reclamo di prima istanza sia presentato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Soltanto in caso di risposta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi novanta giorni dalla presentazione del reclamo al vettore, il passeggero può rivolgersi all'Autorità in seconda istanza - anche mediante associazioni rappresentative, ove a ciò espressamente delegate - per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento. Relativamente ai servizi di competenza regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati ad apposite strutture regionali, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti (ora Ministro delle infrastrutture e della mobilità sostenibili)⁹ che, con cadenza mensile, provvedono a trasmetterli all'Autorità.

Nel dettaglio, per quanto riguarda il trasporto con autobus, il reclamo di seconda istanza deve essere inoltrato all'Autorità con una delle seguenti modalità:

- utilizzando l'apposito sistema telematico di acquisizione dei reclami (SiTe, con accesso dalla pagina web: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>), che non richiede ulteriori invii. Il sistema consente, tramite una procedura guidata, di presentare reclami direttamente *on line*, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali¹⁰. Qualora l'utente completi la procedura, effettuando l'*upload* di

⁶ Ai sensi dell'articolo 3, lettera a) del Regolamento, sono "servizi regolari" i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza e su un itinerario determinati, e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite.

⁷ Come riportato nella precedente relazione, il 5 dicembre 2018 l'Autorità ha rivolto al Governo ed al Parlamento l'Atto di segnalazione sulla "*Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria*", contenente la proposta di alcune modifiche ai vigenti decreti legislativi n. 70/2014, n. 129/2015 e n. 169/2014, che danno attuazione nell'ordinamento italiano alla disciplina dei regolamenti comunitari in materia rispettivamente di diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, marittimo e con autobus.

⁸ A tal proposito, i vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel Regolamento. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo (articolo 26 del Regolamento).

⁹ Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, del 9 ottobre 2015, recante "*Individuazione delle strutture regionali deputate a ricevere i reclami a seguito di presunte infrazioni accertate in relazione ai servizi svolti mediante autobus di competenza regionale e locale, in attuazione dell'articolo 3, comma 6, del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169*".

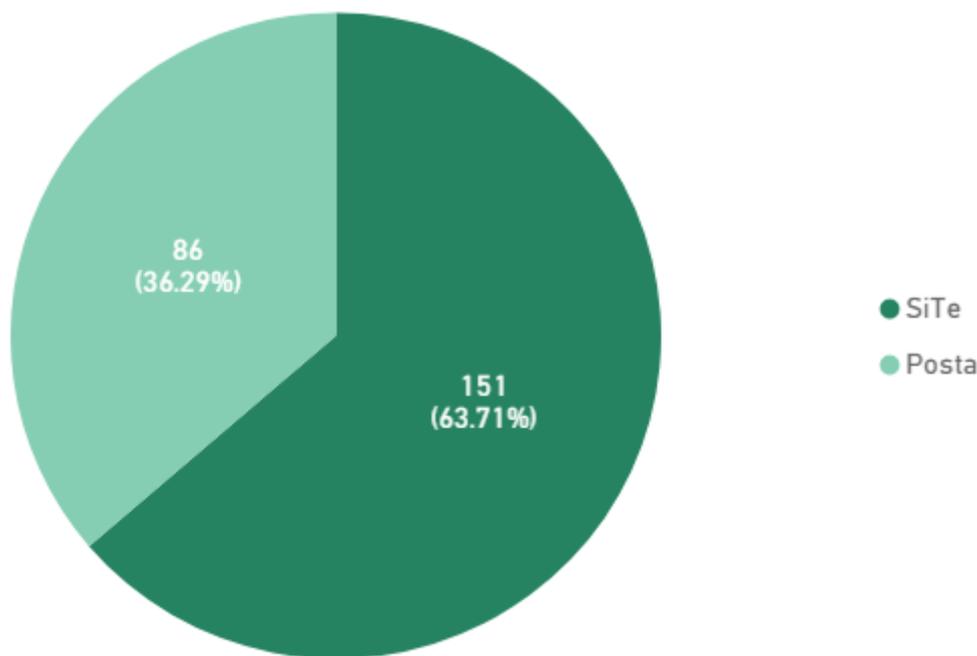
¹⁰ A partire dal 23 settembre 2020 è possibile accedere al SiTe anche tramite il sistema Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

- tutti i documenti richiesti, il sistema permette l'invio automatico all'Autorità e l'utente può verificare la protocollazione del proprio reclamo. Il sistema telematico è disponibile anche in lingua inglese;
- compilando il modulo disponibile, anche in lingua inglese, alla pagina web: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf, che deve essere poi inviato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica a uno dei seguenti indirizzi: pec@pec.autoritatrasporti.it oppure: reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Si evidenzia che il canale SiTe comporta una semplificazione dei servizi resi all'utenza; tale modalità di trasmissione permette, infatti, di guidare gli utenti nella corretta compilazione dei reclami, nonché di centralizzare la ricezione degli stessi, consentendo di rispondere in maniera più efficace, grazie alla disponibilità di tutti gli elementi utili all'esame del reclamo.

Come si evince dal grafico riportato nella Figura che segue, relativo al trasporto con autobus, nel periodo di riferimento il 63,71% dei reclami è stato ricevuto mediante SiTe, mentre il 36,29% è stato presentato tramite modulo trasmesso con uno degli altri canali preposti (indicati complessivamente come "posta").

Figura 1 - Modalità di ricevimento dei reclami nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021



Fonte: ART.

