

[Home](#) [Atti e Documenti](#) [Consultazioni](#) Consultazione in materia di 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

Consultazione in materia di 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 di regolazione dei trasporti sottopone a consultazione pubblica lo 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”*.

Il documento di consultazione e le modalità di partecipazione sono riportati, rispettivamente, negli **Allegati A e B della delibera n. 211/2020 del 17 dicembre 2020** e sono pubblicati, con la Relazione illustrativa degli Uffici e allo Schema di analisi di impatto della regolazione, sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

I soggetti interessati potranno inviare le proprie osservazioni e proposte di modifica sul testo dello schema di atto di regolazione sottoposto a consultazione, esclusivamente in formato editabile (DOC o ODT), **entro e non oltre le ore 24:00 del giorno 29 gennaio 2021**, all’indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it con l’indicazione del mittente e la dicitura: *“Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus trattamento dei reclami – delibera n. 211/2020”*.

I partecipanti alla consultazione che intendono richiedere di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell’Autorità nel corso dell’Audizione a tal fine convocata il 4 febbraio 2021, alle ore 11:00, mediante videoconferenza con l’utilizzo di piattaforma “Microsoft Teams”, devono presentare la relativa istanza contestualmente alla trasmissione dei contributi o, comunque, entro e non oltre le ore 24:00 del 1° febbraio 2021, all’indirizzo di posta elettronica

certificata pec@pec.autorita-trasporti.it, indicando il nominativo del/dei partecipanti e il relativo indirizzo di posta elettronica.

Decorso il termine per la relativa presentazione, le osservazioni e proposte pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Si comunica che per impegni istituzionali sopravvenuti, l’audizione relativa al documento di consultazione “*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 dell’Autorità n. 211/2020, mediante videoconferenza con l’utilizzo di piattaforma “Microsoft Teams”, è rimandata al giorno 9 febbraio p.v. alle ore 11:00

[Delibera n. 211/2020 – Procedimento avviato con delibera n. 147/2020 – Indizione della consultazione pubblica sulle “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”](#)

ALLEGATI ALLA DELIBERA

- **[Allegato A – Documento di consultazione](#)**
- **[— Allegato 1 al documento di consultazione \(fac-simile modulo reclamo per i servizi di trasporto ferroviario\)](#)**
- **[— Allegato 2 al documento di consultazione \(fac-simile modulo reclamo per i servizi di trasporto con autobus\)](#)**
- **[Allegato B – Modalità di partecipazione alla consultazione](#)**

ALTRI DOCUMENTI

- **[Relazione illustrativa](#)**
- **[Schema di AIR](#)**

Osservazioni scritte inviate all’Autorità

Con riferimento alla consultazione suindicata, sono pervenute all’Autorità osservazioni scritte da parte dei seguenti soggetti:

[Altroconsumo](#)

[ANAV](#)

[ASSTRA](#)

[Autostazioni Milano](#)

[Busitalia](#)

[Cittadinanzattiva](#)

[Federconsumatori](#)

[Ferrovie Sud Est](#)

[FlixBus Italia](#)

[ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori](#)

[RFI e Grandistazioni Rail](#)

[Studio Malena e associati](#)

[Trenitalia Tper](#)

[Trenitalia](#)

[Trenord](#)

Attività di regolazione

- [Tutela dei diritti](#)

Modalità di Trasporto

- [Terrestre](#)

Delibere correlate

[Delibera n. 211/2020](#) [Delibera n. 28/2021](#)