

# Nuovo contenuto minimo dei diritti dei passeggeri su ferrovia e autobus per il trattamento dei reclami

Comunicato stampa n. 3/2021

26 febbraio 2021

- Gestori di servizi e delle relative infrastrutture dovranno facilitare la presentazione ed il trattamento dei reclami da parte dei passeggeri
- Particolare attenzione per i passeggeri a mobilità ridotta
- Indennizzi se il gestore di servizi ritarda a rispondere ai reclami

L’Autorità ha approvato ieri, con [delibera n. 28/2021](#), “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”.

In base alle nuove misure ART, i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture dovranno garantire la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.

I gestori, tra i vari obblighi, dovranno in particolare informare gli utenti dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami; della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo; dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo; dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, tra cui la possibilità di presentare in merito un reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti.

**Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto la cui misura minima è definita dall'Autorità o tramite forme di autoregolamentazione (carte dei servizi, condizioni generali di utilizzo della piattaforma).**

**Il rafforzamento del contenuto minimo dei diritti dei passeggeri per il trattamento dei reclami è frutto di un'analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenuti all'Autorità dagli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus, nonché dalla preliminare attività di monitoraggio svolta dagli Uffici.**

**Il lavoro istruttorio ha fatto emergere l'esigenza di migliorare i sistemi per il trattamento dei reclami dei gestori di tali servizi anche con riguardo alle infrastrutture dai medesimi utilizzate, in particolare per quanto concerne la corretta individuazione dei canali per l'invio dei reclami di prima istanza, l'effettiva possibilità di esporre le proprie lamentele con riguardo ai diritti sanciti dalla normativa dell'Unione europea e nazionale, nonché l'effettività del diritto degli utenti ad ottenere, nei tempi previsti, una risposta motivata e circostanziata, in relazione alle proprie doglianze. L'intervento mira a valorizzare i reclami degli utenti come fonte di informazione per il miglioramento della qualità dei servizi.**

**Le nuove misure ART troveranno applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022.**

#### **ATTIVITÀ DI REGOLAZIONE**

**TUTELA DEI DIRITTI**

## MODALITÀ DI TRASPORTO

**TERRESTRE**

## DELIBERE CORRELATE

[Delibera n. 28/2021](#)

## MISURE DI REGOLAZIONE CORRELATE

[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 – di cui alla delibera n. 28/2021](#)

## NOTIZIE CORRELATE

[Nuovo contenuto minimo dei diritti dei passeggeri su ferrovia e autobus per il trattamento dei reclami](#)