

Diritti dei viaggiatori a passo lento

L'Authority dei trasporti vigilerà su assistenza, informazioni e accessibilità per i passeggeri

Morena Pivetti

Con il passo lento e il fiato corto - il solito ritornello in materia di applicazione dei regolamenti europei - anche l'Italia ha finalmente completato l'iter per la tutela dei diritti dei viaggiatori che si spostano con il treno. Sia sulle lunghe distanze sia sulle tratte brevi dei pendolari, dove si accumulano più frequentemente disservizi e soppressioni di corse. Con il noto corollario di proteste e comitati di cittadini inferociti.

Dal 21 maggio c'è finalmente un arbitro indipendente: se un treno non è in orario o viene cancellato senza adeguata informazione, se non si può portare a bordo la bicicletta, se la banchina o il convoglio non sono accessibili ai disabili, l'impresa ferroviaria verrà multata. Come se ritarderà la corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi dovuti.

A definire "il giudice di ultima istanza", individuato nell'Autorità di regolazione dei Trasporti, e il lungo elenco di sanzioni (si veda la tabella a fianco) previsto per il mancato rispetto degli obblighi verso i viaggiatori fissati dal regolamento 1371 del 2007 e in vigore dal 2009, è il decreto legislativo 70 approvato definitivamente dal Consiglio dei ministri il 17 aprile (e in Gazzetta ufficiale il 6 maggio). Erano cinque anni che si attendevano l'individuazione dell'organo di controllo e il regime sanzionatorio. Un iter lunghissimo, con diverse stesure, gestito da più governi.

Per il ritardo l'Italia è incorsa in una procedura d'infrazione, già approdata al deferimento della Corte di Giustizia europea. Ma le cattive notizie non finiscono qui, come spiegano dall'Authority dei Trasporti, cui la competenza è stata affidata ex novo non essendo prevista dalla norma istitutiva. Oltre che per le ferrovie siamo in procedura d'infrazione anche per altre tre modali-

tà di trasporto: per i viaggi sulle lunghe distanze con gli autobus, per i collegamenti marittimi e le vie navigabili interne, come per esempio i servizi nel Golfo di Napoli, e per il trasporto aereo.

Per i pullman è atteso a breve un decreto legislativo che dovrebbe duplicare l'impianto di quello per i treni mentre per i corsi d'acqua nulla è a oggi in vista. Diverso il caso dell'aereo: l'organismo di controllo è l'Enac, Ente nazionale per l'aviazione civile, operativo da anni. La procedura, attivata per alcuni ritardi nelle risposte ai passeggeri, è in fase di chiusura.

Di quali salvaguardie in più

LE VIOLAZIONI

Puniti i ritardi nell'erogare i rimborsi, la poca tempestività nel gestire i reclami, l'impossibilità di caricare le biciclette

NON SOLO SUI BINARI

Italia già in procedura d'infrazione per lunghi viaggi con gli autobus, collegamenti marittimi interni e trasporto aereo

dispone ora chi usa il treno? Innanzitutto la deterrenza esercitata dalle multe - si va dai 50mila ai 150mila euro per l'impresa che non garantisce la copertura assicurativa, dai 2mila ai 10mila euro per chi non presta assistenza ai viaggiatori in caso di interruzione del viaggio, dai mille ai 5mila euro per chi applica un sovrapprezzo alla vendita del biglietto a bordo se non è possibile acquistarlo a terra, dai 2mila ai 10mila euro per chi non adegua l'accesso ai disabili di stazioni e treni - e la possibilità, passati 30 giorni dal reclamo all'azienda, di rivolgersi all'Autorità dei Trasporti.

Che dovrà, però, attrezzarsi a gestire questa nuova competenza a organico invariato e in via di completamento.

«Trenitalia - scrive la principale azienda nazionale (Gruppo Fsi) con i suoi 500 milioni di viaggiatori - rispetta le prescrizioni del regolamento dalla sua entrata in vigore». Nel 2012 ha processato 75mila reclami e effettuato 121mila rimborsi, per un valore di 5,4 milioni di euro. Il processo è informatizzato e nel 98,1% dei casi le risposte sono state date entro i 30 giorni. Ha anche attivato la procedura di conciliazione paritetica se il cliente non è soddisfatto.

Anche Ntv, il secondo operatore dell'alta velocità, dichiara di rispettare le norme a tutela dei passeggeri. «Anzi, le abbiamo anticipate, introducendo da subito l'indennizzo automatico. Nel 2013 i reclami si sono attestati sullo 0,04% della clientela con valori sul fatturato analoghi. Vanno però definiti - aggiungono - in modo puntuale i perimetri degli obblighi. Per esempio durante il viaggio l'impresa deve informare sulle principali coincidenze: che cosa si intende?».

