

Oggetto: Consultazione sulle 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

Le seguenti osservazioni sono formulate dalle Associazioni iscritte all'elenco nazionale di cui all'art. 137 Cod. Cons. **Movimento Consumatori e CittadinanzAttiva** (si prega di indicare nei successivi documenti emandandi dall'ART entrambe le associazioni, eventualmente per brevità **"MOV. CONS. e CITTADINANZA"**).

Si condivide in pieno lo spirito che ha portato alla definizione del documento posto in consultazione, il quale, come si legge nella relazione illustrativa, cerca di rispondere alla necessità di individuare – ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett.e) del d.l. 201/2011 – misure volte a definire 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 stazioni ferroviarie. L'intento è quindi quello di individuare dei diritti da declinare e specificare nel loro contenuto minimo, anche risarcitorio.

Ciò premesso, al di là di osservazioni puntuale su alcune specifiche misure, il presente contributo sarà volto ad enfatizzare ulteriormente la complementarietà tra quanto posto in consultazione e quanto stabilito con la delibera 16/2018.

In linea generale si accoglie con grande favore il provvedimento in quanto favorisce l'estensione dell'applicazione del Regolamento 1371 anche alle reti isolate, almeno per i suoi aspetti salienti. Ciò però comporta, in alcuni casi di seguito dettagliati, alcune limitazioni che non rendono praticamente esigibili i propri diritti a fronte di tragitti brevi quali quelli locali e regionali.

Per tale ragione le osservazioni sono elaborate prevalentemente con riferimento al **trasporto per ferrovia regionale e/o locale**, anche traendo spunto anche da recenti esperienze maturate in ambito regionale in attuazione dell'art. 2 c. 461 l. 244/2007 in ambito di trasporto ferroviario (cfr. all. 1: Indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese).

Si rileva preliminarmente che quanto dettagliato dalle suddette misure deve necessariamente essere complementare e trovare riscontro nelle CMQ nel quadro degli adempimenti obbligatori a carico del Gestore negli stipulandi contratti di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia (di seguito **Contratto di Servizio**). Il contenuto minimo dei diritti degli utenti rientra infatti nella sfera del rapporto tra utenti e IF ed è direttamente riconducibile a quanto contrattato tra EA e IF all'atto di stipula del contratto. Al di là di osservazioni puntuale su alcune specifiche misure, le presenti osservazioni saranno pertanto volte ad enfatizzare ulteriormente la complementarietà tra quanto posto in consultazione e quanto stabilito con la delibera 16/2018.

In difetto di specifiche previsioni nel Contratto di Servizio, alcune misure – si pensi ad esempio alle procedure per il recupero di bagagli, al diritto di accessibilità e alle modalità con cui vengono rese le informazioni – non trovano infatti effettività e possono non divenire vincolanti per il Gestore.

Riteniamo inoltre che le stesse previsioni devono necessariamente essere previste nelle **condizioni generali di contratto** applicabili al contratto di trasporto (sia in caso di acquisto di biglietto singolo che di abbonamento, ovvero nelle **condizioni generali di abbonamento**), oltre che, come espressamente previsto dall'art. 8 d.l. 24 gennaio 2012 n. 1, anche richiamato nelle premesse, nelle Carte di Servizio.

Si ritiene per le ragioni suesposte che al fine di rendere obbligatoria la previsione delle CMQ nel Contratto di servizio e nelle Condizioni Generali di Contratto e vincolare il Gestore nei confronti sia dell'Ente affidante (Contratto di servizio) che dell'Utente (Contratto di trasporto) **si renda necessario integrare la Misura 1 (oggetto e ambito di applicazione) specificando l'obbligatorietà dell'inserimento in entrambi i documenti (contratto di servizio e contratto di trasporto/abbonamento) degli specifici diritti degli utenti individuati nel documento di consultazione.**

Riteniamo infine che, in ambito di trasporto regionale, le Regioni nell'emanazione della normativa sul trasporto di propria competenza debbano essere chiamate a prevedere sanzioni a carico dei gestori in caso di mancato rispetto di quanto previsto dall'emanando provvedimento dell'ART (oltre che di quanto previsto dalla precedente Delibera n. 16/2018). Anche tale precisazione potrebbe contribuire a rendere cogenti le Misure.

