

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 puntuali in merito alla Misura 1”.

Nessuna osservazione.

* * *

MISURA 2

“Si chiedono osservazioni ed eventuali proposte puntuali 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 puntuali 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

comnotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”.

Nessuna osservazione.