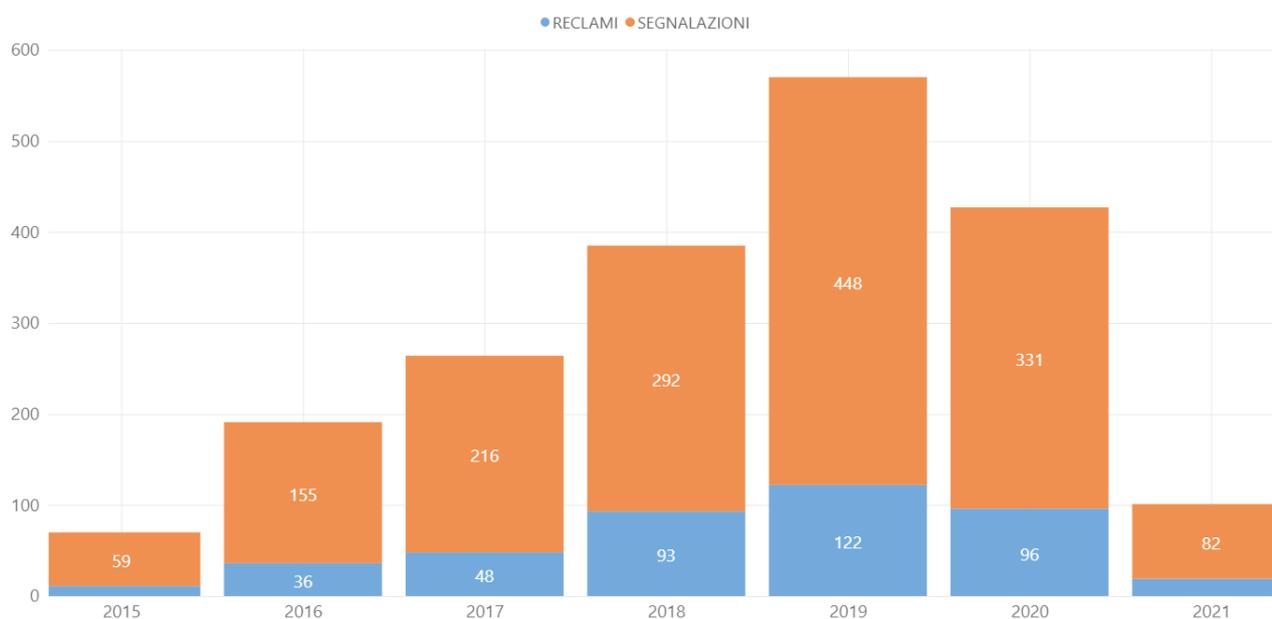
3. Segnalazioni e reclami pervenuti

Sebbene il Regolamento preveda che entro il 1° giugno 2015, e ogni due anni successivi a tale data, venga illustrata l'attività svolta nei due anni civili precedenti, con la presente Relazione si ritiene utile fornire i dati relativi a reclami e segnalazioni (istanze) ad oggi consolidati, ovverosia pervenuti dal 1° gennaio 2019 fino a tutto il primo quadrimestre 2021 (periodo di riferimento).

In proposito è opportuno chiarire che per segnalazione si intende l'istanza inviata dall'utente non formulata con le prescritte modalità (ad esempio: senza attendere i 90 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa o con una descrizione generica della problematica); il reclamo è, invece, l'istanza correttamente inoltrata contenente gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente.

L'Autorità, in qualità di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento, ha ricevuto dai passeggeri del trasporto effettuato con autobus un numero di reclami e segnalazioni come meglio specificato nell'istogramma e nel prospetto¹¹ di cui alla Figura 2.

Figura 2 - Reclami e segnalazioni pervenuti nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021



Tipologia di istanza	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (apr.)	Totale
Segnalazioni	59	155	216	292	448	331	82	1.583
Reclami	11	36	48	93	122	96	19	425
Totale	70	191	264	385	570	427	101	2008

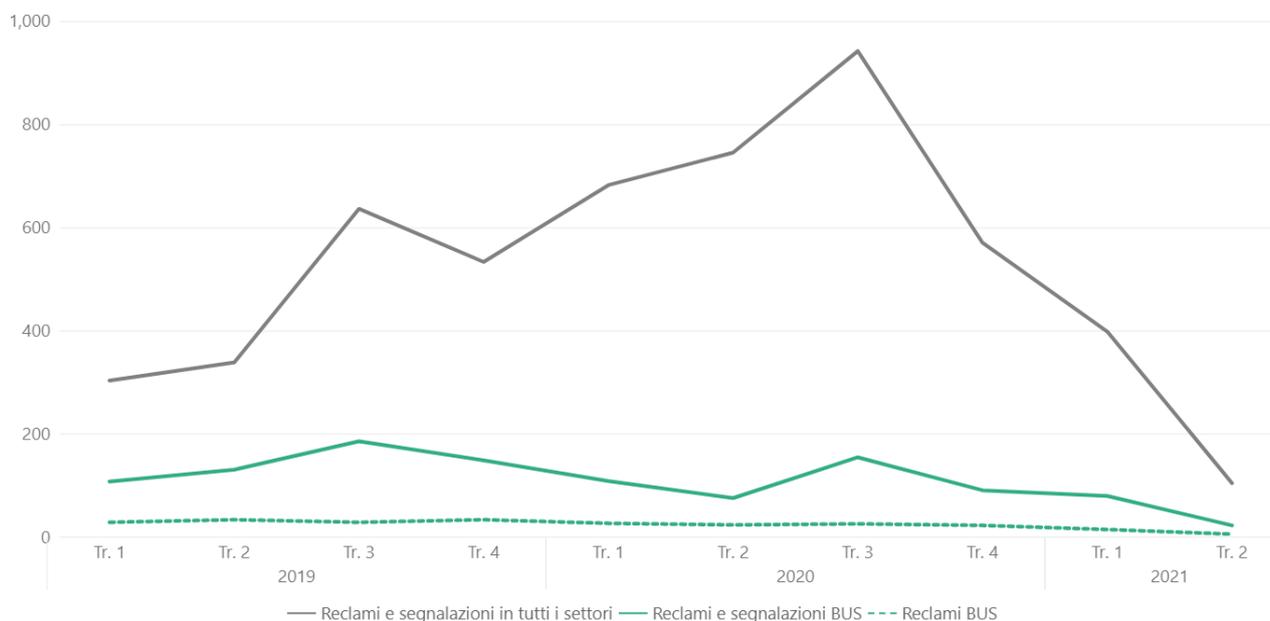
Fonte: ART.

L'andamento delle istanze è crescente fino all'anno 2019; successivamente, per l'anno 2020, si rileva una flessione, presumibilmente dovuta al minor numero di viaggi effettuati dai passeggeri nel periodo della pandemia.

¹¹ Rispetto ai dati riferiti negli analoghi prospetti presenti nelle relazioni relative ai precedenti bienni, si segnalano minimi scostamenti, correlati ad ulteriore affinamento dei dati e/o a riclassificazioni di alcune istanze (anche a seguito di ulteriore documentazione ricevuta dal passeggero).

Il grafico nella Figura 3¹² rappresenta, invece, l'andamento trimestrale dei reclami e segnalazioni ricevuti dall'Autorità nel periodo di riferimento.

Figura 3 - Andamento trimestrale dei reclami e segnalazioni nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021



Fonte: ART.

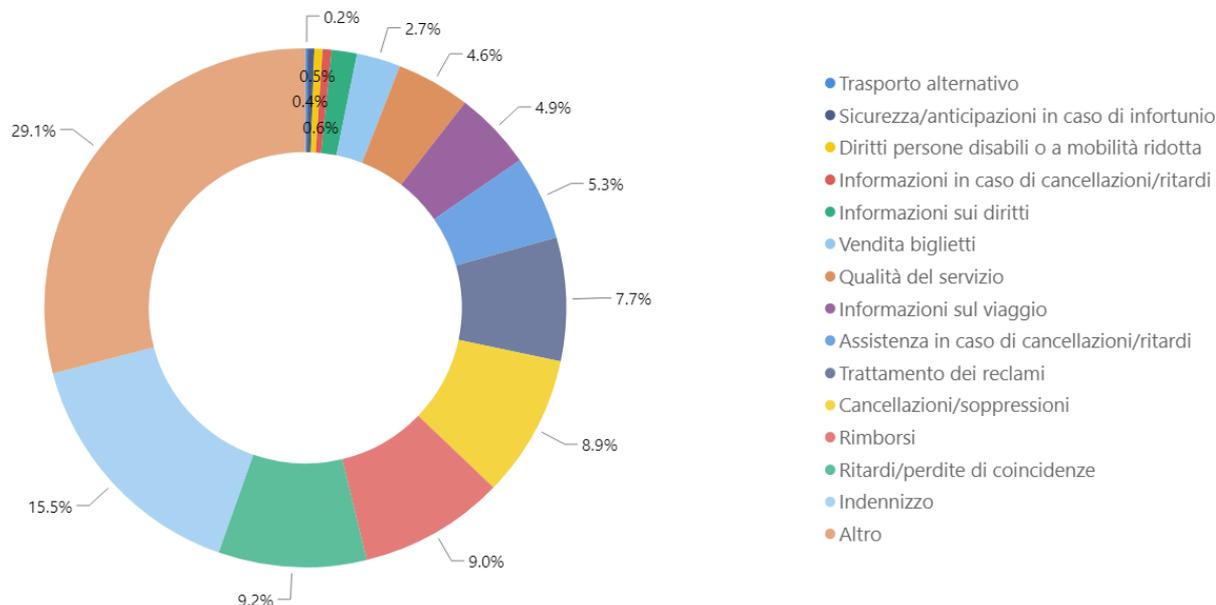
Dal suddetto grafico risulta in particolare, per quanto riguarda l'anno 2019, dapprima (terzo trimestre) una tendenza in aumento del numero dei reclami e delle segnalazioni ricevuti relativamente ai servizi di trasporto con autobus e successivamente una flessione, mentre, per l'anno 2020, un picco nel terzo trimestre, connesso, come si vedrà, alle problematiche verificatesi nel periodo dell'emergenza pandemica, e una nuova flessione nel periodo successivo.

