

Ufficio Diritti degli utenti

Ufficio Servizi e mercati retail

Monitoraggio sulla corretta applicazione dei diritti dei passeggeri a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 - Richiesta dati e informazioni.

Nota metodologica

L'Autorità di regolazione dei trasporti, in qualità di organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei regolamenti europei sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, nel trasporto ferroviario e nel trasporto via mare e per vie navigabili interne (rispettivamente regolamento (UE) n. 181/2011; regolamento (CE) n. 1371/2007; regolamento (UE) n. 1177/2010), ha, tra le sue funzioni, quella di vigilare sulla corretta applicazione dei regolamenti ed effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al regolamento stesso (art. 3 del d. lgs. 169/2014; art. 4 del d. lgs. 70/2014; art. 3 del d. lgs. 129/2015).

In tale quadro normativo e al fine di raccogliere dati e informazioni sulla corretta applicazione delle disposizioni in materia di diritti dei passeggeri nel contesto della pandemia da Covid-19, questi Uffici hanno inteso avviare un monitoraggio sul tema mediante la somministrazione di un questionario *on line* a un campione di imprese di trasporto nei citati settori.

Il questionario è strutturato nei seguenti 5 moduli:

- Modulo A – Servizi di trasporto eserciti;
- Modulo B – Titoli di viaggio 2018-2019-2020-2021;
- Modulo C – Gestione rimborsi;
- Modulo D – Misure di flessibilità;
- Modulo E – Diritti dei passeggeri.

Il questionario è stato predisposto in modo da essere applicabile a qualsiasi fattispecie di impresa e di servizi di trasporto passeggeri erogati. Laddove il singolo quesito sia riferito a fattispecie non ricorrenti per l'impresa di trasporto rispondente, è fornita la possibilità di indicarne la "non applicabilità". Maggiori aiuti/dettagli per la compilazione sono altresì forniti nelle "Informazioni campo" presenti in prossimità di ogni quesito. Nell'Annesso 1 è riportata l'anteprima dello schema del questionario.

Abbreviazioni:

OSP: Obblighi di Servizio Pubblico

A/R: andata e ritorno

Regole di compilazione generale:

1. Tutti i campi contrassegnati con "*" sono obbligatori. In generale, relativamente ai dati quantitativi, nel caso in cui la fattispecie sia applicabile all'Impresa ma il dato sia nullo è richiesto di indicare il valore "0".
2. I Moduli B, C, D, E riportano sezioni separate per i servizi "a mercato" e "OSP", mentre la sezione "Ulteriori informazioni" dei Moduli D ed E è valida a prescindere dai servizi erogati. Qualora l'Impresa, nel Modulo A, indichi come eserciti solo servizi di tipologia OSP, le sezioni "a mercato" dei Moduli B, C, D, E non sono obbligatorie e possono non compilarsi. Analogamente, qualora l'Impresa,

nel Modulo A indichi come eserciti solo servizi ricadenti nella tipologia “a mercato”, le sezioni “OSP” dei Moduli B, C, D, E non sono obbligatorie e possono non compilarsi. Qualora l’Impresa, nel Modulo A, indichi come eserciti sia servizi di tipologia OSP sia servizi “a mercato”, è obbligatoria la compilazione di entrambe le sezioni dei Moduli B, C, D, E fermo restando la possibilità di indicare, per singole domande e dove previsto, la non applicabilità.

3. I dati vanno forniti aggregati per segmento di mercato in cui l’Impresa esercisce servizi di trasporto pubblico: “a mercato” o “OSP”. Ad esempio, laddove l’Impresa sia titolare di più contratti di servizio OSP, i dati da inserire sono i valori cumulati derivanti da ogni contratto e, analogamente, laddove l’impresa esercisca più tipologie di servizi a mercato.
4. I dati inerenti ai titoli di viaggio venduti (Modulo B) vanno inseriti sia in termini di quantità (numerosità) sia in termini di valore economico. Oltre che ai valori totali, è richiesta la quantificazione anche per tipologia di titolo di viaggio venduto (in base all’applicabilità della fattispecie).
5. Per i dati relativi all’anno 2021 sono da considerarsi quelli disponibili all’Impresa al momento della compilazione del questionario.
6. Relativamente ai Moduli C e D i dati e le informazioni richieste riguardano la gestione dei rimborsi emessi e le misure adottate in conseguenza dell’emergenza da Covid-19 a partire dalla data del 23 febbraio 2020 fino al 31 luglio 2021.
7. Relativamente al Modulo E, le corse cancellate da inserire sono relative a tutte le cause.

Glossario:

Servizi a mercato: servizi che non ricadono nell’ambito di un contratto di servizio ma sono eserciti in regime di libero mercato.

