

Ufficio Diritti degli utenti

Ufficio Servizi e mercati retail

Spett.le Impresa di trasporto  
Loro Sedi  
PEC: <<PEC>>

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

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 piccolo campione di imprese di trasporto nei citati settori.

Al fine di consentire all'Autorità lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in materia, ai sensi del comma 2 lettera l) e del comma 3, lettera d), dell'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, si invita, pertanto, codesta Società a voler dare riscontro alla presente mediante la compilazione del questionario *on-line* da completare entro e non oltre il 20 settembre 2021, avendo cura di prendere visione della nota metodologica.

Le istruzioni per l'accesso e la compilazione del questionario sono riportate nel sito dell'Autorità, alla sezione "Servizi on line/Altri Servizi on line", alla voce "Monitoraggio sulla corretta applicazione dei diritti dei passeggeri a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19".

Si rappresenta che per l'accredito di nuove utenze aziendali sul portale è necessario utilizzare il codice di accesso (token) già in uso per l'autofinanziamento, che per comodità verrà inviato con una successiva mail.

Si informa, altresì, che gli eventuali dati personali acquisiti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dal D.L. 201/2011, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'informativa sulla privacy dell'Autorità disponibile on line sul sito web istituzionale.

Per supporto informatico è possibile contattare l'Ufficio ICT dell'Autorità all'indirizzo [supportoict@autorita-trasporti.it](mailto:supportoict@autorita-trasporti.it).

Per qualsiasi chiarimento relativo ai campi contenuti nel questionario, è possibile contattare gli Uffici scriventi all'indirizzo [monitoraggio-rimborsi@autorita-trasporti.it](mailto:monitoraggio-rimborsi@autorita-trasporti.it), i cui referenti sono, per i Moduli B e C l'ing. Cristian Camusso (tel. 011-19212552) dell'Ufficio Servizi e Mercati Retail e, per i moduli D ed E la dott.ssa Maria Ines Cusano (tel. 011-19212579), dell'Ufficio Diritti degli utenti.

Si ringrazia anticipatamente per l'attenzione e la collaborazione allo svolgimento dell'attività istituzionale di questa Autorità, i cui esiti saranno opportunamente comunicati.

Il Dirigente dell'Ufficio Servizi e mercati retail

Dott.ssa Ivana Paniccia

(firmato digitalmente ai sensi del d. lgs. 82/2005)

Il Dirigente dell'Ufficio Diritti degli Utenti

Dott.ssa Katia Gallo

(firmato digitalmente ai sensi del d. lgs. 82/2005)