Da tale grafico risulta possibile anche un confronto con l'andamento delle istanze ricevute dall'Autorità per tutti i settori¹³. Si precisa che la percentuale dei reclami e delle segnalazioni ricevuti relativi al settore trasporto con autobus, sul totale di tutti i reclami e segnalazioni acquisiti, è pari al 22,36%.

Nello specifico, nel periodo dal 1° gennaio 2019 al 30 aprile 2021, sono pervenuti all'Autorità n. 861 segnalazioni e n. 237 reclami relativi al trasporto con autobus, che hanno evidenziato differenti criticità, come rappresentato dal grafico riportato in Figura 4.

¹³ Al riguardo si rappresenta che l'Autorità, alla luce di quanto disposto dal d.lgs. 70/2014 e dal d.lgs. 129/2015, è altresì individuata quale Organismo di controllo e vigilanza sulla corretta applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del regolamento (UE) n. 1177/2010, ai fini della tutela, rispettivamente, dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Figura 4 – Motivi di doglianza risultanti dai reclami e segnalazioni nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021



Fonte: ART.

Premesso che ciascun reclamo/segnalazione può contenere più profili di doglianza, dal grafico riportato in Figura 4 emerge come le principali categorie alle quali appartengono le istanze dei passeggeri riguardino i ritardi e i profili correlati. In particolare, dall'analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi quali aspetti maggiormente problematici:

- le richieste di rimborso/indennizzo a seguito di cancellazioni o di ritardi alla partenza e le relative modalità di erogazione;
- l'accessibilità del sistema di presentazione dei reclami la tempestività e la motivazione delle relative risposte e l'effettiva soluzione dei disservizi subiti dagli utenti;
- le informazioni da fornire ai passeggeri in caso di cancellazioni o partenze ritardate o perdita di coincidenza;
- l'assistenza in caso di cancellazioni o partenze ritardate, o in caso di perdita di coincidenza;
- le informazioni sul viaggio e/o sui diritti dei passeggeri da parte dei vettori o dei gestori delle stazioni;
- l'offerta della scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazioni o partenze ritardate o *overbooking*.

Si precisa, in proposito, che tutte le istanze ricevute vengono classificate in base alle doglianze espresse dai passeggeri, non sempre pienamente consapevoli dei diritti effettivamente spettanti e, pertanto, le questioni evidenziate potrebbero non rientrare fra gli aspetti che ricevono specifica tutela dal Regolamento.

In particolare, si evidenzia che tra le istanze pervenute, numerose hanno avuto ad oggetto viaggi con tragitti inferiori a 250 km, relativamente a diritti sanciti dal Regolamento che non trovano applicazione¹⁴ per tale

¹⁴ Ai sensi dell'articolo 2 ("Ambito di applicazione"), par. 2, del Regolamento, qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, trovano applicazione soltanto l'articolo 4 ("Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie"), paragrafo 2, l'articolo 9 ("Diritto al trasporto"), l'articolo 10 ("Eccezioni e condizioni speciali"), paragrafo 1, l'articolo 16 ("Formazione"), paragrafo 1, lettera b) e paragrafo 2, l'articolo 17 ("Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità"), paragrafi 1 e 2, gli articoli da 24 a 27 (facenti parte del capo V – Disposizioni generali in materia di informazione e reclami) e l'articolo 28 ("Organismi nazionali responsabili dell'applicazione") del Regolamento.

tipologia di viaggi¹⁵, nonché richieste di indennizzo per ritardo all'arrivo alla destinazione finale, diritto che, come noto, stante le peculiarità del settore, non è previsto dal Regolamento in esame.

Alla voce "altro" sono ricomprese segnalazioni/reclami che attengono ad aspetti molteplici, tendenzialmente estranei ai diritti garantiti dal Regolamento (richieste di informazioni generiche, furti o smarrimenti bagagli, qualità del viaggio, impossibilità trasporto biciclette, accesso non consentito ad animali, applicazione di offerte promozionali, multe a bordo dell'autobus, ecc.).

Del contenuto di tali istanze l'Autorità può tenere conto per l'esercizio delle funzioni di regolazione attribuite dalla norma istitutiva¹⁶ o trasmetterle ad altre Amministrazioni per i profili di competenza (a titolo di esempio, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ove vengano in rilievo possibili pratiche commerciali scorrette, o agli Enti affidanti il servizio per le proprie verifiche circa la corretta esecuzione del contratto di servizio).

4. Segnalazioni e reclami pervenuti nel periodo di emergenza dovuto alla pandemia da COVID-19

Con riguardo alle segnalazioni e ai reclami pervenuti di cui al paragrafo 3, appaiono meritevoli di specifica attenzione gli effetti derivanti dalla situazione emergenziale da COVID-19, che ha avuto inevitabili conseguenze sulla mobilità: da un lato, infatti, numerosi passeggeri, a causa della percezione del rischio per il contagio, a fronte di contratti di trasporto già stipulati, hanno rinunciato al viaggio; dall'altro, le imprese di trasporto hanno rimodulato l'offerta, cancellando numerosi servizi.

Nello svolgimento delle sue funzioni, l'Autorità ha ricevuto, a partire dalla fine del mese di febbraio 2020, numerose istanze da parte dei passeggeri relative alle problematiche connesse al rimborso dei titoli di viaggio inutilizzati, sia per rinuncia al viaggio da parte dei passeggeri, che a seguito di cancellazione dei servizi di trasporto su iniziativa del vettore o dell'autorità pubblica, correlati all'emergenza epidemiologica.

In tale contesto l'Autorità ha provveduto alla tempestiva pubblicazione, sul proprio sito *web* istituzionale, degli Orientamenti interpretativi adottati dalla Commissione europea sull'applicazione, in relazione al contesto dell'epidemia COVID-19, di alcune disposizioni dei regolamenti sui diritti dei passeggeri¹⁷, nonché della Raccomandazione del 13 maggio 2020¹⁸ in materia di rimborsi in denaro o *voucher*.

Sono state altresì predisposte e pubblicate sul medesimo sito *web* istituzionale dell'Autorità specifiche notizie e i relativi aggiornamenti¹⁹, nonché *frequently asked questions* (FAQ), a beneficio dei passeggeri non soltanto del trasporto con autobus, ma anche per quello marittimo e ferroviario, riguardanti i diritti spettanti in caso di disservizi correlati all'emergenza Coronavirus.