Servizi di trasporto pubblico ferroviario media lunga percorrenza – OSP: servizi ferroviari non regionali soggetti a obbligo di servizio pubblico, comprendenti i servizi Intercity (IC), Intercity notte (ICN) e i servizi ferroviari cosiddetti “indivisi”.

Titolo di viaggio integrato: titolo di viaggio rientrante in una politica di integrazione tariffaria tra più modalità di trasporto e/o di vettori.

Annesso 1

Monitoraggio sulla corretta applicazione dei diritti dei passeggeri a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19

Mod A - Servizi di trasporto eserciti

MRAN000001	Servizi di trasporto pubblico stradale locale urbano - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000002	Servizi di trasporto pubblico stradale locale extraurbano - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000003	Servizi scuolabus	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000004	Servizi trasporto con autobus "a mercato" (servizi non di linea, media lunga percorrenza, noleggio turistico, ecc.)	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000005	Servizi di trasporto pubblico locale ferroviario regionale - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000006	Servizi di trasporto pubblico ferroviario media lunga percorrenza - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000007	Servizi di trasporto ferroviario "a mercato"	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000008	Servizi di trasporto marittimo di interesse nazionale - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000009	Servizi di trasporto marittimo di interesse regionale e locale - OSP	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000010	Servizi di trasporto marittimo "a mercato"	Indicare se i servizi sono tra quelli eserciti, direttamente o indirettamente, dall'azienda
MRAN000011	Altro	Specificare l'eventuale ulteriore tipologia di servizi di trasporto
MRAN000012	Nel caso di titolarità di contratto/i di servizio, indicare l'Ente o gli Enti affidanti	Elencare gli Enti affidanti relativamente ai contratti di servizio

Mod B -Titoli di viaggio 2021

Mercato

MRTVME001	Totale Numero Titoli di viaggio venduti	Indicare il numero TOTALE dei titoli di viaggio (tutte le tipologie) venduti nell'ambito dei servizi a mercato eserciti nell'anno.
MRTVME002	Di cui numero corsa semplice	Indicare il numero di biglietti corsa semplice venduti nell'anno.
MRTVME003	Di cui numero giornaliero o A/R	Indicare il numero di biglietti giornalieri venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME004	Di cui numero carnet multicorsa	Indicare il numero di carnet multicorsa venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME005	Di cui numero settimanali e plurisettemanali	Indicare il numero totale di titoli di viaggio settimanali e plurisettemanali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME006	Di cui numero mensili e plurimensili	Indicare il numero totale di titoli abbonamenti mensili e plurimensili, compresi gli stagionali, venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME007	Di cui numero annuali (10 o 12 mesi)	Indicare il numero di titoli abbonamenti annuali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME008	Di cui numero altro	Indicare il numero di eventuali altre tipologie di titoli di viaggio venduti nell'anno.

MRTVME009	Numero Titoli di viaggio integrati	Indicare il numero complessivo dei titoli di viaggio (qualsiasi tipologia) venduti nell'anno e oggetto di integrazione tariffaria. Nel caso in cui la fattispecie non sia applicabile specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME010	Totale importi Titoli di viaggio venduti	Indicare il valore economico relativo al TOTALE dei titoli di viaggio venduti nell'anno.
MRTVME011	Di cui importi corsa semplice	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio di corsa semplice venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME012	Di cui importi giornaliero o A/R	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio giornalieri venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME013	Di cui importi carnet multicorsa	Indicare il valore economico complessivo dei carnet multicorsa venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME014	Di cui importi settimanali e plurisettemanali	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio settimanali e plurisettemanali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME015	Di cui importi mensili e plurimensili	Indicare il valore economico complessivo degli abbonamenti mensili, plurimensili, compresi gli stagionali, venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVME016	Di cui importi annuali (10 o 12 mesi)	Indicare il valore economico complessivo degli abbonamenti annuali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

MRTVME017	Di cui importi altro	Indicare il valore economico complessivo delle indicate ulteriori tipologie di titoli di viaggio vendute nell'anno.
-----------	----------------------	---

MRTVME018	Importi totali titoli integrati	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio (qualsiasi tipologia) venduti nell'anno e oggetto di integrazione tariffaria. Nel caso in cui la fattispecie non sia applicabile specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	---------------------------------	---

Obbligo di servizio pubblico

MRTVOS001	Totale Numero Titoli di viaggio venduti	Indicare il numero TOTALE dei titoli di viaggio (tutte le tipologie) venduti nell'ambito dei servizi OSP eserciti nell'anno.
-----------	---	--

