

1. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO – MODALITA’

Questione 1

- dal momento che chi compila il reclamo indica i propri dati personali è necessario inserire una liberatoria ai sensi del d.lgs. 20 giugno 2003 n. 196 (cd. Codice della Privacy);
- non è chiaro sul modulo perché esista una distinzione tra “Dati dello scrivente” e “Dati dettagli passeggero” (si potrebbe indicare “Dettegli passeggero – se soggetto diverso dallo scrivente”?); nel caso in cui lo scrivente sia un’associazione dei consumatori o altro soggetto legittimato a presentare un reclamo, dovrebbe essere indicato invece di nome e cognome “Associazione/Ente” o analoga dicitura;
- l’indicazione della email non deve essere obbligatoria in caso di spedizione del reclamo via raccomandata;
- nell’indicazione dei “motivi di reclamo” si ritiene opportuno dettagliare meglio le ipotesi, attualmente solo quattro e troppo generiche (es. non risulta che in caso di “ritardo” possa essere applicata una sanzione: trattandosi dell’ipotesi più frequente di lamentela da parte degli utenti, l’indicazione così formulata pare decettiva).

Si propone di segue un elenco (da approfondire e integrare) con una sintetica descrizione della fattispecie:

violazione diritto al trasporto di biciclette

Le imprese ferroviarie consentono ai passeggeri di portare sul treno, se del caso dietro pagamento, le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario specifico e se il materiale rotabile lo consente.

Violazione dell’obbligo di informazione sulla soppressione dei servizi – obbligo di informazione

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi.

Violazione degli obblighi di informazioni relative al viaggio

L’impresa ferroviaria è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto ovvero:

- prima del viaggio: condizioni generali, orari e condizioni per il viaggio più veloce, orari e condizioni per la tariffa più bassa, accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e mobilità

ridotta; accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette; disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette; attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto; disponibilità di servizi di bordo; procedure per il recupero di bagagli smarriti; procedure per la presentazione di reclami;
- durante il viaggio. Servizi a bordo; Prossima fermata; Ritardi; Principali coincidenze, questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.

Violazione dell'obbligo di accessibilità e fruibilità nella vendita dei biglietti

I canali e le modalità di vendita dei biglietti devono presentare ampia accessibilità e facilità di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali e alle modalità di vendita dei biglietti (tramite almeno uno dei seguenti punti di vendita: a) biglietterie o distributori automatici; b) per telefono e su siti internet; c) a bordo dei treni) nonché alle condizioni e ai prezzi applicati.

Nel caso in cui anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo.

Violazione dell'obbligo di pagamento anticipato in caso di decesso o lesioni

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria effettua senza indugio e in ogni caso entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito. Un pagamento anticipato non è inferiore a 21.000 euro in caso di decesso.

Violazione dell'obbligo di segnalazione in caso di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

L'impresa ferroviaria deve rendere conoscibili ai passeggeri le disposizioni sulle modalità di indennizzo e risarcimento per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione treni.

Violazione dell'obbligo di assistenza in caso di ritardo

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è possibile.

In caso di ritardi di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono gratuitamente: a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno complementare, ove e allorché sia fisicamente possibile; c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

□ Violazione del diritto all'informazione e al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta

L'impresa ferroviaria è tenuta a fornire informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso e a gestire mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta; in caso di mancanza del personale di accompagnamento a bordo di un treno o presso la stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone di avere accesso al trasporto ferroviario; sono inoltre previsti ulteriori obblighi di assistenza nelle stazioni e a bordo treno e di risarcimento per le attrezature.

2. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO – SOGGETTI LEGITTIMATI

Questione 2

Alle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco ministeriale (v. art. 137 d.lgs. 205/2006 “Codice del Consumo”), presenti in modo capillare sul territorio nazionale, sono riconosciute in ambito di servizi pubblici (i) la rappresentanza degli utenti, (ii) dettagliate prerogative a tutela e (iii) strumenti di tutela degli stessi, in particolare secondo quanto previsto:

- dall'art. 2 d.lgs. 205/2006 (“Codice del Consumo”), secondo cui:

“1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni. 2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti: [...] g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza”

- **in ambito di servizi pubblici locali dal comma 461 art. 2 l. 244/2007 (Finanziaria 2008)** secondo cui:
“461. 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, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:
 - a) *previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*
 - b) *consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*
 - c) *previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*
 - d) *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.”

Analogo ruolo fondamentale di raccolta di reclami e attivazione di procedura sanzionatoria è svolto in ambito di pratiche commerciali scorrette, mediante l'attività di segnalazione da parte delle Associazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito AGCM). Sul punto cfr. **Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie** (di seguito “**Regolamento AGCM**”, su http://www.agcm.it/trasp-statistiche/doc_download/3293-34-12.html).

Il **d.lgs. 20.12.2009 n. 198, istitutivo della cd. “Class Action pubblica”** in materia di efficienza della pubblica amministrazione, attribuisce inoltre alle Associazioni dei Consumatori (“titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti”) la legittimazione ad agire in giudizio nei confronti di enti e concessionari di servizi pubblici se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi o dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori derivi la violazione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di consumatori. La legittimazione a presentare reclami rafforza e rende possibile la promozione della “class action pubblica” in caso di reiterate violazioni.

Le Associazioni possono peraltro svolgere un'attività di “filtro” nella proposizione dei reclami da parte dei passeggeri, grazie a una prima valutazione (da parte di personale specializzato) sulla fondatezza dei reclami.