Il grafico riportato in Figura 5 mette in evidenza l'incidenza dell'emergenza sanitaria sulle istanze dei passeggeri nel trasporto con autobus.

¹⁵ Si segnalano, in particolare, n. 25 reclami archiviati nel periodo per tale specifica motivazione.

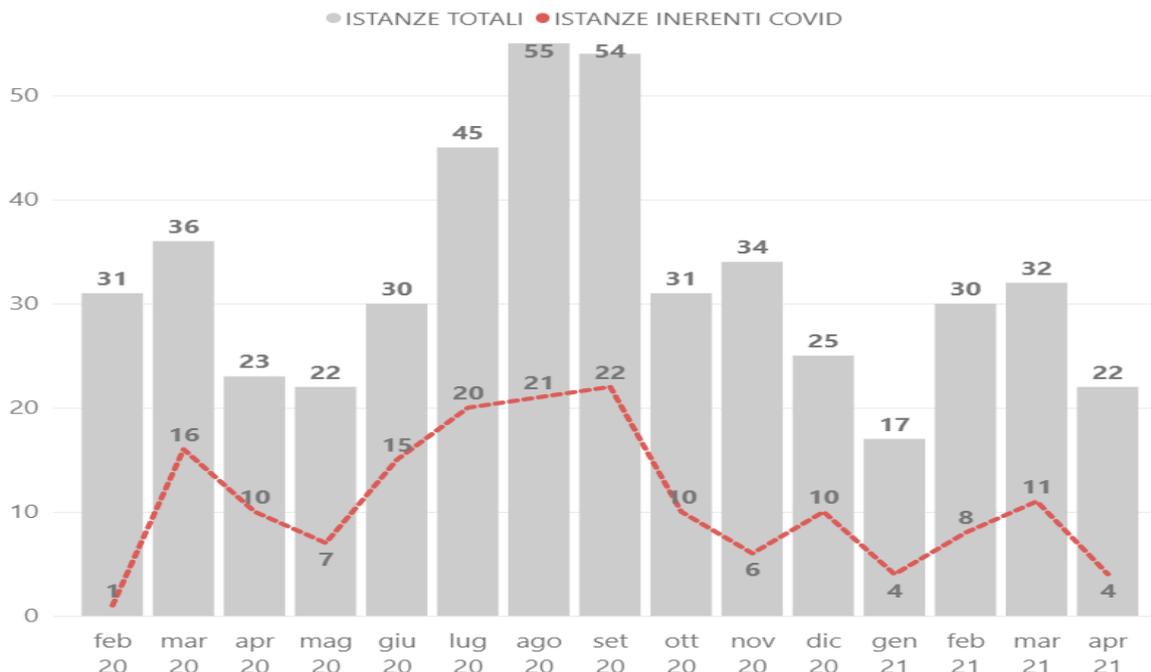
¹⁶ In particolare, l'articolo 37, comma 2, del d.l. 201/2011 prevede, alla lettera d), che l'Autorità stabilisca "le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta" e alla lettera e) che l'Autorità definisca "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".

¹⁷ Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19", C(2020) 1830 final.

¹⁸ Raccomandazione (UE) 2020/648 del 13 maggio 2020 della Commissione relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19.

¹⁹ A titolo di esempio, alla pagina <https://www.autorita-trasporti.it/notizie/treni-autobus-navi-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri-a-fronte-di-cancellazioni-dei-servizi-di-trasporto-anche-con-le-nuove-misure-anti-covid-19/>.

Figura 5 - Andamento dei reclami e segnalazioni nel trasporto con autobus nel contesto della pandemia da COVID-19 (periodo 1° febbraio 2020 – 30 aprile 2021)



Fonte: ART.

Analizzando l'istogramma in Figura 5 è possibile osservare un picco dei reclami e delle segnalazioni pervenuti all'Autorità più contenuto in coincidenza degli esordi del fenomeno pandemico e dei primi provvedimenti governativi di restrizione della circolazione e, successivamente, nei mesi di luglio, agosto e settembre, quando sono peraltro ripresi anche i viaggi; la curva deflette, in modo più o meno costante, nei mesi seguenti.

Tali istanze, per quanto riguarda il trasporto effettuato con autobus, hanno avuto ad oggetto, tra l'altro:

- richieste di rimborso di titoli di viaggio per **rinuncia al viaggio**, relativamente a vari profili, tra cui i ritardi nell'erogazione dei rimborsi e le modalità di fruizione dei *voucher*;
- richieste di rimborso di titoli di viaggio per **cancellazioni da parte dei vettori**, relativamente a vari profili, tra cui le modalità per la richiesta dei rimborsi, i ritardi nell'erogazione e le modalità di rimborso;
- richieste di rimborso relative agli abbonamenti non utilizzati;
- episodi di sovraffollamento dei mezzi dovuti alla rimodulazione dei servizi.

L'Autorità, in relazione alle istanze dei passeggeri connesse ai rimborsi dei titoli di viaggio inutilizzati, ha ripetutamente invitato e richiamato le imprese di trasporto a tenere comportamenti coerenti con la normativa dell'Unione europea a tutela dei passeggeri, salvaguardando il diritto degli stessi ad ottenere, a fronte di cancellazioni dei servizi per iniziativa del vettore o per ordine delle autorità competenti, il rimborso in denaro del prezzo dei biglietti.

Nella prospettiva di garantire una compiuta tutela ai diritti dei passeggeri, particolarmente esposti durante l'emergenza sanitaria, l'Autorità è intervenuta, con richieste specifiche alle imprese di trasporto, anche nel caso di segnalazioni o di istanze relative a richieste di rimborso per **rinuncia al viaggio**, nell'ottica di favorire la concreta soluzione delle problematiche, anche laddove la normativa dell'Unione europea non prevede specifiche tutele per i passeggeri. Come ribadito dalla Commissione negli Orientamenti interpretativi citati, infatti, i regolamenti europei in materia di diritti dei passeggeri prevedono tutele soltanto in caso di cancellazioni del viaggio disposte dal vettore e non anche in caso di **rinuncia da parte del passeggero**.

Le restanti problematiche sono state portate all'attenzione dei soggetti competenti (in particolare gli Enti affidanti).

5. Attività sanzionatoria

Quanto allo specifico impianto sanzionatorio previsto dal d.lgs. 169/2014, le sanzioni per le violazioni del Regolamento sono stabilite in funzione dell'infrazione accertata e commisurate non solo alla gravità, alla reiterazione della violazione e alle azioni intraprese per attenuare o eliminarne gli effetti, ma anche al rapporto percentuale tra i passeggeri coinvolti dalla violazione e quelli trasportati. In base al Regolamento sul procedimento sanzionatorio, inoltre, qualora la violazione accertata sia ancora in atto, l'atto di contestazione reca anche l'intimazione a porre fine all'infrazione. L'ottemperanza o l'inosservanza all'intimazione sono valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio.