MRTVOS002	Di cui numero corsa semplice	Indicare il numero di biglietti corsa semplice venduti nell'anno.
-----------	------------------------------	---

MRTVOS003	Di cui numero giornaliero o A/R	Indicare il numero di biglietti giornalieri venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate riportare specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	---------------------------------	---

MRTVOS004	Di cui numero carnet multicorsa	Indicare il numero di carnet multicorsa venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	---------------------------------	---

MRTVOS005	Di cui numero settimanali e plurisettemanali	Indicare il numero totale di titoli di viaggio settimanali e plurisettemanali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	--	---

MRTVOS006	Di cui numero mensili e plurimensili	Indicare il numero totale di titoli abbonamenti mensili e plurimensili, compresi gli stagionali, venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	--------------------------------------	--

MRTVOS007	Di cui numero annuali (10 o 12 mesi)	Indicare il numero di titoli abbonamenti annuali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
-----------	--------------------------------------	--

MRTVOS008	Di cui numero altro	Indicare il numero di eventuali altre tipologie di titoli di viaggio venduti nell'anno.
MRTVOS009	Numero Titoli di viaggio integrati	Indicare il numero complessivo dei titoli di viaggio (qualsiasi tipologia) venduti nell'anno e oggetto di integrazione tariffaria. Nel caso in cui la fattispecie non sia applicabile specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS010	Totale importi Titoli di viaggio venduti	Indicare il valore economico relativo al TOTALE dei titoli di viaggio venduti nell'anno.
MRTVOS011	Di cui importi corsa semplice	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio di corsa semplice venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS012	Di cui importi giornaliero o A/R	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio giornalieri venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS013	Di cui importi carnet multicorsa	Indicare il valore economico complessivo dei carnet multicorsa venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS014	Di cui importi settimanali e plurisettimanali	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio settimanali e plurisettimanali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS015	Di cui importi mensili e plurimensili	Indicare il valore economico complessivo degli abbonamenti mensili, plurimensili, compresi gli stagionali, venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

MRTVOS016	Di cui importi annuali (10 o 12 mesi)	Indicare il valore economico complessivo degli abbonamenti annuali venduti nell'anno. Nel caso in cui la tipologia non sia tra quelle commercializzate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRTVOS017	Di cui importi altro	Indicare il valore economico complessivo delle indicate ulteriori tipologie di titoli di viaggio vendute nell'anno.
MRTVOS018	Importi totali titoli integrati	Indicare il valore economico complessivo dei titoli di viaggio (qualsiasi tipologia) venduti nell'anno e oggetto di integrazione tariffaria. Nel caso in cui la fattispecie non sia applicabile specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

Mod C - Gestione rimborsi

Mercato

Misure ristoro adottate

MRGRMEMRO	Totale numero voucher emessi	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei voucher fino ad oggi emessi a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMRO	Di cui numero utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio	Indicare quanti dei voucher sono stati utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMRO	Di cui numero non ancora usufruiti/utilizzati	Indicare quanti dei voucher emessi risultano ancora non utilizzati. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMRO	Di cui numero non usufruiti e convertiti in denaro	Indicare quanti dei voucher emessi e non utilizzati sono stati convertiti in denaro. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMRO	Totale numero titoli di viaggio prorogati	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei titoli di viaggio fino ad oggi prorogati a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMRO	Totale numero rimborsi in denaro emessi	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei rimborsi in denaro emessi fino ad oggi a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

MRGRMEMR0	Totale importi voucher emessi	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMR0	Di cui importi utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi ed utilizzati per l'acquisto di titoli di viaggio. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMR0	Di cui importi non ancora usufruiti/utilizzati	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi e non ancora utilizzati. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMR1	Di cui importi non usufruiti e convertiti in denaro	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi, e non usufruiti, che sono stati convertiti in denaro. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMR1	Totale importi titoli di viaggio prorogati	Indicare l'ammontare economico dei titoli di viaggio prorogati. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGRMEMR1	Totale importi rimborsi in denaro emessi	Indicare l'ammontare economico dei rimborsi in denaro emessi. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

Modalità (canali/termini di presentazione) per la richiesta di rimborso

MRGRMECA01	Disponibilità Mail per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGRMECA02	Indicare i termini di presentazione	Indicare, per ogni tipologia di titolo di viaggio, i termini previsti per la presentazione delle richieste di rimborso, "causa covid", pervenute dal 23/2/2020 al 31/7/2021.
MRGRMECA03	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGRMECA04	Disponibilità Sito internet per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.

