

## **Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da OSP**

Spett.le Autorità di Regolazione dei Trasporti,

come "triplice intesa" di comitati pendolari (in firma i nostri riferimenti) inviamo di seguito le nostre osservazioni al vostro documento **Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.**

[http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/All.-A-delibera-n.-43\\_2018.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/All.-A-delibera-n.-43_2018.pdf)

- **OSSERVAZIONE 1:** Pagina 3, Misura 2-c:

Nella definizione di "Reclamo" , dopo le parole "*esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto, o dalla carta dei servizi*" aggiungerei le parole ", *nonché con elementi di quantità o di qualità della prestazione del servizio, fissati tra ente affidante e gestore, con la sottoscrizione del Contratto di servizio*"

Questo perché alcuni elementi quali/quantitativi del servizio ferroviario, tra quelli che ricadono direttamente sulle spalle dell'utente, sono previsti già come elementi dell'articolato o degli allegati dei Contratti di servizio. Se ad esempio un C.d.S. (Contratto di Servizio) chiede al Gestore di assicurare servizi igienici nelle stazioni, l'assenza di questi o la loro frequente indisponibilità, è un argomento reclamabile dall'utente, anche se non fosse scritto nella Carta dei Servizi. Ne sono un esempio la maggior parte dei reclami che facciamo ad ATAC o Regione che non sono previsti in una Carta dei Servizi che non esiste, o nel Regolamento ferroviario comunitario, che si occupa di questioni più attinenti l'appalto di servizi e la scelta dei contraenti.

- **OSSERVAZIONE 1:** Pagina 11, Misura 9-5 lettera a):

Dovrebbe iniziare con le parole "*se i fatti e gli elementi di disservizio indicati nel reclamo risultano veritieri e fondati e, di conseguenza, se il reclamo è accolto o ..."*

Questo per evidenziare che vi possono reclami non risarcibili, non perché non veritieri, documentati e fondati, ma perché "le previsioni della disciplina nella fattispecie" applicabili sono carenti e non prevedono il risarcimento di quel tipo di disservizio.

Speriamo che le suddette osservazioni possano essere recepite nel documento in consultazione e attendiamo un vostro riscontro.

Cordialmente

**Fabrizio Bonanni - Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord - [www.pendolarironanord.com](http://www.pendolarironanord.com)**

**Roberto Spigai - Comitato Pendolari Roma-Ostia - [ostiaroma.wordpress.com](http://ostiaroma.wordpress.com)**

**Carlo Tortorelli - Blog Sferragliamenti dalla Casilina - <http://tramromagiardinetti.blogspot.it/>**



### Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **25-05-2018**, alle ore **19:09:01**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004414** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PER FERROVIA CONNOTATI DA OSP - TRIPLICE INTESA.**

Mittente-Destinatario:  
COMITATO PENDOLARI FERROVIA ROMA NORD

Ricevuto in data 2018-05-25 alle ore 18:51.

Lì, \_\_\_\_\_