

Consultazione 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

Come previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, e sulla base dell'allegato A alla delibera n. n. 211/2020, si sottopongono qui di seguito le osservazioni in merito al documento di consultazione relativo alle 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.

Nota al documento di consultazione

A seguito della consultazione avviata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la delibera n. 211 del 2020, sono proposte in seguito le osservazioni che FlixBus Italia s.r.l. presenta in merito al documento di consultazione. **Le osservazioni saranno esclusivamente sulle misure n. 3 e n. 5.**

Misura 3

La Scrivente ritiene di dover svolgere alcune osservazioni.

Con riferimento alla **Misura 3.1.b).b.3)**, si chiede a codesta Autorità di specificare cosa si intenda per "canale dedicato ed accessibile per le persone con disabilità".

In particolare, ci si chiede se il canale dedicato debba riferirsi al tipo di reclamo da inoltrare (da intendersi che le doglianze da avanzare sono strettamente legate al tipo di handicap della persona) ovvero debba riferirsi alla persona in quanto affetta da disabilità.

La precisazione richiesta ha carattere di estrema rilevanza, sì da non incorrere in possibili azioni discriminatorie nei confronti di tali soggetti.

Con riferimento alle **Misure 3.1.b).b.2)** e **3.1.c)**, da analizzarsi, a parere della Scrivente, in stretta connessione, deve osservarsi quanto segue.

Si ritiene che incentivare al passeggero la possibilità di presentare il reclamo, mediante il formulario da Voi proposto, a mezzo raccomandata ovvero anche con consegna presso vari operatori (per esempio, autostazione), potrebbe inficiare il fine ultime delle Misure proposte, ovvero sia rendere la gestione dei reclami il più efficiente possibile.

Si pensi, infatti, a quanti passaggi sarebbero necessari, sia lato passeggero sia lato operatore (nel nostro caso, FlixBus), per poter inoltrare reclamo:

- il passeggero dovrebbe stampare (o reperire copia cartacea presso agenzia, biglietteria, autostazione, ecc) il modulo di reclamo, compilarlo, inserirlo in una busta e recarsi presso il più vicino Ufficio Postale ovvero consegnarlo presso i vari operatori come da Voi individuati;
- FlixBus dovrebbe analizzare il reclamo ricevuto (cercando anche di comprenderne il contenuto, in caso di scrittura manuale poco chiara da parte dell'utente) e inserirlo manualmente nel proprio gestionale, riportando i dati necessari (anagrafica del passeggero, elementi identificativi del viaggio e tipologia del reclamo con relativa descrizione della doglianza) per una corretta gestione dello stesso.

La Scrivente ritiene che prevedere una tale possibilità renda meno efficiente il sistema di gestione dei reclami, oltre a renderlo assolutamente anacronistico e macchinoso.

C'è inoltre da rilevare che l'inserimento manuale di tutte le informazioni rischia di aumentare non solo i tempi di gestione del reclamo, ma anche l'errore umano nel corretto inserimento di tutte le informazioni contenute nella documentazione ricevuta.

Diversamente, l'utilizzo del form online, già presente sul sito FlixBus, consente di accentrare tutte le richieste tramite l'utilizzo di un sistema CRM che provvede alla categorizzazione, alla creazione di una pagina riassuntiva del reclamo e all'assegnazione di un numero identificativo alla doglianza ricevuta, il tutto a sicuro beneficio del passeggero.

In un momento in cui l'Italia (e tutta Europa) sta compiendo ogni sforzo per riuscire a digitalizzare il maggior numero di aspetti della vita del cittadino, sì da poterlo agevolare nella gestione anche dei rapporti con la Pubblica Amministrazione (è solo il caso di citare, l'Agenda per l'Italia Digitale o l'istituzione dello SPID), la possibilità di prevedere l'inoltro di un reclamo cartaceo suona come un passo indietro rispetto ai traguardi fino ad oggi raggiunti.

È, infine, solo il caso di rilevare che, in un momento particolare come quello che stiamo vivendo, caratterizzato da una pandemia, poter inviare il reclamo tramite raccomandata potrebbe diventare esso stesso di ostacolo alla possibilità di proporlo, e può rappresentare un potenziale vettore di contagio: si pensi ad esempio al passaggio di mano in mano di moduli, o di penne per compilarli, presso gli appositi sportelli, o di file agli uffici postali dove gli utenti si dovrebbero recare per inviare una raccomandata.

In questo periodo, inoltre, gli esercizi di rivendita dei titoli di viaggio FlixBus, se aperti, operano con orario ridotto e potrebbero non essere nello stesso Comune di residenza del passeggero, dunque, difficili da raggiungere. Lo stesso vale per le biglietterie presso le autostazioni.

Sul punto, deve anche specificarsi che la previsione di un onere di collaborazione e diligenza nell'accettazione di reclami presentati al soggetto non destinatario, comporterebbe notevoli disagi e il rischio di ritardo nella gestione del reclamo stesso.

Non si può poi negare che nel 2021, oramai, l'utilizzo dei servizi online (tramite smartphone, pc, tablet) da parte dei passeggeri è diffuso a tutte le età e, quindi, la possibilità di inoltrare reclamo mediante un form on-line è accessibile a tutti i livelli, ancor di più se si pensa che FlixBus (uno dei maggiori player del trasporto passeggeri su gomma) è un operatore prevalentemente digitale e che la stragrande maggioranza dei suoi utenti acquista i biglietti attraverso il sito della Società o l'App messa a disposizione sugli Store on-line.

Si rileva, infine, che FlixBus è particolarmente sensibile al tema della sostenibilità ambientale. Al momento della prenotazione viene infatti offerta al passeggero la possibilità di compensare individualmente l'impatto climatico del viaggio con FlixBus, tramite un contributo che viene investito in un progetto di protezione del clima certificato (tramite l'ONG *Atmosfair*), compensando una quantità equivalente di emissioni. Inoltre FlixBus è certificata alla norma internazionale per il Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001:2015) e, quindi, un crescente uso di carta non sarebbe conforme ai principi sottoscritti dalla stessa Società.

Con riferimento alla **Misura 3.4**, si rileva che la previsione di annunci visivi a bordo degli autobus risulta non praticabile, mentre la previsione di annunci sonori, anche sulla base dell'analisi della qualità dell'esperienza di viaggio dei passeggeri, potrebbe arrecare fastidio agli stessi (si pensi, per esempio, ai viaggi su lunghe tratte, ed in particolar modo a quelle notturne).

Si rileva, in ogni caso, che rendere disponibili a bordo di tutti gli autobus le Condizioni Generali di Trasporto (buona pratica già applicata da FlixBus) sarebbe condizione sufficiente a rendere i passeggeri edotti circa le modalità per poter presentare reclamo.

Misura 5

La Scrivente ritiene di sottolineare come la previsione di cui alla **Misura 5.1.c)** sia gravosa per l'operatore e ininfluenza per l'utente, soprattutto nel caso in cui il disservizio sia stato prontamente risolto.