Si evidenzia che, ai sensi dell'articolo 4, comma 5, del d.lgs. 169/2014, le somme rivenienti dal pagamento delle sanzioni sono versate in apposito fondo, istituito nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (ora Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Al riguardo, il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 19 febbraio 2019 - adottato su proposta dell'Autorità e d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni - dispone che tali somme sono assegnate a progetti a vantaggio dei consumatori, destinati a campagne di sensibilizzazione e di informazione sui diritti dei passeggeri, promosse anche avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi e delle infrastrutture interessati²⁰.

In particolare, gli importi derivanti dalle sanzioni applicate ai trasporti di interesse nazionale vengono assegnati al predetto Ministero, mentre quelli rivenienti dalle sanzioni applicate ai servizi pubblici di interesse regionale e locale vengono assegnati a ciascuna regione in maniera proporzionale rispetto alle sanzioni pagate che siano riferibili ai rispettivi territori²¹.

In merito alla quantificazione delle sanzioni, è opportuno segnalare che l'Autorità applica le *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie"*, adottate con la delibera n. 49/2017, al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell'esercizio della potestà sanzionatoria. Tali linee guida specificano i canoni di commisurazione astrattamente contemplati dal legislatore, tenendo conto delle differenze tra i parametri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (*"Modifiche al sistema penale"*), applicabili alle fattispecie rientranti nella generale competenza sanzionatoria dell'Autorità, e i criteri di quantificazione delle sanzioni relative alle violazioni dei diritti dei passeggeri, stabiliti dai decreti legislativi attuativi dei regolamenti europei in materia di trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne.

La Tabella che segue riporta i procedimenti sanzionatori per le violazioni dei diritti dei passeggeri sanciti dal Regolamento avviati e conclusi nel periodo 1° gennaio 2019 – 30 aprile 2021 (tutte le delibere citate sono pubblicate nel sito *web* istituzionale dell'Autorità), mentre nel successivo grafico di cui alla Figura 6 sono rappresentate le contestazioni per tipologia dei diritti oggetto dei procedimenti.

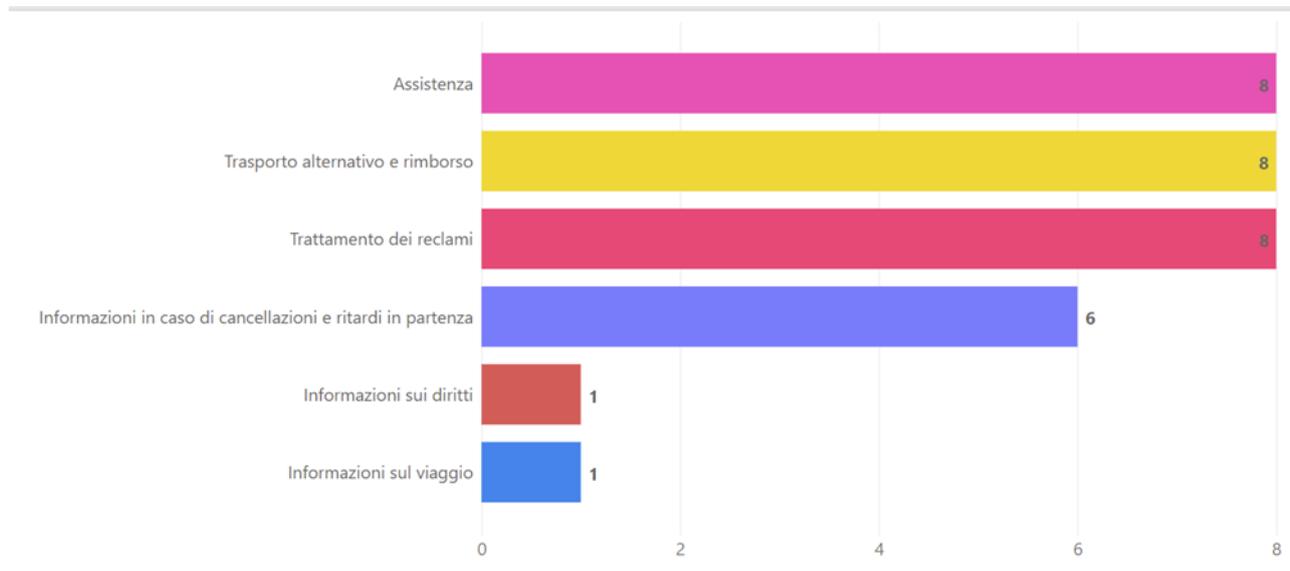
²⁰ D.M. 19 febbraio 2019 *"Modalità di assegnazione delle somme derivanti dal pagamento delle sanzioni per violazioni delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nelle modalità del trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili interne"*, pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 83 dell'8 aprile 2019.

²¹ In esecuzione di quanto previsto dall'articolo 3, comma 2, del D.M., l'Autorità ha trasmesso, entro il termine ivi previsto (il primo trimestre di ogni anno), le tabelle riassuntive di tutte le sanzioni irrogate nell'anno precedente, indicando a quale Regione siano da riferire le sanzioni comminate alle imprese di trasporto pubblico regionale e locale.

Avvio procedimento sanzionatorio*	Norme del regolamento di cui è stata contestata la violazione	Provvedimento di chiusura del procedimento sanzionatorio	Importo pagamento in misura ridotta	Importo sanzione irrogata/archiviazione
Delibera n. 32/2019	articolo 19 (<i>"Continuazione, reinstradamento e rimborso"</i>), par. 1 e 2	Delibera n. 63/2019	Euro 2.400,00	
	articolo 20 (<i>"Informazione"</i>), par. 1		Euro 1.000,00	
	articolo 27 (<i>"Trasmissione dei reclami"</i>)		Euro 500,00	
Delibera n. 57/2019	articolo 19 (<i>"Continuazione, reinstradamento e rimborso"</i>), par. 1	Delibera n. 90/2019	Euro 12.000,00	
	articolo 20 (<i>"Informazione"</i>), par. 1		Euro 1.000,00	
	articolo 21 (<i>"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"</i>), par. 1, lett. b)		Euro 12.000,00	
	articolo 27 (<i>"Trasmissione dei reclami"</i>)		Euro 500,00	
Delibera n. 179/2019	articolo 19 (<i>"Continuazione, reinstradamento e rimborso"</i>), par. 1 e 2	Delibera n. 87/2020		Euro 7.750,00
	articolo 20 (<i>"Informazione"</i>), par. 1			Euro 600,00
	articolo 27 (<i>"Trasmissione dei reclami"</i>)		Euro 500,00	
Delibera n. 10/2020	articolo 21 (<i>"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"</i>), par. 1, lett. a)	Delibera n. 135/2020		Euro 4.480,00
Delibera n. 53/2020	articolo 19 (<i>"Continuazione, reinstradamento e rimborso"</i>), par. 1 e 2	Delibera n. 139/2020		Euro 18.400,00
	articolo 20 (<i>"Informazione"</i>), par. 1			Euro 650,00
Delibera n. 64/2020	articolo 21 (<i>"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"</i>), par. 1, lett. a)	Delibera n. 140/2020	Euro 13.200,00	
	articolo 27 (<i>"Trasmissione dei reclami"</i>)		Euro 500,00	
Delibera n. 101/2020	articolo 25 (<i>"Informazioni sui diritti dei passeggeri"</i>)	Delibera n. 200/2020		Euro 42.900,00
Delibera n. 144/2020	articolo 19 (<i>"Continuazione, reinstradamento e rimborso"</i>), par. 1	Delibera n. 201/2020		Euro 500,00
	articolo 20 (<i>"Informazione"</i>), par. 1			Euro 750,00

