

**Questione 1:** Tenuto conto che l'Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all'allegato B.

Le osservazioni a questo punto sono le seguenti, riportate nel modulo ri-editato in calce (a pgg. 5-6):

- a) di seguito alla dizione “**Dati dello scrivente**”: aggiungere *In rappresentanza della Associazione di Categoria..... o del Comitato.....*
- b) alla tabella **Dettagli del viaggio** alla riga 5 anziché “(se pertinente)” indicare *se di corrispondenza*
- c) stessa tabella alla riga 6 la dizione “**Orario programmato**” mutarla in *Orario di arrivo programmato e reale* e aggiungere sotto il campo *Ora reale* al campo “**Ora**”

Queste osservazioni di cui ai ns punti “b” e “c” sono dovute al fatto che mentre per la vendita (Sipax o sistemi internet o emettitrici automatiche) o la consultazione elettronica dal sito [www.Trenitalia.it](http://www.Trenitalia.it), la corrispondenza fra 2 treni necessaria al completamento del viaggio è solitamente indicata nel limite minimo di 5 minuti primi (al massimo di 10' per le stazioni principali), la successiva nozione di coincidenza, peraltro non conoscibile dal pubblico perché presente solo nelle circolari compartmentali del Gestore dell'Infrastruttura, al cui rispetto le Imprese Ferroviarie sono tenute, indica i tempi minimi per considerare i 2 corrispondenti treni “in coincidenza” in lassi temporali di solito doppi rispetto a quelli. L'effetto di ciò è innanzitutto la impossibilità di conoscere ex ante da parte del viaggiatore – o di chi lo rappresenti – il proprio diritto al risarcimento in caso di superamento del tempo totale di viaggio secondo la normativa vigente; successivamente si rende così inaccessibile al viaggiatore la possibilità di fruire del vettore di categoria superiore e senza sovrapprezzo per proseguire il viaggio in caso di mancata corrispondenza, eccependo la IF non essere i treni della combinazione posta in vendita o proposta in orario effettivamente “coincidenti” come da normativa interna (*ça va sans dire che questa segnalazione vale anche quale richiesta alla ART di imporre alla IF quale unica norma di riferimento quella evidenziata in orario ovvero nelle soluzioni di vendita ammesse*).

**Questione 2:** Si chiedono osservazioni motivate in ordine alla possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative.

## 2. Presentazione del reclamo – Soggetti legittimati

Si ritiene di consentire che il reclamo possa essere proposto dal passeggero direttamente o tramite le associazioni di categoria *o i Comitati di viaggiatori* che ne tutelano gli interessi.

Come evidenziato aggiungere i Comitati di viaggiatori tra i soggetti deputati a intervenire in nome e per conto dei viaggiatori, non essendo ammissibile costringere i soggetti già auto-organizzatisi per lo specifico della tutela relativa ai propri viaggi, a iscriversi ad Associazioni generaliste delle quali potrebbero non condividere né il modus operandi, né gli scopi, né le appartenenze politiche, né gli oneri obbligatori relativi al tesseramento, e così via.

**Questione 3:** Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e ai termini di presentazione del reclamo.

Nulla quaestio

**Questione 4:** Con riferimento al disposto di cui all'art. 4, comma 5 del d. lgs. n. 70/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dall'impresa ferroviaria che, in ogni caso, è destinataria del reclamo in prima istanza e l'avvio, in seconda istanza, dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità.

Valgano qui gli stessi limiti temporali di cui al punto 3, vale a dire che il viaggiatore o chi lo rappresenti possa rivolgersi alla ART “decorsi infruttuosamente trenta giorni dalla presentazione del reclamo alla impresa ferroviaria” ovvero all’altro soggetto deputato ad adiuvandum, affinché si avvii da parte di ART immediatamente l’attività eventuale di coordinamento, non appena ricevuta la istanza.

#### Questioni 5 – 6 – 7 – 8 - 9

Nulla da eccepire.