Misura n. 3 - Diritto all'informazione

Con riferimento a quanto riportato nel comma 1° (informazioni prima, durante e dopo il viaggio) e in particolare su:

(i) lett. c), *"informazioni di carattere generale su contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate (art. 1 c. 168, legge 4 agosto 2017 n. 124)¹ e lett. l) ovvero le procedure per la richiesta ed erogazione di eventuali rimborsi e indennizzi"*:

- con riferimento al servizio regionale/interregionale nell'ambito di servizio connotato da oneri di servizio pubblico, rileviamo che l'esistenza di una soglia di € 4,00 prevista dall'art. 17 c. 3° Reg. /CE) 1371/2007, correlata al costo massimo del titolo di viaggio e alla previsione di "risarcimenti minimi" (indennizzi)

¹ 168. I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per accedere alla carta dei servizi e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma.

determina di fatto l'impossibilità di applicazione (o comunque un'attuazione eccezionale o quantomeno infrequente) dell'indennizzo in questione e/o di qualsivoglia indennizzo;

- per quanto riguarda la pubblicazione di tali informazioni (ipotesi indennizzo e procedure indennizzo) si rimanda a quanto di seguito riportato con riferimento alle osservazioni sulla Misura n. 4).

(ii) lett. d), si ritiene che, per quanto riguarda i titoli di viaggio integrati, possa svolgere una fondamentale importanza al fine di garantire la maggior efficacia dell'informazione rendere le informazioni circa i gestori coinvolti nel viaggio tramite **applicazioni mobili** (si rimanda alle osservazioni sulla **Misura n. 4**) che contengano link ai relativi siti internet.

(iii) lett. h), ovvero le informazioni relative alle procedure per il recupero dei bagagli smarriti (Reg. CE n. 1371/2007, Allegato II, parte I):

- riteniamo fondamentale che sia indicato nell'estratto della Carta quanto previsto dall'art. 48 comma 12 ter d.l. 50/2017 con riferimento al diritto al rimborso, alle modalità per l'invio dei reclami e per il recupero di bagagli smarriti².

Rileviamo oggi l'assenza di qualsivoglia informazione sulle procedure per il recupero di bagagli smarriti in carte dei servizi pubblicate da Trenitalia (es. Veneto³ e Lazio⁴).

Laddove presente, l'informazione, es. Carta dei servizi Trenitalia per il Piemonte, attualmente pubblicata in modalità provvisoria⁵ (in quanto non approvata dalle Associazioni dei consumatori ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007), è oscura e non idonea a informare il passeggero sulle modalità per il recupero del bagaglio smarrito: *"Oggetti smarriti. Nel caso il personale di Trenitalia trovi oggetti smarriti dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti*

² 12-ter. Salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamita' naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso e' pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui e' stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento e' pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalita' determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso e' corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

³ http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia_2014/in_regione/FSI_Carta%20dei%20servizi_Veneto_DEF_130218.pdf

⁴ http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia_2014/in_regione/FSI_Carta%20dei%20servizi%202018_Lazio_DEF_210318.pdf

rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento."

Secondo quanto previsto dalla predetta, non è infatti identificabile e identificato il comune presso il quale il passeggero si deve rivolgere (potenzialmente qualsiasi comune sulla tratta ferroviaria), non è specificata la procedura da seguire per il recupero e non è prevista alcuna forma di collaborazione da parte di Trenitalia che non dichiara neanche di detenere un registro a bordo a treno in stazione relativo al rinvenimento degli oggetti.

Quanto sopra viene segnalato all'ART anche - eventualmente - al fine dell'attivazione di un'eventuale istruttoria ai fini sanzionatori.

Al **comma 2.d.1)** si suggerisce di integrare le informazioni da fornire all'utenza anche con modalità e recapiti per presentare reclami e/o segnalazioni, in particolar modo nel caso di biglietti integrati.

Con riferimento a quanto riportato nel **comma 4°** (irregolarità o modifiche del servizio), riteniamo indispensabile che venga precisato al punto c. 5) che anche in caso di soppressione di un servizio ferroviario (che, come precisato nella Comunicazione della Commissione 2015/C 220/01, "può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi dai passeggeri [...]") i quali quindi "beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli artt. 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo") il passeggero ha diritto, per l'appunto, al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli artt. 16 e 17 del Regolamento europeo, specificando da un lato i casi in cui ricorre l'una o l'altra ipotesi, dall'altro i criteri secondo i quali l'informazione della soppressione possa dirsi fornita "in modo appropriato" e "in largo anticipo" (es. come previsto in ambito di trasporto aereo, ai sensi del Reg. (CE) 261/2004, art. 5, in caso di cancellazione di volo).

