

SERVIZIO FERROVIE

IL RESPONSABILE

MAURIZIO TUBERTINI

	TIPO	ANNO	NUMERO
REG.	VEDI	SEGNATURA.XML	
DEL	VEDI	SEGNATURA.XML	

All'Autorità di Regolazione dei Trasporti
pec@pec.autorita-trasporti.it.**INVIATO TRAMITE PEC**

Oggetto: Osservazioni della Regione Emilia-Romagna al "Documento di consultazione concernente la attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"

In riferimento alla Delibera ART n° 43 dell'11 giugno 2014 ed ai relativi Allegati, la Regione Emilia-Romagna (nel seguito RER) esprime le seguenti osservazioni:

Premessa

Il Decreto legislativo 70/2014 non delinea in modo sufficientemente chiaro l'ambito di applicazione della disciplina sanzionatoria relativamente all'applicazione delle penali previste dai Contratti di servizio pubblico. Si ritiene pertanto necessario definire le specifiche attribuzioni dei due strumenti in particolare in caso di sovrapposizione delle condotte sanzionate dal decreto o dalle penali. Si evidenzia, peraltro, che la disciplina contrattuale si pone come obiettivo la salvaguardia di un livello di qualità del servizio generalmente offerto che può trovare nella violazione del diritto del singolo utente un ulteriore strumento per la tutela del viaggiatore e per il miglioramento del trasporto, senza che i due procedimenti si escludano vicendevolmente.

Questione 1: "Presentazione del reclamo-Modalità"

Si ritiene necessaria una maggior definizione del modulo chiarendo, con richiami sintetici riferibili alle diverse violazioni del Regolamento, a quali sanzioni il reclamo faccia riferimento.

Si suggerisce inoltre: di non rendere obbligatorio il campo e-mail, di ampliare il campo "Descrizione del problema" permettendo l'eventuale aggiunta di allegati, di tenere sempre nella stessa posizione i campi SI e campi NO e di inserire di la distinzione di genere del/della reclamante quale segno di cortesia ed attenzione verso il pubblico.

Viale Aldo Moro, 30 tel 051.527.3538 ferrovie@regione.emilia-romagna.it ferrovie@postacert.regione.emilia-romagna.it
40127 Bologna fax 051.527.3354 www.regione.emilia-romagna.it

Questione 2: "Presentazione del reclamo – Soggetti legittimati"

Si concorda con la presentazione tramite associazioni di consumatori, da intendersi in senso estensivo. Motivazione: parte dei passeggeri potrebbe non avere le competenze per compilare esaustivamente il modulo, con dilatazione dei tempi per richiesta integrazioni

Questione 3: "Presentazione del reclamo – Termini e condizioni"

Si concorda con i termini e modalità. Si propone di inserire la possibilità di integrare la documentazione inviata all'Autorità, qualora l'IF risponda tardivamente (trascorsi i 30gg).

Questione 4: "Presentazione del reclamo – Servizi ferroviari di competenza regionale e locale"

Si concorda con la possibilità che, per quanto concerne i servizi di competenza regionale o locale i reclami possano essere inoltrati anche alle competenti strutture regionali, senza che questo infici il procedimento istruito dall'Autorità. Si rende, però necessario porre massima chiarezza nei ruoli e nel coinvolgimento dei diversi Soggetti interessati, in particolare delle strutture regionali.

Questione 5: "Le fasi del procedimento: archiviazione o avvio del procedimento"

Si ritiene opportuno che l'Autorità informi le strutture regionali, eventualmente coinvolte, oltre che dell'avvio dei procedimenti, anche dei provvedimenti motivati di archiviazione dalla stessa assunti.

Si concorda sulla possibilità di trattare congiuntamente più casi assimilabili.

Questione 6: "L'atto di contestazione"

Nulla da osservare in merito all'atto di avvio. Si propone di valutare l'opportunità di adattare i tempi per porre fine alla violazione ancora in corso, proporzionandoli al tipo di intervento richiesto.

Questione 7: "Garanzie procedurali ed adozione del provvedimento finale"

Si chiede di chiarire (richiamo alla questione 4), come si inserisce in tale procedimento il contributo delle strutture regionali di cui all'articolo 4 comma 5 al fine di una migliore gestione del reclamo a tutela dell'utente.

Questione 8: "Termini del procedimento"

Si concorda con il termine ridotto.

Questione 9: "Adozione di provvedimenti temporanei di natura cautelare"

Si concorda con la possibilità di adottare provvedimenti cautelari.

Questione 10: "Pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie"

Si concorda con il pagamento delle sanzioni in misura ridotta per la prima violazione, valutando altresì la possibilità di introdurre meccanismi di aggravio della sanzione qualora la violazione venga ripetuta oltre un determinato numero di volte, al fine di evitare il rischio di recidiva, anziché di favorire la messa in campo di azioni volte alla cessazione delle violazioni.

Questione 11: "I provvedimenti dell'Autorità con cui si rendono obbligatori gli impegni assunti dalle imprese"

Si concorda con la procedura di assunzione di impegni, applicando sanzioni per il mancato rispetto degli impegni divenuti obbligatori a seguito di provvedimento dell'Autorità di Regolazione, incrementate rispetto a quelle ovviate con l'impegno, al fine di evitare la mancata soluzione da parte delle Imprese delle criticità riscontrate dal reclamo. In ogni caso l'assunzione di impegno non può estinguere il risarcimento previsto dalle norme nei confronti degli utenti.

Questione 12: "Indagini conoscitive"

Si dà la disponibilità a concordare modalità di collaborazione per consentire lo svolgimento dei compiti attribuiti all'Autorità senza che ciò comporti un notevole aggravio delle attività delle strutture regionali e comunque nell'ambito di quanto non già rinvenibile presso l'Osservatorio Nazionale del Trasporto Pubblico locale.

Si segnala la possibilità di accesso alla "Piattaforma Integrata Circolazione" di RFI (ed eventualmente in futuro di altri GI) per monitorare la regolarità della circolazione (ritardi, soppressioni, interruzioni accidentali di circolazione);

Questione 13: "Ulteriori temi"

Si ritiene necessaria una migliore definizione di diverse violazioni al fine di evitare contenziosi all'atto dell'applicazione della disciplina sanzionatoria.

Si pone l'attenzione sulla necessità di trattare in modo congiunto tematiche trasversali riguardanti più modi di trasporto in funzione delle politiche di integrazione dei trasporti, sia funzionali che tariffarie, avviate dalle Regioni al fine di tutelare l'utente nell'intero viaggio.

Distinti saluti

Ing. Maurizio Tubertini
firmato digitalmente

LB/MT
Memoria_RER_ART_Reg.1317__06_2014. doc