**Questione 10:** Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l’istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall’art. 16 della legge 689/1981 anche alla materia della tutela del diritto dei passeggeri, con particolare riguardo alla possibilità di applicare l’istituto alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa.

#### 10. Pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie

Al riguardo si precisa che l’articolo 16 della legge 689/1981 consente il pagamento di una somma in misura ridotta 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 minimo del relativo importo oltre alle spese del procedimento. Il pagamento della sanzione in misura ridotta estingue il procedimento sanzionatorio.....

|| Si ritiene che il suddetto beneficio sia applicabile soltanto nel caso relativo ad una unica violazione

#### Questione 11

Nulla da eccepire.

**Questione 12:** Si chiedono osservazioni motivate in merito altre misure per monitorare l’attuazione del Regolamento CE 1371/2007.

#### 12. Indagini conoscitive

La disciplina contenuta nel d.lgs. 70/2014 prevede che l’Autorità vigili sulla corretta applicazione del Regolamento CE n. 1371/2007 e che a tal fine possa effettuare monitoraggi ed indagini conoscitive sui servizi di cui al predetto Regolamento. A tal fine l’Autorità può acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell’infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato informazioni e documentazione idonea a consentire le attività di monitoraggio e le indagini conoscitive.

|| Dopo le parole “**o da qualsiasi altro soggetto interessato**” inserire: “*ivi compresi i viaggiatori o singolarmente intesi o associati in Comitati o aderenti alle specifiche Associazioni di categoria*”

**Questione 13: Si richiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.**

**Nulla quaestio**

**PROPOSTA DI RIEDIZIONE**

**Allegato B**  
Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 Torino

**DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI**  
**NEL TRASPORTO FERROVIARIO AI SENSI DEL REG. (CE) n. 1371/2007**  
**MODULO DI RECLAMO**

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorita' un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione 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.

A pena di irricevibilità del reclamo, i campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti.

**Dati dello scrivente in rappresentanza della Associazione di Categoria.....  
o del Comitato..... (\*):**

Nome:	Cognome:	
Indirizzo:		
Codice fiscale:		
Estremi del Documento d'identità:		
Cap:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefono	Nr 1:	Nr 2:

**Dettagli passeggero (\*):**

Nome:	Cognome:	
Indirizzo:		
Codice fiscale		
Documento d'identità		
Cap:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefono	Nr 1:	Nr 2:

**Dettagli del viaggio (\*):**

Vettore:				
Agenzia di viaggio/tour operator (se pertinente):				
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):				
Stazione di Partenza:	Stazione di Arrivo:			
Stazioni intermedie (se di corrispondenza)				
Orario di arrivo programmato e reale:				
Ora reale p <input type="text"/>	Ora reale a <input type="text"/>	Giorno <input type="text"/>	Mese <input type="text"/>	Anno <input type="text"/>

**Motivi del reclamo (\*):**

Cancellazione

Perdita/Danneggiamento di attrezzature di mobilità

Ritardo

Altro

Mancanza di informazioni e/o di assistenza

Descrizione del problema (in carattere maiuscolo se compilato a mano)(\*)

Passeggeri con necessita' di assistenza particolare (passeggeri disabili o a mobilità ridotta)

In caso di mancata assistenza, indicare:

- se la richiesta di assistenza è stata notificata all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione almeno 48 ore prima dell'orario previsto di partenza:  SI'  NO
- in caso affermativo, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce assistenza (massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza):  SI'  NO

Ha già presentato reclamo all'impresa ferroviaria-? (\*)

NO  SI' (A pena di irricevibilità, allegare al presente modulo la ricevuta della avvenuta presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria e la documentazione acclusa al reclamo)

Ha ricevuto risposta? (\*)

NO  SI' Allegare copia della risposta/e

Commenti

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette.

Firma: .....

Luogo: .....

Data: .....

Allegato B alla delibera del Consiglio dell'11 giugno 2014, n. 43