Riteniamo, infine, indispensabile che venga previsto a carico dell'impresa ferroviaria l'obbligo di informazione (quanto ai servizi, in particolare la segnalazione delle porte guaste del convoglio) da fornirsi con modalità adeguate rispetto alle esigenze delle persone con menomazioni della vista e/o dell'udito.

Al **comma 4.c.4)** si suggerisce di integrare il riferimento all'art. 18 del regolamento 1371, per trasparenza, esplicitando il contenuto e non attraverso un mero richiamo alla normativa.

Si propone inoltre di specificare nel dettaglio gli obblighi informativi in capo al gestore dei servizi e delle stazioni e quelli in capo ai venditori di biglietti, non indicandoli quindi in maniera cumulativa con l'espressione "per quanto di rispettiva competenza".

Inoltre, i **commi 7 e 8** necessitano di un ulteriore chiarimento lì dove si specifica che gestori delle stazioni e venditori dei biglietti "rendono in particolare disponibili agli utenti almeno le informazioni ..." indicando solo alcuni dei punti presenti nella Misura 3. Ciò potrebbe portare a pensare che gli utenti abbiano diritto ad essere informati "almeno" degli aspetti elencati nei punti 7 e 8, intesi quindi come sufficienti, invece che di quanto previsto nell'intera Misura 3.

Sarebbe inoltre opportuno, per completezza, integrare queste informazioni anche con quanto previsto nella delibera 16/2018 alla tabella 1-2-3, con particolare attenzione a quanto indicato al punto 8, ai punti dal 20 al 25 (ovviamente prevedendone in questo caso l'obbligo solo per il canale internet, come da delibera), ai punti 39 e 40.

Misura n. 4 - Modalità con cui sono rese le informazioni

Con riferimento al comma 1°, si ritiene che debba essere aggiunta la formula utilizzata dal legislatore europeo (Reg. CE 1371/2007 art. 8, paragrafo 3): "Le informazioni sono fornite nel formato più adatto. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista".

Con riferimento a quanto riportato nel comma 2°, si ritiene che le locandine affisse debbano contenere le **informazioni carattere generale** di cui alla Misura 3 eventualmente sotto forma di **estratto della carta dei servizi**, con indicazione di link del sito internet contenente sulla home page, ben visibile, la Carta dei servizi per esteso.

In merito, abbiamo incontrato resistenze da parte dei Gestori alla pubblicazione di locandine ed estratti della carta dei servizi sui mezzi e nelle biglietterie, ovvero nei luoghi dove i passeggeri, specialmente nel caso delle persone che non utilizzano il web, possono agevolmente acquisire informazioni, in particolare quelle contenute nella Carta dei servizi.

Ciò in relazione al fatto che **lo strumento della Carta dei servizi è poco noto e utilizzato**, come anche di recente - ad esempio - accertato in occasione del citato monitoraggio della customer satisfaction del servizio di trasporto ferroviario in Piemonte, svolto in attuazione di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007 e dell'art. 14 contratto di servizio Trenitalia vigente (cfr. all. 1).

Con riferimento a quanto riportato nel comma 7°, si ritiene che la consultazione debba avvenire nel quadro delle attività previste dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007, nell'ambito delle quali dovrà essere concordato con le associazioni il contenuto dell'estratto della carta o delle locandine. Si ritiene che ciò debba essere precisato nella Misura.

Osserviamo che come emerso dal monitoraggio della qualità percepita svolta in attuazione dell'art. 2 c. 461 l. 244/2007 (cfr. allegato) costituisce uno strumento particolarmente richiesto dagli utenti un'**applicazione telematica gestita dall'ente affidante** (Regione o ente delegato dalla Regione alla gestione dei Contratti di servizio) attraverso la quale gli utenti possano ricevere via internet, tramite *smart phone*, **informazioni di carattere generale** non soltanto con riferimento a orari, a soppressioni e ritardi, ma anche per quanto riguarda i propri diritti, anche previsti dalla carta di qualità dei servizi.

E' auspicabile che tale applicazione svolga anche una funzione di **strumento di acquisto** dei titoli di viaggio o che possa agevolare tale funzione grazie a link su siti internet dei gestori.