MRGRMECA06	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGRMECA07	Disponibilità numero Telefonico per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGRMECA09	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGRMECA10	Disponibilità di App per richiesta di rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGRMECA12	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGRMECA13	Disponibilità Presso biglietteria per richiesta di rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGRMECA15	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGRMECA16	Disponibilità di altro canale	Indicare eventuali altri canali/modalità disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGRMECA18	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se le ulteriori modalità/canali erano già attive/i nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).

Richieste di rimborso ricevute

MRGRMERR01	Totale numero di richieste rimborso per i titoli: corsa semplice, giornaliero A/R, carnet multicorsa	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale delle richieste di rimborso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR02	di cui numero accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite la proroga del titolo stesso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR03	di cui numero accolte tramite emissione di voucher	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite emissione di voucher per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR04	di cui numero accolte tramite il rimborso in denaro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite rimborso in denaro per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

MRGRMERR05	Totale numero di richieste rimborso per i titoli: settimanali, plurisettimanali, mensili, plurimensili, annuali (10-12 mesi) altro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale delle richieste di rimborso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR06	di cui numero accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite la proroga del titolo stesso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR07	di cui numero accolte tramite emissione di voucher	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite emissione di voucher per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR08	di cui numero accolte tramite il rimborso in denaro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite rimborso in denaro per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR09	Totale numero di richieste di conversione in denaro di voucher NON USUFRUITI (per tutti i titoli)	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il numero delle richieste di conversione in denaro di VOUCHER NON USUFRUITI, a seguito della pandemia, a prescindere dal titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR10	Totale importo di richieste rimborso per i titoli: corsa semplice, giornaliero A/R, carnet multicorsa	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR11	di cui importo accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite la proroga del titolo stesso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR12	di cui importo accolte tramite emissione di voucher	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite emissione di voucher per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

MRGRMERR13	di cui importo accolte tramite il rimborso in denaro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite rimborso in denaro per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR14	Totale importo di richieste rimborso per i titoli: settimanali, plurisettimanali, mensili, plurimensili, annuali (10-12 mesi) altro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR15	di cui importo accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite la proroga del titolo stesso per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR16	di cui importo accolte tramite emissione di voucher	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite emissione di voucher per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR17	di cui importo accolte tramite il rimborso in denaro	Relativamente alle sole richieste di rimborso pervenute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE tramite rimborso in denaro per i titoli di viaggio indicati. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERR18	Totale importo delle richieste di conversione in denaro di voucher NON USUFRUITI (per tutti i titoli)	Indicare l'ammontare economico delle richieste di conversione in denaro dei VOUCHER NON USUFRUITI. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

Richieste monetizzazione

MRGRMERM0	Totale numero di richieste di monetizzazione del rimborso	Relativamente alle specifiche richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute, indicare il totale delle richieste, a seguito della pandemia, a prescindere del titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGRMERM0	Di cui numero accolte	Relativamente alle specifiche richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute, indicare il numero di richieste accolte, a seguito della pandemia, a prescindere dal titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

MRGRMERM0	Totale Importo di richieste di monetizzazione del rimborso	Relativamente alle specifiche richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso, a seguito della pandemia, a prescindere dal titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
-----------	--	--

MRGRMERM0	Di cui Importo accolte	Relativamente alle specifiche richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute, indicare il totale derivante dalla somma degli importi delle richieste di rimborso ACCOLTE, a seguito della pandemia, a prescindere dal titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
-----------	------------------------	--

Obbligo di servizio pubblico

Misure ristoro adottate

MRGROSMR01	Totale numero voucher emessi	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei voucher fino ad oggi emessi a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
------------	------------------------------	---

MRGROSMR02	Di cui numero utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio	Indicare quanti dei voucher sono stati utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
------------	--	--

MRGROSMR03	Di cui numero non ancora usufruiti/utilizzati	Indicare quanti dei voucher emessi risultano ancora non utilizzati. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
------------	---	---

MRGROSMR04	Di cui numero non usufruiti e convertiti in denaro	Indicare quanti dei voucher emessi e non utilizzati sono stati convertiti in denaro. Nel caso la fattispecie non si presenti specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
------------	--	--

MRGROSMR05	Totale numero titoli di viaggio prorogati	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei titoli di viaggio fino ad oggi prorogati a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR06	Totale numero rimborsi in denaro emessi	Relativamente ai titoli di viaggio non utilizzati, o parzialmente utilizzati, a seguito della pandemia indicare il totale dei rimborsi in denaro emessi fino ad oggi a prescindere dall'eventuale richiesta di rimborso avanzata dagli utenti. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR07	Totale importi voucher emessi	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR08	Di cui importi utilizzati per l'acquisto di nuovi titoli di viaggio	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi ed utilizzati per l'acquisto di titoli di viaggio. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR09	Di cui importi non ancora usufruiti/utilizzati	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi e non ancora utilizzati. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR10	Di cui importi non usufruiti e convertiti in denaro	Indicare l'ammontare economico dei voucher emessi, e non usufruiti, che sono stati convertiti in denaro. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
MRGROSMR11	Totale importi titoli di viaggio prorogati	Indicare l'ammontare economico dei titoli di viaggio prorogati. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".