L'Authority, che emanerà entro 60 giorni i provvedimenti attuativi sulle modalità tecniche di presentazione dei reclami e sui procedimenti per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni, previa consultazione di tutti gli attori, associazioni dei consumatori comprese, sarà presumibilmente un interlocutore di seconda istanza, da attivare qualora il consumatore non giudichi adeguata la risposta o il rimborso dall'impresa ferroviaria.

Che fine faranno le eventuali multe pagate dagli operatori? Il decreto prevede che confluiscono in un fondo che finanzierà progetti a vantaggio dei viaggiatori ferroviari, suddiviso tra le diverse Regioni.

La mappa delle sanzioni

Le multe previste per le società del trasporto ferroviario nei casi di violazione dei diritti dei passeggeri. **Importi in euro**

	Da	A
CONTRATTO DI TRASPORTO, OBBLIGO DI INFORMAZIONE E VENDITA BIGLIETTI		
Mancata possibilità di trasporto delle biciclette a bordo treno	200	1.000
Mancata fornitura di informazioni sulla soppressione dei servizi	2.000	20.000
Mancata informazione sui viaggi di imprese e venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie e di venditori di biglietti e tour operator che offrono contratti di trasporto per conto proprio	1.000	5.000
Inosservanza della modalità di distribuzione dei biglietti per i servizi di trasporto non oggetto di contratto di servizio pubblico e per i servizi oggetto di contratto di servizio pubblico	5.000	20.000
Non osservanza del divieto di applicare un sovrapprezzo alla vendita dei biglietti a bordo quando non sia disponibile, anche temporaneamente, il servizio alla stazione di partenza	1.000	5.000
Non osservanza dell'obbligo di informare i viaggiatori della mancanza di biglietteria o distributore automatico in stazione	1.000	5.000
Non osservanza dell'obbligo di adattare i propri sistemi telematici di informazioni e prenotazioni alle specifiche di interoperabilità	5.000	20.000
RESPONSABILITÀ PASSEGGERI E BAGAGLI		
Mancata osservanza dell'obbligo di copertura assicurativa minima	50.000	150.000
Mancata osservanza dell'obbligo di pagamenti anticipati in caso di decesso	20.000	40.000
Mancata osservanza dell'obbligo di pagamenti anticipati in caso di lesioni di un passeggero	10.000	20.000
RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI		
Mancata osservanza dell'obbligo di rendere conoscibili le modalità di indennizzo e risarcimento in caso di responsabilità per ritardi, perdite di coincidenze, o soppressione di treni	1.000	5.000
Per ogni singolo evento	2.000	10.000
Per ogni caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione	150	500
Mancata assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio	2.000	10.000
Mancata fornitura di servizi di trasporto alternativo quando il viaggio non può essere proseguito	2.000	10.000
OBBLIGHI VERSO PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA		
Mancata osservanza dell'obbligo di dare comunicazione entro 60 giorni dall'entrata in vigore del decreto delle norme di accesso non discriminatorie adottate: per ogni giorno di ritardo	500 fino a un max di 100.000	
Per ogni singolo caso di disapplicazione su prenotazioni, vendite dei biglietti, informazioni e assistenza	200	1.000
Per ogni singolo caso di non adeguamento per l'accessibilità di stazioni, banchine, treni	2.000	10.000
SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO		
Mancata adozione misure per la sicurezza personale dei passeggeri	1.000	5.000
Inosservanza dell'obbligo di regolare entro 180 giorni dall'entrata in vigore del decreto la raccolta dei reclami e di istituire meccanismi e strutture per il loro trattamento	5.000	20.000
Inosservanza dell'obbligo di diffondere tali informazioni tra i passeggeri: per singolo caso	200	1.000
Inosservanza dell'obbligo di rendere pubbliche, nella relazione annuale sulla qualità del servizio, le informazioni sugli esposti ricevuti, i tempi di risposta e le procedure adottate per migliorare le procedure	200	1.000
Inosservanza dell'obbligo di comunicare entro 180 giorni all'Autorità dei Trasporti le norme in materia di qualità e di pubblicare sul sito internet una relazione annuale sulla qualità	2.000	10.000
OBBLIGHI INFORMATIVI		
Violazione dell'obbligo di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti	200	1.000