Anche laddove l'applicazione mpm sia gestita dall'ente affidante, si propone, infine, di adottarne una che sia accessibile e di facile utilizzo in particolare agli utenti con disabilità, unica per tutti i vari gestori e sistemi differenti di trasporto. A titolo esemplificativo, attualmente sul mercato un'applicazione di tale tipo è rappresentata da Moovit. Considerando che le biglietterie self service non garantiscono una autonoma accessibilità ai servizi, l'applicazione di cui trattasi dovrebbe garantire all'utente con disabilità la possibilità di:

- * ottenere informazioni di viaggio di cui alla Misura 3 (prima, durante e dopo il viaggio);
- * acquistare i biglietti di viaggio e ricaricare smart card BIP;
- * prenotare il servizio di assistenza al passeggero con disabilità;
- * segnalare disservizi e suggerire soluzioni;
- * richiedere rimborsi e indennizzi;
- * presentare reclami;
- * richiedere aiuto in situazione di difficoltà o pericolo.

Relativamente a quest'ultimo aspetto, si evidenzia infatti che, come risulta dall'indagine allegata, il fattore della sicurezza (rispetto a molestie, violenze, furti) rappresenta una delle esigenze maggiormente avvertite dagli utenti (la seconda in ordine di importanza dopo la puntualità).

Misura 5 - Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni

Si accoglie con grande favore la previsione di indennizzi di cui ai punti 2 e 3, in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Misura 6 - Diritto all'indennizzo per ritardi singoli

Si accoglie con grande interesse l'estensione dell'applicazione della normativa europea in tema di indennizzi per ritardi alle **reti isolate**⁶, ad oggi escluse dall'applicazione del Regolamento.

Purtroppo, il riconfermare la soglia dei 4 euro come importo minimo dell'indennizzo per vederne il riconoscimento rende vana la misura per i trasporti regionali e locali, in quanto nessuna tratta di tale raggio prevede un costo pari/superiore ai 16 € (il cui 25%, indennizzo riconosciuto per un ritardo di 60', corrisponde appunto a 4€).

Riteniamo opportuno indicare i casi in cui risulta applicabile il comma 12-ter, art.48, dl 50/2017 il quale prevede che *"Salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 [...], quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, [...], i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore"*.

Tale richiesta deriva proprio dalla inapplicabilità nella realtà di quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento 1371 nell'ambito locale e urbano, sia per via della soglia dei 4 € che per la quantità di

⁶ Per consultare l'elenco delle reti isolate: http://www.regioni.it/newsletter/n-3246/del-10-10-2017/ferrovie-isolate-indagine-regionale-sulla-messa-in-sicurezza-17181/?utm_source=emailcampaign3113&utm_medium=phpList&utm_content=HTMLemail&utm_campaign=Regioni.it+n.+3246++marted%C3%AC+10+ottobre+2017

ritardo prevista, in quanto su brevi ma frequenti percorrenze quali quelle locali, il riferimento ai 60 minuti per aver diritto all'indennizzo risulta eccessivo.

Nel caso in cui quanto previsto dal comma 12-ter, art.48, d.l 50/2017 fosse applicabile andando oltre il limite dei 4 €, la soglia dei 30 minuti previsti potrebbe rappresentare lo standard specifico grazie al quale poter far valere i propri diritti di natura risarcitoria, altrimenti inesigibili.

Inoltre, al comma 1°, si suggerisce di **riportare i casi in cui l'utente ha diritto al rimborso del biglietto**, così come prevede l'art 16 del regolamento UE, in particolare per quanto attiene il punto a), così da rendere applicabile questo articolo anche ai gestori che operano su reti isolate e in ambito di trasporto regionale.

Riteniamo indispensabile che le modalità di indennizzo siano dettagliate nei contratti di servizio, nelle condizioni generali di trasporto e riportati nella carta di qualità di servizio.

Con riferimento a quanto riportato nel comma 2°, riteniamo che la Misura debba specificare quanto anche previsto dall'art. 1 c. 168 l. 4 agosto 2017 n. 124, ovvero che il gestore del servizio deve concedere al passeggero, in caso di ritardo, di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità.

Con riferimento a quanto riportato nel comma 3°, riteniamo che la Misura debba prevedere al punto b. 1) che *“l'orario di apertura delle porte del treno, registrato dal Capotreno”* venga, su richiesta dell'interessato, riportato sul titolo di viaggio: in questo modo il Gestore non potrà contestare al passeggero l'effettivo orario di arrivo ai fini della determinazione del ritardo.