La possibilità di presentare reclami offerta alle associazioni dei consumatori è inoltre fondamentale anche in relazione a quanto previsto dai seguenti punti (3) e (4)

3. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO – TERMINI E CONDIZIONI

Questione 3

Trenitalia ha stipulato una procedura di conciliazione paritetica con le maggiori associazioni dei consumatori

(<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnnextoid=26e04b78a5fb9310VgnVCM1000008916f90aRCRD>). Eventualmente le Associazioni possono attivare la procedura sanzionatoria in caso di esito insoddisfacente della procedura di conciliazione paritetica.

4. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO – SERVIZI FERROVIARI DI COMPETENZA REGIONALE E LOCALE

Questione 4

Le Associazioni dei Consumatori a livello locale hanno rapporti istituzionali con le Regioni e ampie prerogative in ambito di servizi pubblici locali, non solo in relazione a quanto previsto dal citato c. 461 l. 244/2007 ma ai sensi di normative locali che riconoscono un ruolo di rappresentanza degli utenti (si veda ad esempio in Piemonte la creazione dell’“*Osservatorio sul trasporto pubblico locale*”, al quale partecipano le Associazioni convocate in occasione ad esempio di adeguamenti tariffari, ai sensi di quanto previsto dalla l.R. 4 gennaio 2000 n. 1).

Le Associazioni possono pertanto sollecitare, promuovere e collaborare con le strutture Regionali nelle attività di raccolta dei reclami da parte di passeggeri e comitati pendolari rappresentativi di singole linee ferroviarie.

5. LE FASI DEL PROCEDIMENTO: ARCHIVIAZIONE O AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Questione 5

Il ruolo delle Associazioni dei Consumatori può rivelarsi estremamente utile e produttivo per la trattazione cumulativa dei reclami da parte dell’ART, in quanto le Associazioni non solo possono svolgere un’attività di “filtro” sulla fondatezza dei reclami (dissuasiva nei confronti di passeggeri che vogliono presentare reclami palesemente infondati) ma anche assumere una funzione di “collettore” di testimonianze e reclami di passeggeri con aspetti comuni e che coinvolgano collettività di passeggeri, da convogliare unitariamente all’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Tale funzione viene frequentemente e abitualmente esercitata in caso di segnalazioni all’AGCM di pratiche commerciali scorrette da parte di imprese con rilevanza collettiva.

6. L’ATTO DI CONTESTAZIONE

Questione 6

Nessuna osservazione

7. GARANZIE PROCEDIMENTALI E ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO FINALE

Questione 7

- Si ritiene che debbano poter partecipare al procedimento non solo l'impresa destinataria della contestazione, ma anche le Associazioni dei Consumatori, portatrici di interessi diffusi, che abbiano presentato reclami dai quali è scaturito l'avvio del procedimento: le Associazioni devono avere dunque **facoltà di intervenire nel procedimento** in corso. Cfr. una facoltà in tal senso prevista dall'art. 10 Regolamento AGCM: “*Partecipazione all'istruttoria. 1. I soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria, hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto.*”
- Analogamente a quanto previsto dall'art. 11 Regolamento AGCM deve essere inoltre garantito il **diritto di accesso** ai documenti formati nel procedimento.

8. TERMINI DEL PROCEDIMENTO

Questione 8

Nessuna osservazione

9. ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI DI NATURA CAUTELARE

Questione 9

Si ritiene che debbano essere emessi provvedimenti di natura cautelare nei seguenti casi (in comune l'obiettivo delle disposizioni di tutelare i diritti alla salute e della personalità dei passeggeri):

- art. 12 violazione dell'obbligo di assicurazione minima
- art. 13 violazione dell'obbligo di pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero
- art. 16 violazione degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta
- art. 17 violazione dell'obbligo di adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri.

10. PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA DELLE SANZIONI PECUNIARIE

Questione 10

Nessuna osservazione

11. I PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITA' CON CUI SI RENDONO OBBLIGATORI GLI IMPEGNI ASSUNTI DALLE IMPRESE

Questione 11

Nessuna osservazione

12. INDAGINI CONOSCITIVE

Questione 12

- Prevedere con cadenza semestrale l'audizione delle Associazioni dei Consumatori con un esposizione da parte di ART di un report del numero di reclami ricevuti, suddivisi per tipologie e delle procedure concluse e in corso;
- Acquisire i monitoraggi effettuati dalle Regioni sulla qualità erogata dalle imprese ferroviarie per verificare l'adempimento di quanto previsto dai contratti di servizio in corso e verificare i dati sui monitoraggi della qualità percepita (*customer satisfaction*), anche effettuati secondo quanto previsto dall'art. c. 461 l. 244/2007

Questione 13

- Ai fini di attuare in maniera ottimale la disciplina sanzionatoria è fondamentale che vengano ideate e realizzate campagne di **pubblicizzazione e promozione sull'esistenza e sul funzionamento degli strumenti di tutela**, non solo tramite la rete internet ma anche con diffusione di materiali cartacei.
Un ruolo in tal senso dovrebbe essere riconosciuto alle Associazioni dei Consumatori in ragione della loro **rappresentatività e diffusione capillare sul territorio**, anche grazie all'esistenza degli Sportelli del Consumatore, luoghi fisici in cui consumatori e utenti si rivolgono per avere consulenza e assistenza per la tutela dei propri diritti.
- Allo stesso tempo si ritiene utile che l'ART pubbli un **bollettino (come avviene per quanto riguarda l'AGCM) contenente una relazione settimanale o mensile** dei procedimenti aperti e chiusi (in questo caso con pubblicazione del provvedimento con indicazione in particolare della fattispecie, di sanzioni e impegni).