MRGROSMR12	Totale importi rimborsi in denaro emessi	Indicare l'ammontare economico dei rimborsi in denaro emessi. Nel caso la fattispecie non sia tra quelle adottate specificarlo nel campo annotazione. Nel caso invece in cui, seppur prevista la tipologia, il dato sia nullo, riportare "0".
------------	--	---

Modalità (canali/termini di presentazione) per la richiesta di rimborso

MRGROSCA01	Disponibilità Mail per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA02	Indicare i termini di presentazione	Indicare, per ogni tipologia di titolo di viaggio, i termini previsti per la presentazione delle richieste di rimborso, "causa covid", pervenute dal 23/2/2020 al 31/7/2021.
MRGROSCA03	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGROSCA04	Disponibilità Sito internet per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA06	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGROSCA07	Disponibilità numero Telefonico per richiesta rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA09	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGROSCA10	Disponibilità di App per richiesta di rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA12	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGROSCA13	Disponibilità Presso biglietteria per richiesta di rimborso	Indicare se la modalità è una tra quelle disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA15	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se la modalità era già attiva nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).
MRGROSCA16	Disponibilità di altro canale	Indicare eventuali altri canali/modalità disponibili per la richiesta di rimborso per i titoli di viaggio non usufruiti.
MRGROSCA18	Indicare se già attivo nella situazione pre-covid	Indicare se le ulteriori modalità/canali erano già attive/i nel periodo antecedente al 23/2/2020 (situazione pre-Covid).

Richieste di rimborso ricevute

MRGROSRR01	Totale numero di richieste rimborso per i titoli: corsa semplice, giornaliero A/R, carnet multicorsa	Indicare il numero complessivo di richieste di rimborso (per i titoli di trasporto indicati) pervenute a seguito dell'emergenza covid. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR02	di cui numero accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite proroga del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR03	di cui numero accolte tramite emissione di voucher	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite emissione di voucher del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR04	di cui numero accolte tramite il rimborso in denaro	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite rimborso in denaro del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR05	Totale numero di richieste rimborso per i titoli: settimanali, plurisettimanali, mensili, plurimensili, annuali (10-12 mesi) altro	Indicare il numero complessivo di richieste di rimborso (per i titoli di trasporto indicati) pervenute a seguito dell'emergenza covid. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR06	di cui numero accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite proroga del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR07	di cui numero accolte tramite emissione di voucher	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite emissione di voucher del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR08	di cui numero accolte tramite il rimborso in denaro	Indicare il numero delle richieste pervenute ACCOLTE tramite rimborso in denaro del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR09	Totale numero di richieste di conversione in denaro di voucher NON USUFRUITI (per tutti i titoli)	Indicare il numero delle richieste di conversione in denaro dei VOUCHER NON USUFRUITI. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR10	Totale importo di richieste rimborso per i titoli: corsa semplice, giornaliero A/R, carnet multicorsa	Indicare l'ammontare economico delle richieste di rimborso (per i titoli di trasporto indicati) pervenute a seguito dell'emergenza covid. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR11	di cui importo accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite proroga del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR12	di cui importo accolte tramite emissione di voucher	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite emissione di voucher. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

MRGROSRR13	di cui importo accolte tramite il rimborso in denaro	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite rimborso in denaro. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR14	Totale importo di richieste rimborso per i titoli: settimanali, plurisettimanali, mensili, plurimensili, annuali (10-12 mesi) altro	Indicare l'ammontare economico delle richieste di rimborso (per i titoli di trasporto indicati) pervenute a seguito dell'emergenza covid. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR15	di cui importo accolte tramite la proroga del titolo di viaggio	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite proroga del titolo di viaggio. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR16	di cui importo accolte tramite emissione di voucher	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite emissione di voucher. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR17	di cui importo accolte tramite il rimborso in denaro	Indicare l'ammontare economico delle richieste pervenute (per i titoli di trasporto indicati) e ACCOLTE tramite rimborso in denaro. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRR18	Totale importo delle richieste di conversione in denaro di voucher NON USUFRUITI (per tutti i titoli)	Indicare l'ammontare economico delle richieste di conversione in denaro dei VOUCHER NON USUFRUITI. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