Misura 7 - Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento

Riteniamo necessario che negli stipulandi contratti di servizio oltre che nelle condizioni generali di abbonamento siano specificate le modalità, i criteri e le tempistiche di erogazione (con cadenza annuale) degli indennizzi ai titolari di abbonamento.

Riteniamo inoltre opportuno specificare quanto previsto dall'art. 12-ter d.l. 50/2017⁷, ovvero che per i titolari di abbonamento, in caso in cui il servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale è previsto un indennizzo pari alla quota

⁷ 12-ter. Salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamita' naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso e' pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui e' stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento e' pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalita' determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso e' corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

giornaliera del costo completo dell'abbonamento (fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore) e che il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

Rileviamo infine che la soglia dei 4 € rischia di rendere inesigibile l'indennizzo in tutti quei casi in cui l'abbonamento mensile sia inferiore ai 40€, eventualità frequente in diverse città (cfr. es. linee ferroviarie come la Roma-lido, per cui è previsto un abbonamento mensile di 35€, linea ferroviaria regionale gestita da ATAC, nonché altri casi di linee ferroviarie che fanno percorsi urbani per i quali è acquistabile abbonamento inferiore a 40€).

Osserviamo infine sul punto che le condizioni di abbonamento di Trenitalia non sembrano brillare per chiarezza relativamente al trasporto nazionale (art. 7.5 parte II condizioni generali -"Nel caso di abbonamento, l'indennità per ritardo viene calcolata sull'importo pagato, in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato ritardo nel periodo di validità, sulla relazione e per la categoria di treno indicate sull'abbonamento stesso2, nei medesimi limiti temporali e nelle percentuali previste per il biglietto di corsa semplice e con le stesse modalità di erogazione. Per gli abbonamenti con estensione regionale l'eventuale indennità non tiene conto del ritardo maturato dai treni regionali."), mentre mancano indicazioni sulle indennità nel contratto di trasporto regionale (salvo il caso delle interruzioni di linea). Vi sono previsioni nel contratto di servizio altrettanto non particolarmente chiare ed efficaci.

Misura 8 - Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi

Riteniamo opportuno che le richieste di indennizzi e di reclami debbano poter essere trasmessi anche tramite applicazioni telematiche, che consentano la localizzazione della provenienza della richiesta che può avvenire "in tempo reale" e può così essere agevolmente verificata dal Gestore.

Riteniamo opportuno, inoltre, che al comma 4° sia previsto che le carte dei servizi indichino quale tempistica massima prevista per il riconoscimento degli indennizzi il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, conformemente a quanto previsto dall'art. 17, paragrafo, 2 del Regolamento europeo.

Misura 9 - Diritti connessi al trattamento dei reclami

Con riferimento a quanto previsto dal comma 1°, riteniamo opportuno prevedere la presenza dell'indirizzo e-mail in via non alternativa al form online. Questa richiesta mira a rendere più accessibile il sistema dei reclami poiché, talvolta, accedere al form richiede la registrazione (es. Trenord). Inoltre, anche nei casi in cui la registrazione al sito non è prevista (es. Trenitalia), risulta poco agevole compilare il form utilizzando strumenti come gli *smartphone*, che invece consentirebbero l'invio del reclamo contestualmente al disservizio subito, senza doverlo differire nel tempo.

Riteniamo opportuno, inoltre, che al comma 5° sia precisato:

- al punto a): “se il reclamo è accolto o respinto, in relazione alle previsioni delle discipline della fattispecie applicabile ed in relazione agli elementi emersi in sede di indagine istruttoria svolta dall’impresa ferroviaria”. Ciò consente al passeggero di conoscere i motivi non solo “di diritto” ma anche “di fatto” che hanno determinato l’accoglimento o il rigetto del reclamo: in questo secondo caso, in particolare, la conoscenza del risultato delle indagini interne svolte dall’impresa ferroviaria (che sono poi quelle comunicate all’ART, su richiesta di quest’ultima, in sede di avvio di un procedimento ai sensi del D. Lgs. 17 aprile 2014 n. 70) può fungere da deterrente alla presentazione di reclami in seconda istanza che risultino da subito infondati;
- al punto b): “se l’utente ha diritto a ricevere un indennizzo comunque denominato precisando, in tal caso, che la tempistica massima per ottenerlo è di un mese dalla presentazione della relativa domanda ed indicandone le modalità”.
- al punto d) riteniamo opportuno esplicitare con una lettera d.3 la possibilità di rivolgersi anche alle Associazioni dei consumatori legalmente riconosciute, i cui recapiti devono essere indicati nella Carta dei Servizi.

