

TRNIT-TPER.AD/P/2021/0000085 del 29.01.2021

## Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230  
10126 Torino

Invio a mezzo PEC all'indirizzo:

*pec@pec.autorita-trasporti.it*

**Oggetto: "Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus trattamento dei reclami – delibera n. 211/2020"**

Nell'ambito del procedimento di consultazione avviato con delibera n. 211/2020 di seguito si riportano le osservazioni della scrivente società Trenitalia Tper S.c.ar.l.

### Misura 1

Con riferimento alla Misura 1.2: il campo di applicazione deve includere anche i servizi svolti con bus sostitutivi del trasporto ferroviario, sia programmati da orario sia non programmati, come tali assoggettabili alla disciplina vigente per il settore ferroviario.

### Misura 2

Con riferimento alla Misura 2.1 lett. g): tenuto conto della definizione di "utente" (parte contrapposta al vettore nell'ambito del contratto di trasporto), si ritiene che la definizione di "utente potenziale" debba essere ricondotta esclusivamente alla fase precontrattuale riferibile ai diritti che il passeggero può vantare nei confronti del vettore nella fase pre-viaggio disciplinati dal regolamento passeggeri applicabile o dalle condizioni di trasporto del vettore.

### Misura 3

**E**  
AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI  
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE  
Protocollo N.0001267/2021 del 29/01/2021  
Firmatario: ALESSANDRO TULLIO

## TRENITALIA TPER

Misura 3.1 lettera b1): qualora il gestore del servizio abbia attivato il sito web tra i canali per l'inoltro dei reclami dei propri clienti, l'attivazione dell'e-mail è da intendersi mera facoltà in capo al vettore.

Misura 3.1 lettera b3): si ritiene non del tutto coerente con una logica di massima inclusione la previsione di un "canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità", unitario e distinto dai canali identificati nelle lettere b.1) e b.2), in ragione delle differenti tipologie di disabilità e dei conseguenti diversi canali e soluzioni tecniche necessarie rispetto alla peculiarità di ogni casistica.

Riteniamo utile proporre la modifica della lettera b) in: "*più canali per l'inoltro dei reclami, accessibili per le persone con disabilità, tra cui almeno...*", eliminando la lettera b.3).

Misura 3.3 lettera e. 1): si richiede di integrare come segue "di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste", anche in analogia alla disposizione di cui alla Misura 4, comma 2, lettera c.1).

Misura 3.5, lettere c1) e c3): precisare che i "giorni" a cui si fa riferimento debbano intendersi come "giorni lavorativi".

Misura 3.5 lettera c. 2): in analogia a quanto previsto al punto c.3) si chiede di uniformare il termine per la registrazione del reclamo nei propri sistemi "entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione".

Misura 3.6: prevedere, in alternativa all'indirizzo web, il rinvio alle Condizioni Generali di Trasporto applicabili dal vettore riportato sui titoli di viaggio. Ciò consentirebbe di fornire una corretta informazione anche nel caso in cui – indipendentemente dal distributore e dal vettore indicato – il titolo consenta a seconda dell'orario del viaggio l'utilizzo di più vettori. In particolare, nel caso del trasporto regionale, il titolo di viaggio rilasciato da Trenitalia Tper, non essendo legato ad uno specifico treno, consente una piena flessibilità nell'utilizzo nell'arco della giornata per cui è stato acquistato; in alcune tratte questo può significare utilizzare servizi offerti da due o più operatori. Analoghe considerazioni valgono per la misura 3.7 (titoli di viaggio globali o integrati). Infine, occorre precisare la natura contrattuale del rapporto tra l'utente e l'intermediario utilizzando il concetto di "vendita" del titolo di viaggio in sostituzione di "conclusione del contratto di trasporto".

### Misura 6

È necessario circoscrivere il diritto all'indennizzo automatico solo in presenza di un contratto di trasporto, al fine di evitare il proliferare di richieste pretestuose.

Inoltre, è necessario non includere l'indennizzo automatico laddove a causa di eventi di forza maggiore e/o eventi eccezionali quali ad esempio eventi atmosferici, catastrofi naturali, crisi sanitarie ed incidenti

## **TRENITALIA TPER**

di rilevanza nazionale (alcune casistiche sono indicate nella bozza di revisione del Regolamento 1371/2007 art. 17.8) si verificano picchi di richieste sensibilmente superiori al trend storico (es. richieste di rimborso a causa covid-19).

<b>Misura 8</b>
-----------------

Prevedere slittamento dell'entrata in vigore al "1° gennaio 2022".

Cordiali Saluti.

*Alessandro Tullio*