	articolo 21 (<i>“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”</i>), par. 1, lett. a)		Euro 10.200,00	
	articolo 21 (<i>“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”</i>), par. 1, lett. b)		Euro 300,00	
	articolo 27 (<i>“Trasmissione dei reclami”</i>)		Euro 500,00	
Delibera n. 166/2020	articolo 19 (<i>“Continuazione, reinstradamento e rimborso”</i>), par. 1 e 2	Delibera n. 4/2021		Euro 1.060,00
	articolo 20 (<i>“Informazione”</i>), par. 1			Euro 770,00
	articolo 21 (<i>“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”</i>), par. 1, lett. a)			Euro 3.300,00
	articolo 27 (<i>“Trasmissione dei reclami”</i>)			Euro 500,00
Delibera n. 171/2020	articolo 19 (<i>“Continuazione, reinstradamento e rimborso”</i>), par. 1	Delibera n. 8/2021		Euro 3.000,00
	articolo 24 (<i>“Diritto all’informazione sul viaggio”</i>)			Euro 200,00
	articolo 27 (<i>“Trasmissione dei reclami”</i>)			Euro 300,00
Delibera n. 9/2021	articolo 19 (<i>“Continuazione, reinstradamento e rimborso”</i>), par. 1	Delibera n. 43/2021	Euro 6.900,00	
	articolo 21 (<i>“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”</i>), par. 1, lett. a)		Euro 6.900,00	
	articolo 21 (<i>“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”</i>), par. 1, lett. b)		Euro 2.100,00	
	articolo 27 (<i>“Trasmissione dei reclami”</i>)		Euro 500,00	
Totale 11 avvii	Totale 32 violazioni contestate		Totale Euro 75.100,00	Totale Euro 81.060,00

Figura 6 - Diritti oggetto dei procedimenti sanzionatori avviati e conclusi nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019 – 30 aprile 2021



Fonte: ART.

Come si evince dalla Tabella, nonché dal grafico di cui alla Figura 6, ed in linea con quanto riportato nelle precedenti relazioni, la maggior parte delle contestazioni nei confronti dei vettori o degli enti di gestione delle stazioni ha riguardato la violazione dei seguenti articoli del Regolamento:

- a) articolo 27, per non aver fornito risposta ai reclami dei passeggeri o non averlo fatto nei tempi previsti;
- b) articolo 21, lettera a) per non aver offerto ai passeggeri in partenza dall'autostazione, a fronte di ritardi o cancellazioni, spuntini pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa;
- c) articolo 21, lett. b) per non avere offerto ai passeggeri in partenza dall'autostazione sistemazione in albergo o altro alloggio a fronte di ritardi alla partenza o cancellazioni. Si segnala in particolare il caso in cui il diritto è stato riconosciuto ad un passeggero titolare di una soluzione di viaggio unica rappresentata da un unico biglietto per due viaggi in coincidenza (biglietto globale)²²;
- d) articolo 19, paragrafi 1 e 2, per non avere offerto ai passeggeri, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da un'autostazione o di *overbooking*, la scelta tra continuazione, reinstradamento e rimborso, a fronte di un ritardo o di una cancellazione alla partenza di oltre 120 minuti, e, in alcuni casi, per non aver provveduto a corrispondere ai reclamanti la somma pari al 50% del prezzo del biglietto oltre al rimborso nel termine previsto dalla norma europea;
- e) articolo 20, paragrafo 1, per non aver fornito le informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza. Si segnala, in particolare, il caso di un vettore che, pur essendo in possesso del contatto telefonico del passeggero, si è limitato a fornire le informazioni tramite App²³;
- f) articolo 24, per non aver fornito informazioni adeguate ad un passeggero che, a causa di *overbooking*, non ha potuto usufruire di un viaggio in coincidenza a fronte di un biglietto unico (biglietto globale)²⁴;

²² Procedimento avviato con delibera n. 144/2020 del 30 luglio 2020 e concluso con delibera n. 201/2020 del 3 dicembre 2020.

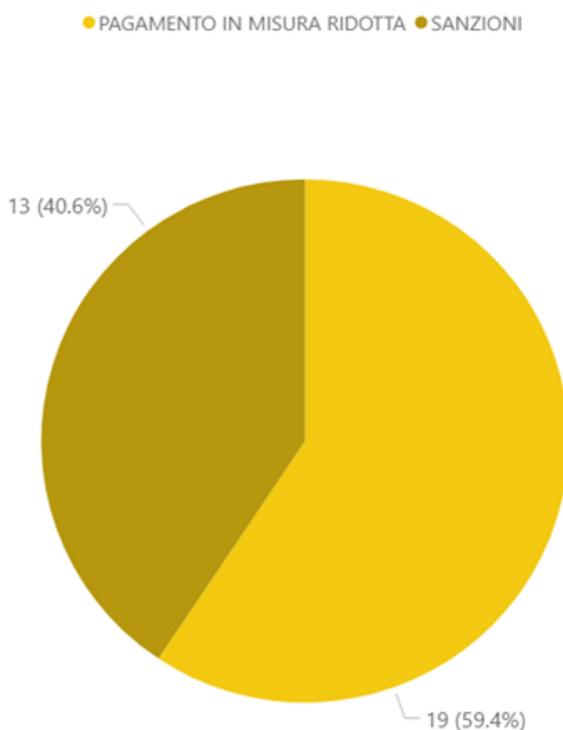
²³ Procedimento avviato con delibera n. 166/2020 del 28 settembre 2020 e concluso con delibera n. 4/2021 del 14 gennaio 2021.

²⁴ Procedimento avviato con delibera n. 171/2020 del 14 ottobre 2020 e concluso con delibera n. 8/2021 del 27 gennaio 2021.

- g) articolo 25 per non avere adeguatamente informato i passeggeri in merito ai loro diritti e non avere indicato i dati necessari per contattare l’Autorità. Si segnala che tale procedimento sanzionatorio è stato avviato a seguito di una ispezione²⁵ effettuata presso l’ente di gestione di un’autostazione designata. Nel provvedimento sanzionatorio l’Autorità non ha considerato idonee a sanare la violazione contestata le misure poste in essere dal gestore, successivamente all’ispezione, al fine di rendere disponibili le informazioni indicate all’articolo 25, sebbene esse siano risultate positive nell’ottica di garantire, per il futuro, la diffusione di tali informazioni e siano state, comunque, considerate ai fini della quantificazione della sanzione.

L’aerogramma riportato in Figura 7 illustra gli esiti dell’attività sanzionatoria relativa alla tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, svolta dall’Autorità nel periodo di riferimento.

Figura 7 - Esito dei procedimenti avviati e conclusi nel trasporto con autobus per il periodo 1° gennaio 2019-30 aprile 2021



Fonte: ART.

Dal grafico in Figura 7 emerge che le contestazioni oggetto di pagamento in misura ridotta sono numericamente preponderanti (59,4%) rispetto a quelle che si sono concluse con l’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria (40,6%).