Riteniamo opportuno, infine, che al comma 6° lett. a) sia previsto un indennizzo dal contratto di servizio e dalla carta di servizio nel caso in cui sia stata illegittimamente erogata una sanzione per irregolarità, successivamente annullata a seguito d ricorso all’autorità giudiziaria.

Con riferimento a quanto previsto dal comma 7°, pare opportuno inserire un riferimento a quanto previsto dall’art. 2 c. 461 l. 244/2007 con riferimento alla lett. 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”. In tale sede il Gestore deve mettere a disposizione in forma intellegibile un report dei reclami ricevuti e, se richiesto dalle associazioni e dell’ente locale, esibire in forma anonima i reclami ricevuti.

Altri commenti

In aggiunta a quanto previsto dal documento in consultazione, si suggerisce di inserire altri due diritti per i quali definire i contenuti minimi:

1. diritto alla qualità e ad un servizio dignitoso;
2. diritto alla trasparenza

Tale suggerimento nasce dalla necessità di dover rendere esigibile da parte dell’utente quanto definito con delibera 16/2018 a livello di relazione tra EA e IF.

1. Diritto alla qualità e ad un servizio dignitoso

In particolare, con riguardo alla misura 6 della summenzionata delibera, recante “Indicatori e livelli minimi di offerta posti”, in considerazione dei grandi disagi vissuti quotidianamente specialmente dalle fasce di utenza pendolare, sarebbe opportuno individuare uno standard specifico tale da consentire l’esigibilità di una qualche forma di indennizzo da parte dell’utenza costretta a subire il disagio. Si potrebbe ipotizzare una quantificazione dell’indennizzo sulla falsa riga di quanto previsto nella misura 7 del documento in consultazione (Diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento).

Anche con riguardo alla misura 12 della delibera 16/2018, recante “indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort del materiale rotabile”, sarebbe opportuno individuare degli standard specifici. Più in dettaglio, sarebbe sicuramente utile dare visibilità a bordo treno e nelle stazioni degli obiettivi elencati in tabella 4 (misura 12.2 delibera 16/2018) così da informare i cittadini dei livelli di pulizia cui hanno diritto (secondo quanto stabilito nel contratto di servizio).

Inoltre, in merito alla presenza/assenza di impianti di climatizzazione, non essendo stata stabilita una CMQ in merito (trattandosi di un indicatore descrittivo), faremo riferimento solo al funzionamento/non funzionamento degli impianti di climatizzazione nei convogli dove presenti, aspetto per cui esiste una CMQ dell’indicatore (%CLI_FN) pari al 100%. Al fine di garantire comfort (e mancanza di malori) ai viaggiatori, si chiede per tanto che sia data visibilità adeguata alla climatizzazione /non climatizzazione del convoglio e, in caso di convoglio climatizzato con impianto non funzionante, che venga stabilita la possibilità di chiedere un indennizzo da parte degli utenti. Si chiede di applicare lo stesso criterio anche per il funzionamento dei servizi igienici, per i quali esiste una CMQ dell’indicatore corrispondente (%WC_AFN) del 100%.

2. Diritto alla trasparenza

Con riguardo alla misura 10 della delibera 16/2018, si propone di enfatizzare quanto in essa contenuto in termini di obbligo di trasparenza nei confronti degli utenti. A tal fine, si suggerisce di riproporre una versione adeguata della misura anche nel documento posto in consultazione.

Torino/Roma, 25 maggio 2018

Movimento Consumatori

Cittadinanzattiva

Si allega

all. Indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese



Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **25-05-2018**, alle ore **13:45:28**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004395** dell'anno **2018**, aveniente il seguente oggetto: **CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PER FERROVIA CONNOTATI DA OSP - OSSERVAZIONI DI MOVIMENTO CONSUMATORI E CITTADINANZATTIVA.**

Mittente-Destinatario:
MOVIMENTO CONSUMATORI

Ricevuto in data 2018-05-25 alle ore 13:07.

Lì, _____