

OSSERVAZIONI DI TRENORD S.R.L.  
ALLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI  
N. 211 DEL 17 DICEMBRE 2020

**ALLEGATO A**

*"Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus trattamento dei reclami"*

**MISURA 1**

*"Si chiedono osservazioni ed eventuali proposte puntuale in merito alla Misura 1".*

Nessuna osservazione.

\* \* \*

**MISURA 2**

*"Si chiedono osservazioni ed eventuali proposte puntuale in merito alla Misura 2".*

Nessuna osservazione.

\* \* \*

**MISURA 3**

*"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 3.*

*Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito al fac-simile di modulo di reclamo di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure".*

In merito a quanto previsto dal comma 4, lett. d), secondo cui "le informazioni di cui alla Misura 3.3. sono fornite almeno (...) d) nelle stazioni e a bordo dei treni", si ritiene sufficiente che sia a bordo dei treni che nelle stazioni (soprattutto se si considera i casi in cui le stazioni non sono di titolarità del gestore del servizio ferroviario) vengano indicati i canali di contatto (a titolo esemplificativo, il sito Internet o l'App), accedendo ai quali i Clienti possono reperire tutte le informazioni necessarie per presentare reclami e richieste di rimborso.

Sembra eccessivamente oneroso, infatti, che in particolare a bordo dei treni debbano essere riportate tutte le suddette informazioni, laddove invece – considerato l'odierno contesto altamente tecnologico – i Clienti possono più agevolmente trovare tali indicazioni tramite i propri *device*.

Non vi sono osservazioni in ordine al contenuto del modulo di reclamo.

\* \* \*

**MISURA 4**

*"Si chiedono osservazioni ed eventuali proposte puntuale in merito alla Misura 4".*

Nessuna osservazione.

\* \* \*

### MISURA 5

*“Si chiedono osservazioni ed eventuali proposte puntuali in merito alla Misura 5”.*

Nessuna osservazione.

\* \* \*

### MISURA 6

*“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 6.*

*Si richiedono specifiche osservazioni ed eventuali proposte in particolare circa la congruità della misura dell'indennizzo e della soglia indicate per i gestori dei servizi”.*

Si chiede di chiarire se la Misura si applica ai soli titolari di un valido titolo di viaggio e non anche ai passeggeri che non siano in possesso di un valido titolo di viaggio.

\* \* \*

### MISURA 7

*“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 7.*

*Si richiedono eventuali proposte in particolare con riguardo al termine ritenuto congruo per la conservazione dei dati relativi ai reclami”.*

Nessuna osservazione.

\* \* \*

### MISURA 8

*“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle tempistiche applicative individuate dalla Misura 8.*

*In considerazione dell'oggetto del presente intervento di regolazione, si richiedono osservazioni in merito all'abrogazione, decorsi nove mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento, della Misura 9 (Diritti connessi al trattamento dei reclami) di cui all'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, di approvazione delle “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".*

Nessuna osservazione.