Richieste monetizzazione

MRGROSRM01	Totale numero di richieste di monetizzazione del rimborso	Indicare la numerosità delle richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute prima e/o successivamente l'erogazione a mezzo voucher. Sono da considerare l'ammontare delle richieste ricevute, a seguito della pandemia, a prescindere del titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRM02	Di cui numero accolte	Indicare il numero delle richieste di monetizzazione del rimborso ACCOLTE. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".
MRGROSRM03	Totale Importo di richieste di monetizzazione del rimborso	Indicare l'ammontare economico delle richieste di rimborso tramite monetizzazione ricevute prima e/o successivamente l'erogazione a mezzo voucher. Sono da considerare l'ammontare delle richieste ricevute, a seguito della pandemia, a prescindere del titolo di viaggio per il quale è chiesta la monetizzazione del rimborso. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

MRGROSRM04 Di cui Importo accolte

Indicare l'ammontare economico delle richieste di monetizzazione del rimborso ACCOLTE. Nel caso in cui il valore sia nullo riportare "0".

Mod D - Misure di flessibilità

Mercato

Misure di flessibilità adottate per rendere i voucher/buoni “più attraenti”

MRMFMEAT01	Periodo minimo di validità del voucher per i biglietti singoli	Indicare il periodo di validità in mesi. Nel caso non siano stati adottati i voucher, indicare nel campo note "Non Applicabile"
MRMFMEAT02	Periodo minimo di validità del voucher per gli abbonamenti	Indicare il periodo di validità in mesi. Nel caso non siano stati adottati i voucher, indicare nel campo note "Non Applicabile"
MRMFMEAT03	Rimborso automatico del voucher o del valore residuo nel caso di un riscatto solo parziale dello stesso, entro 14 giorni dalla scadenza di validità	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT04	Per voucher con periodo di validità superiore a 12 mesi, il diritto di richiedere il rimborso in denaro entro almeno 12 mesi dalla data di emissione	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT05	Possibilità di utilizzare i voucher per il pagamento di qualunque nuova prenotazione realizzata prima della data di scadenza degli stessi	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT06	Possibilità di utilizzare i voucher per pagare qualunque servizio di trasporto offerto dal vettore o dall'organizzatore	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT07	Possibilità di utilizzare i voucher per effettuare prenotazioni con altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT08	Possibilità di utilizzare i voucher per effettuare nuove prenotazioni, tramite la stessa agenzia di viaggio o altro intermediario, qualora il servizio di trasporto annullato sia stato prenotato tramite un'agenzia di viaggio o un altro intermediario	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT09	Trasferibilità dei voucher a un altro passeggero senza costi aggiuntivi	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT10	Possibilità di emettere voucher con un valore superiore all'importo dei pagamenti effettuati per il servizio di trasporto originariamente prenotato, ad esempio mediante una somma forfettaria supplementare oppure aggiungendo ulteriori elementi di servizio	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEAT11	I voucher sono stati emessi su supporto durevole (es. posta elettronica o un supporto cartaceo), con indicazione del periodo di validità e dei diritti connessi al voucher	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente

Ulteriori misure di flessibilità

MRMFMEUM0	Voucher utilizzabile per acquistare servizi non di trasporto offerti dal vettore o altri partner commerciali, diversi dal servizio di trasporto non fruito per il quale era stato emesso il buono/voucher.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEUM0	Possibilità di utilizzare il voucher per l'acquisto di servizi di trasporto su relazioni differenti rispetto a quelle per le quali era stato emesso il titolo di viaggio originario.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEUM0	Possibilità di frazionare l'utilizzo del voucher/buono in più soluzioni di acquisto differenti.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEUM0	Estensione a 24 mesi della validità del voucher, a seguito delle modifiche apportate all'art. 88 bis dal dl 41/2021	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFMEUM0	Altro misure (specificare)	Descrivere eventuali ulteriori misure di flessibilità adottate, anche nel caso di misure parzialmente conformi o migliorative rispetto a quelle precedentemente indicate

Obbligo di servizio pubblico

Misure di flessibilità adottate per rendere i voucher/buoni "più attraenti"

