

Consultazione pubblica sulle

“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”

delibera n. 211/2020

Altroconsumo ringrazia l’Autorità di Regolazione dei Trasporti per l’opportunità, offerta con questa consultazione aperta al pubblico, di poter contribuire alla definizione delle specifiche utili agli utenti dei servizi del trasporto ferroviario, e a mezzo bus, per far valere i propri diritti.

Il testo in esame si focalizza sul trattamento dei reclami, le modalità per presentarli e gli indennizzi automatici conseguenti alla *“mala gestio”* dei reclami stessi.

A nostro avviso, il testo è - nel suo complesso - completo ed esaustivo, andando a ricomprendere le varie fattispecie che possono presentarsi.

Tuttavia, vi sono un paio di aspetti che possono essere migliorati. Dalle segnalazioni che abbiamo ricevuto, i consumatori ci dicono spesso di avere incontrato difficoltà nell’utilizzare i canali messi a disposizione dalle aziende per inviare i reclami, informazioni non sufficienti su come presentarli correttamente, oppure ritardi nelle risposte o mancate risposte.

Bene, quindi, le specifiche previste dalla **Misura 3** che richiede un *“meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo”* e la disposizione di mettere in evidenza nella home page del sito web dell’azienda di trasporti la sezione dedicata al trattamento dei reclami, identificandola con la parola *“reclami”*. Bene anche la richiesta trattare, ove richiesto dall’utente, il reclamo e la risposta almeno in una lingua straniera, oltre all’italiano.

Si potrebbe, tuttavia, aggiungere che, almeno presso le stazioni ferroviarie (e le stazioni dei bus, laddove presenti), i moduli di reclamo siano reperibili fisicamente presso le stazioni e/o a bordo dei treni stessi.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Via Valassina 22, 20159 Milano
Tel +39 02 66 8901
Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

L'indennizzo automatico per tardiva gestione del reclamo, di cui al punto 6 del documento, è senz'altro opportuno, ma gli importi attualmente previsti al 6.1.a) e al 6.1.b) andrebbero aumentati e portati rispettivamente al 30 e al 50% del prezzo del titolo di viaggio. Diversamente, mantenendo un importo molto basso, la misura compensatoria rischia di non essere efficace, sia in termini di incentivo ad una maggiore efficienza, sia nell'ottica di soddisfazione del viaggiatore.

Milano, 28 gennaio 2021