

Oggetto:

Documento di consultazione concernente l'attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n 181/2011 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

Questione 1:

Si suggerisce di inserire un quesito in merito all'avvenuta presa visione, da parte del passeggero, della Carta della Mobilità che il vettore deve aver predisposto e reso disponibile agli utenti. Si suggerisce altresì di prevedere un campo nel quale il passeggero dichiara se il fatto oggetto del reclamo sia avvenuto in violazione degli obblighi assunti dal vettore tramite la suddetta Carta della Mobilità. L'obbligatorietà di tali elementi rende effettiva la necessità di consultazione della Carta da parte dell'utente e maggiormente concreto il rapporto tra servizio soggettivamente atteso dall'utente e oggettivamente erogabile dal vettore. Si propone altresì di aggiungere alla voce "motivi del reclamo: condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie", la dicitura "fatte salve le tariffe sociali".

Questione 2: non si presentano osservazioni

Questione 3:

Si suggerisce di valutare l'introduzione di una procedura che regolamenti la possibilità di procedere in seconda istanza presso l'Autorità qualora il reclamo sia stato, in prima istanza, respinto dal vettore, previo invio al passeggero di apposita comunicazione nel termine di trenta giorni dal ricevimento e in conformità al disposto della Carta della Mobilità diramata dal vettore medesimo.

Questione 4:

Prima della comunicazione del reclamo all'Autorità da parte dell'ente regionale, si suggerisce che quest'ultimo verifichi l'avvenuto invio dello stesso al vettore, in prima istanza e ne dia notizia all'impresa destinataria in fase antecedente o contemporanea alla trasmissione ufficiale.

Questione 5: non si presentano osservazioni

Questione 6:

Si suggerisce che l'atto di avvio del procedimento contenga il numero di protocollo attribuito dal vettore al reclamo a questi inviato in prima istanza.

Questione 7: non si presentano osservazioni

Questione 8: non si presentano osservazioni

Questione 9: non si presentano osservazioni

Questione 10:

Si suggerisce di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta con particolare riferimento al vettore virtuoso. Si propone di agevolare il vettore qualora questi sia in grado di dimostrare l'attuazione di best practices nella salvaguardia dei diritti dei passeggeri o di produrre prove che documentino la virtù nella gestione dei reclami attinenti la materia oggetto del procedimento.

Questione 11:

Si suggerisce di applicare la procedura di assunzione di impegni qualora la materia oggetto del procedimento sia determinata o influenzata da cause non dipendenti dalla volontà o autorità del vettore. In tale frangente, l'impresa destinataria potrebbe indicare le azioni che si impegna ad intraprendere per risolvere il disservizio oggetto del reclamo mediante coinvolgimento degli enti le cui determinazioni impattano sulla materia.

Questione 12: non si presentano osservazioni

Questione 13: non si presentano osservazioni