MRMFOSAT01	Periodo minimo di validità del voucher per i biglietti singoli	Indicare il periodo di validità in mesi. Nel caso non siano stati adottati i voucher, indicare nel campo note "Non Applicabile"
MRMFOSAT02	Periodo minimo di validità del voucher per gli abbonamenti	Indicare il periodo di validità in mesi. Nel caso non siano stati adottati i voucher, indicare nel campo note "Non Applicabile"
MRMFOSAT03	Rimborso automatico del voucher o del valore residuo nel caso di un riscatto solo parziale dello stesso, entro 14 giorni dalla scadenza di validità	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT04	Per voucher con periodo di validità superiore a 12 mesi, il diritto di richiedere il rimborso in denaro entro almeno 12 mesi dalla data di emissione	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT05	Possibilità di utilizzare i voucher per il pagamento di qualunque nuova prenotazione realizzata prima della data di scadenza degli stessi	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT06	Possibilità di utilizzare i voucher per pagare qualunque servizio di trasporto offerto dal vettore o dall'organizzatore	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT07	Possibilità di utilizzare i voucher per effettuare prenotazioni con altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT08	Possibilità di utilizzare i voucher per effettuare nuove prenotazioni, tramite la stessa agenzia di viaggio o altro intermediario, qualora il servizio di trasporto annullato sia stato prenotato tramite un'agenzia di viaggio o un altro intermediario	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT09	Trasferibilità dei voucher a un altro passeggero senza costi aggiuntivi	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente

MRMFOSAT10	Possibilità di emettere voucher con un valore superiore all'importo dei pagamenti effettuati per il servizio di trasporto originariamente prenotato, ad esempio mediante una somma forfettaria supplementare oppure aggiungendo ulteriori elementi di servizio	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSAT11	I voucher sono stati emessi su supporto durevole (es. posta elettronica o un supporto cartaceo), con indicazione del periodo di validità e dei diritti connessi al voucher	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
<u>Ulteriori misure di flessibilità</u>		
MRMFOSUM0	Voucher utilizzabile per acquistare servizi non di trasporto offerti dal vettore o altri partner commerciali, diversi dal servizio di trasporto non fruito per il quale era stato emesso il buono/voucher.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata
MRMFOSUM0	Possibilità di utilizzare il voucher per l'acquisto di servizi di trasporto su relazioni differenti rispetto a quelle per le quali era stato emesso il titolo di viaggio originario.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSUM0	Possibilità di frazionare l'utilizzo del voucher/buono in più soluzioni di acquisto differenti.	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSUM0	Estensione a 24 mesi della validità del voucher, a seguito delle modifiche apportate all'art. 88 bis dal dl 41/2021	Indicare SI soltanto se la misura è stata adottata integralmente
MRMFOSUM0	Altro misure (specificare)	Descrivere eventuali ulteriori misure di flessibilità adottate, anche nel caso di misure parzialmente conformi o migliorative rispetto a quelle precedentemente indicate

Ulteriori informazioni

MRMFUI0001 Indicare eventuali criticità, anche attuative e/o economiche, relative all'attuazione delle misure di rimborso.

Mod E - Diritti dei passeggeri

Mercato

MRDPME0001	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Mail	Indicare "Non applicabile" se i contatti dei passeggeri non sono disponibili
MRDPME0002	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" nel caso di dindisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPME0003	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Sito internet	Indicare "Non applicabile" se non è attivo un sito internet
MRDPME0004	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" se non è attivo un sito internet.
MRDPME0005	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Telefono/SMS	Indicare "SI" se i passeggeri di cui erano disponibili i contatti sono stati informati dei propri diritti, "NO" altrimenti. Indicare "Non applicabile" nel caso di dindisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPME0006	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" nel caso di dindisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPME0007	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite App	Indicare "Non applicabile" se non è attiva un app
MRDPME0008	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" se non è attiva un app
MRDPME0009	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti presso le biglietterie/punto informativo	Indicare "Non applicabile" se non è presente la biglietteria/punto informativo
MRDPME0010	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020
MRDPME0011	Altro canale utilizzato per informare i passeggeri in caso di cancellazione del viaggio	Indicare eventuali ulteriori canali informativi utilizzati
MRDPME0012	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare SI se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020
MRDPME0013	Indicare con quale anticipo sono stati informati i passeggeri sui propri diritti in caso di cancellazione del viaggi	
MRDPME0014	Indicare la percentuale di corse cancellate rispetto alle corse programmate nel periodo emergenziale (2020)	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 dicembre 2020. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note

MRDPME0015	Indicare la percentuale di corse cancellate rispetto alle corse programmate nel periodo emergenziale (2021)	Il periodo di riferimento va dal 1° gennaio 2021 al 31 luglio 2021. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
MRDPME0016	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad emettere automaticamente un ristoro (proroga oppure voucher oppure rimborso in denaro)?	Per "automaticamente" si intende senza una specifica richiesta da parte del passeggero
MRDPME0017	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è avvenuto un ristoro automatico. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
MRDPME0018	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad emettere un ristoro a seguito di specifica richiesta da parte del passeggero?	
MRDPME0019	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è avvenuto un ristoro a seguito di specifica richiesta da parte del passeggero. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note.
MRDPME0020	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad offrire un servizio di trasporto alternativo?	
MRDPME0021	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è stato offerto un servizio di trasporto alternativo a seguito di cancellazione. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note