L’istituto del pagamento in misura ridotta, di cui all’articolo 16 della l. 689/1981, consente al soggetto sottoposto ad un procedimento sanzionatorio di determinare l’estinzione di tale procedimento, mediante il versamento, entro sessanta giorni dalla contestazione dell’infrazione, di una somma pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole e qualora sia stabilito il minimo della sanzione edittale, pari al doppio del relativo importo.

²⁵ Procedimento avviato con delibera n. 101/2020 del 21 maggio 2020 concluso con delibera n. 200/2020 del 3 dicembre 2020.

In uno di detti casi, il pagamento della sanzione in misura ridotta è stato effettuato dopo che il vettore ha revocato la proposta di impegni, che l’Autorità aveva ritenuto solo parzialmente ammissibile²⁶.

Infine, nella Tabella che segue, con riguardo ai procedimenti conclusi con il pagamento in misura ridotta o l’irrogazione della sanzione, si illustra in dettaglio il numero di infrazioni rilevate in relazione a ciascuno dei citati articoli del Regolamento ed il numero dei soggetti destinatari dei sopra richiamanti procedimenti.

Articolo Regolamento	Numero di avvii conclusi* (al 30 aprile 2021)	Numero di imprese coinvolte
Articolo 19, par. 1 e 2	4	1
Articolo 19, par. 1	4	1
Articolo 20, par. 1	6	1
Articolo 21, par. 1, lett. a)	5	3
Articolo 21, par. 1, lett. b)	3	1
Articolo 24, par. 2	1	1
Articolo 25	1	1 (ente di gestione della stazione)
Articolo 27	8	2

* Si precisa che una delibera di avvio di procedimento sanzionatorio può ricomprendere più violazioni.

Va rilevato che il numero di contestazioni e, conseguentemente, l’importo complessivo delle sanzioni irrogate risulta in crescita in confronto a quanto riferito nella relazione relativa al biennio precedente. Resta limitato, invece, il numero di vettori destinatari dei procedimenti; ciò potrebbe essere dovuto in larga misura alla ripartizione delle quote di mercato, ma anche alle caratteristiche dei viaggi offerti dai diversi vettori (relazioni nazionali e internazionali con servizi in coincidenza o relazioni dirette).

6. Altre iniziative adottate

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Come riferito nelle precedenti relazioni, al fine di informare al meglio i passeggeri in merito ai propri diritti, nel sito *web* istituzionale dell’Autorità è presente una sezione dedicata nella quale è rinvenibile la normativa europea e nazionale a tutela degli utenti nei servizi di trasporto ferroviario, con autobus e via mare e per vie navigabili interne. La sezione è consultabile anche in lingua inglese.

Al riguardo, in merito agli aspetti concernenti l’accessibilità del proprio sito *web* istituzionale, l’Autorità ha recentemente adottato una soluzione *software* completamente automatica e alimentata da intelligenza artificiale (IA) che garantisce al portale dell’Autorità la piena accessibilità per una vasta gamma di disabilità. Il *software* è stato adottato nel rispetto della normativa nazionale e supranazionale, e in aderenza alle *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)*, che definiscono i criteri di accessibilità del *web* e stabiliscono lo standard per la legislazione sull’accessibilità *web* in tutti i paesi del mondo.

Sempre nell’ottica di fornire un aiuto immediato agli utenti in merito ai diritti stabiliti dal Regolamento e relativamente al ruolo dell’Autorità, nella pagina dedicata viene periodicamente aggiornata la scheda contenente una serie di “FAQ” sui diritti dei passeggeri e sui casi in cui è possibile rivolgersi all’Autorità. Come già descritto, nella medesima pagina dedicata, sono inoltre state pubblicate le indicazioni fornite dalla

²⁶ Delibera n. 109/2020, del 18 giugno 2020, con la quale sono dichiarati parzialmente ammissibili gli impegni proposti dal vettore; il procedimento si è concluso con delibera n. 140/2020 del 30 luglio 2020 con il pagamento in misura ridotta.

Commissione europea (Orientamenti interpretativi Covid e Raccomandazione) con riguardo ai diritti dei passeggeri nel contesto della situazione pandemica dovuta al COVID-19 e i relativi link di riferimento.

L’Autorità, inoltre, monitora con continuità la presenza, sui siti *web* dei vettori, delle informazioni relative ai diritti dei passeggeri e alle modalità per l’inoltro dei reclami.

Con riferimento all’atto di regolazione recante *“Misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi”*, adottato con delibera n. 56/2018 del 30 maggio 2018, di cui si è riferito nella relazione relativa al biennio precedente, si rammenta che l’Autorità pubblica sul proprio sito *web* istituzionale un set informativo contenente la definizione e il progressivo aggiornamento di una scheda relativa a ciascuna delle autostazioni individuate a norma della medesima delibera²⁷, nella quale sono indicati i principali servizi, comprese le relative caratteristiche di accessibilità, presenti nell’autostazione.

Infine, l’Autorità ha avviato una campagna di comunicazione istituzionale, in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con un focus sulla tutela dei diritti dei passeggeri, che si svolgerà nel corso del 2021.

Attività di sensibilizzazione nei confronti dei vettori

Nell’ambito dell’attività svolta dall’Autorità per l’applicazione del Regolamento, si segnala che, in continuità con i periodi precedenti, anche laddove non sono stati rinvenuti i presupposti per contestare violazioni del Regolamento, gli Uffici preposti, sulla base dei reclami e segnalazioni pervenuti, hanno attuato, nei confronti dei vettori, un’attività di sensibilizzazione e di segnalazione allo scopo di stimolare/supportare il miglioramento delle *policy* di *caring*.

In particolare, sono state organizzate riunioni focalizzate su alcune criticità emerse dall’analisi delle istanze pervenute e riguardanti, tra l’altro i) le modalità e ai tempi di gestione dei reclami di prima istanza; ii) *“problemi tecnici”* legati alla corretta ricezione di posta certificata e/o delle *e-mail* e correlate difficoltà a fornire evidenza dell’avvenuto invio della risposta motivata; iii) il tema dei biglietti con tratte in coincidenza considerati oggetto di un unico contratto di trasporto (cosiddetto biglietto globale) e dei diritti da garantire ai passeggeri nel caso di perdita della coincidenza; iv) la necessità di migliorare le procedure di assistenza materiale presso le autostazioni.

Trattamento dei reclami

Nell’esercizio delle sue competenze regolatorie, con la delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, l’Autorità ha adottato, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011, l’atto di regolazione *“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”*. Le Misure saranno applicabili dal 1° gennaio 2022.

Quanto all’ambito di applicazione, il provvedimento è a beneficio degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus e delle relative infrastrutture, senza limitazioni sulla base del contesto territoriale in cui si svolgono (transfrontaliero, nazionale, regionale o locale), indipendentemente dalla natura del servizio (connotato da oneri di servizio pubblico o a mercato); esso ricomprende anche i servizi di informazione e/o biglietteria offerti, con riguardo al trasporto passeggeri ferroviario o con autobus, da gestori di piattaforme digitali, stante la diffusione delle stesse e il carattere di accessorietà dei servizi offerti da tali soggetti.