Obbligo di servizio pubblico

MRDPOS0001	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Mail	Indicare "Non applicabile" nel caso di dindisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPOS0002	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" nel caso di dindisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPOS0003	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Sito internet	Indicare "Non applicabile" se non è attivo un sito internet
MRDPOS0004	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" se non è attivo un sito internet

MRDPOS0005	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite Telefono/SMS	Indicare "SI" se i passeggeri di cui erano disponibili i contatti sono stati informati dei propri diritti, "NO" altrimenti. Indicare "Non applicabile" nel caso di indisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPOS0006	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" nel caso di indisponibilità dei contatti dei passeggeri
MRDPOS0007	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti tramite App	Indicare "Non applicabile" se non è attiva un app
MRDPOS0008	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020. Indicare "Non applicabile" se non è attiva un app
MRDPOS0009	In caso di cancellazione del viaggio i passeggeri sono stati informati sui propri diritti presso le biglietterie/punto informativo	Indicare "Non applicabile" se non è presente la biglietteria/punto informativo
MRDPOS0010	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020
MRDPOS0011	Altro canale utilizzato per informare i passeggeri in caso di cancellazione del viaggio	Indicare eventuali ulteriori canali informativi utilizzati
MRDPOS0012	Il canale era già attivo nella situazione pre-covid	Indicare "SI" se il canale era già attivo precedentemente al 23 febbraio 2020
MRDPOS0013	Indicare con quale anticipo sono stati informati i passeggeri sui propri diritti in caso di cancellazione del viaggio	
MRDPOS0014	Indicare la percentuale di corse cancellate rispetto alle corse programmate nel periodo emergenziale (2020)	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 dicembre 2020. Nel caso in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
MRDPOS0015	Indicare la percentuale di corse cancellate rispetto alle corse programmate nel periodo emergenziale (2021)	Il periodo di riferimento va dal 1° gennaio 2021 al 31 luglio 2021. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
MRDPOS0016	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad emettere automaticamente un ristoro (proroga oppure voucher oppure rimborso in denaro)?	Per "automaticamente" si intende senza una specifica richiesta da parte del passeggero
MRDPOS0017	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è avvenuto un ristoro automatico. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
MRDPOS0018	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad emettere un ristoro a seguito di specifica richiesta da parte del passeggero?	

MRDPOS0019	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è avvenuto un ristoro a seguito di specifica richiesta da parte del passeggero. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
------------	--	---

MRDPOS0020	In caso di cancellazione, l'impresa di trasporto ha provveduto ad offrire un servizio di trasporto alternativo?
------------	---

MRDPOS0021	Indicare % sul totale di servizi di trasporto cancellati	Indicare la percentuale dei casi nei quali è stato offerto un servizio di trasporto alternativo a seguito di cancellazione. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
------------	--	--

Ulteriori informazioni

MRDPUI0001	Nei casi di specifica richiesta da parte del passeggero, entro quanti giorni dalla relativa domanda, in media, è stato effettuato il rimborso?
------------	--

MRDPUI0002	Durante il periodo emergenziale le strutture di gestione e trattamento reclami sono state potenziate, ad esempio a causa dell'elevato numero di reclami?	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 luglio 2021
------------	--	---

MRDPUI0003	Specificare con quale modalità sono state potenziate	A titolo esemplificativo: ufficio dedicato; canali informativi/comunicativi dedicati; potenziamento del personale dedicato ai reclami; esternalizzazioni del servizio; ecc.
------------	--	---

MRDPUI0004	Durante il periodo emergenziale le strutture di gestione e trattamento reclami sono state ridotte?	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 luglio 2021
------------	--	---

MRDPUI0005	Specificare le cause della riduzione
------------	--------------------------------------

MRDPUI0006	Durante il periodo emergenziale le strutture di gestione e trattamento reclami sono rimaste invariate?
------------	--

MRDPUI0007	In media in quanti giorni è stata resa una risposta motivata al reclamo durante il periodo emergenziale?	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 luglio 2021
------------	--	---

MRDPUI0008	Indicare la percentuale di richieste di rimborso ancora inevase, rispetto al totale delle richieste di rimborso ricevute causa Covid.	Il periodo di riferimento va dal 23 febbraio 2020 al 31 luglio 2021. Nel caso invece in cui il dato sia nullo, riportare "0". Nel caso in cui il dato non sia disponibile indicare "Non applicabile" nel campo note
------------	---	---