Riguardo ai contenuti, un primo gruppo di misure definisce il meccanismo per il trattamento dei reclami come il complesso delle procedure organizzate dal gestore del servizio, di stazione o di una piattaforma digitale,

²⁷ Rinvenibile al link: <https://www.autorita-trasporti.it/indice-delibere/delibera-n-56-2018-condizioni-di-accesso-equo-e-non-discriminatorio-alle-autostazioni/>.

per la raccolta dei reclami di prima istanza dei passeggeri e per una risposta motivata. Viene inoltre declinata l'accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio, a partire dalle modalità di invio facilmente individuabili e semplici, attraverso una pluralità di canali, tra i quali, almeno, il sito *web* o via *e-mail* o a mezzo posta raccomandata; viene prevista, altresì, la possibilità di utilizzare, oltre alla lingua italiana, anche quella inglese, ottenendo, in quest'ultimo caso, una risposta anch'essa formulata in lingua inglese.

Benché al fine di agevolare la presentazione dei reclami siano state elaborati due *fac-simile* di modulo di reclamo (uno per i reclami relativi al servizio ferroviario e uno per il servizio con autobus) che i gestori dei servizi tenuti a rendere disponibili, si prevede che il reclamo debba comunque sempre poter anche essere presentato in forma libera, e deve essere esaminato dal ricevente anche in presenza di elementi minimi²⁸.

Di tutto quanto precede - nonché dei termini per la presentazione del reclamo e di quelli entro i quali la risposta deve essere resa dal gestore del servizio, dei rimedi attivabili in caso di mancato riscontro e della possibilità di indennizzo automatico in caso di omessa o tardiva risposta - il gestore del servizio di trasporto deve assicurare la piena informazione agli utenti attraverso (i) una sezione "Reclami", accessibile dalla *homepage* del proprio sito *web*, (ii) l'inserimento nelle condizioni generali di trasporto e, qualora prevista, nella carta dei servizi e, infine, (iii) la disponibilità nelle stazioni e a bordo dei treni e degli autobus. Inoltre, il titolo di viaggio deve indicare chiaramente il gestore del servizio al quale inoltrare un eventuale reclamo; nel caso in cui l'utente stipuli un contratto di trasporto con soggetti intermediari (venditore di biglietti, agente di viaggio, operatore turistico), è fatto obbligo di inserire nel biglietto l'indicazione del gestore del servizio al quale rivolgere l'eventuale reclamo.

Per una più completa tutela degli utenti, viene individuato un set minimo di garanzie, relative all'accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale, in termini di canali di inoltro dei reclami e lingue di lavoro, di elementi essenziali del reclamo, di informazioni sui termini entro i quali stessi gestori forniscono la risposta al reclamo e sui rimedi che l'utente può attivare, in caso di risposta tardiva.

Al fine di garantire una esatta corrispondenza tra l'oggetto del reclamo e la richiesta del reclamante e la risposta da parte del gestore del servizio, del gestore di stazione o del gestore di piattaforma digitale, è previsto che la risposta sia motivata, dovendo indicare, in un linguaggio comprensibile, se il reclamo è accolto o respinto e, nel caso il passeggero ne abbia diritto, quali siano i tempi e le modalità dell'eventuale rimborso o indennizzo; deve essere indicato il diritto a riceverlo, su richiesta, in denaro, salvo che l'utente non abbia già fornito al riguardo indicazioni nel reclamo. Devono, inoltre, essere specificate le misure ed i tempi eventualmente previsti per eliminare il disservizio segnalato, oltre ai rimedi attivabili dall'utente in caso di risposta non soddisfacente. L'atto introduce, infine, l'obbligo del gestore del servizio, di stazione o di piattaforma digitale, nel caso in cui il reclamo venga respinto dallo stesso in quanto afferente a profili di competenza di altri soggetti, di trasmettere tale reclamo, informandone contestualmente l'utente, al soggetto competente, il quale è tenuto a fornire risposta all'utente con le modalità e le tempistiche specificatamente definite per la risposta al reclamo e indicate nelle misure stesse.

Di particolare rilievo appare, infine, la misura che definisce il diritto dell'utente di ricevere un indennizzo specifico nel caso di mancata o tardiva risposta al reclamo. L'indennizzo, commisurato al prezzo complessivo del titolo di viaggio e proporzionale al ritardo, è erogato automaticamente al verificarsi del ritardo nella risposta. Nel caso di abbonamenti, l'entità dell'indennizzo è definita dal gestore del servizio nella carta di servizi, qualora ne sia prevista l'adozione, e nelle condizioni generali di trasporto. La misura disciplina anche i casi in cui l'indennizzo automatico non è dovuto²⁹.

²⁸ L'identità del passeggero, il codice di prenotazione o il numero del biglietto e la descrizione della fattispecie che si assume essere in contrasto con la normativa europea o nazionale, con le condizioni generali di trasporto o la carta dei servizi, qualora ne sia prevista l'adozione.

²⁹ Precisamente: se la somma dovuta sia inferiore a 4,00 euro, se il reclamo sia mancante degli elementi essenziali o non sia stato presentato nel rispetto dei termini previsti, nonché, al fine di evitare reclami seriali, se all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo a seguito di presentazione di un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Considerato che un efficiente ed efficace meccanismo per il trattamento dei reclami presuppone che gli stessi siano adeguatamente registrati, sono delineati gli obblighi di registrazione e conservazione dei dati, in modo che i gestori dei servizi assicurino una registrazione che indichi, per ciascun reclamo, oltre ai riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio, la tipologia del servizio, la data di ricevimento del reclamo, i relativi motivi nonché la risposta motivata allo stesso, corredata della data di invio della risposta dell'impresa; inoltre, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i gestori dei servizi sono tenuti a conservare i dati informativi, pure documentali, relativi al reclamo per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi a decorrere dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Cooperazione tra i NEB

Tra le attività poste in essere dall'Autorità nel settore in esame merita, infine, di essere menzionata la cooperazione con i *National Enforcement Bodies* (NEB), ovverosia gli Organismi preposti all'esecuzione del Regolamento, di altri Stati membri. Difatti, da un lato, nei casi in cui l'oggetto delle istanze ricevute abbia riguardato servizi regolari in partenza da punti situati in altri Stati membri ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, del Regolamento, si è provveduto, nel periodo di riferimento, alla trasmissione dell'istanza al NEB competente (in particolare sono state trasmesse ai NEB di altri Stati membri n. 26 istanze e sono state ricevute da altri NEB n. 3 istanze). Dall'altro, nel rispetto dell'articolo 30 (*"Cooperazione tra gli organismi responsabili dell'applicazione"*) del Regolamento, si è provveduto, ove ritenuti rilevanti, eventualmente nell'ambito delle riunioni periodicamente convocate dalla Commissione, allo scambio dei provvedimenti adottati dalle Autorità responsabili dell'applicazione del Regolamento.

Inoltre, nel corso del 2020, l'Autorità ha partecipato attivamente al processo di *"Evaluation"*³⁰, avviato dalla Commissione europea nel 2019 - volto a verificare i risultati raggiunti nell'attuazione del Regolamento e a valutare se le disposizioni ivi contenute siano ancora giustificate in termini di effettività, efficienza, rilevanza, coerenza e valore aggiunto, atteso anche il rapido sviluppo che ha caratterizzato il settore del servizio di trasporto con autobus - fornendo, tra l'altro, le informazioni richieste tramite un questionario predisposto dalla società di consulenza incaricata dalla Commissione stessa.

³⁰<https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11879-Evaluation-of-rights-of-passengers-in-bus-and-coach-transport-in-the-EU>.