

Autorità dei trasporti: indagini su Trenitalia per diritti su reclami e rimborsi

Sarebbe stato violato il diritto a ricevere risposta sui reclami in tempi rapidi, a ottenere il risarcimento in caso di ritardo e ad essere informati sulla possibilità di acquistare i tagliandi a bordo

MILANO - L'Authority dei Trasporti ha avviato 4 procedimenti, al termine dei quali potrebbero essere irrogate sanzioni amministrative, nei confronti di Trenitalia. La società ferroviaria del gruppo Fs avrebbe violato il diritto dei passeggeri, in caso di reclamo, a ricevere una risposta o ad essere informati della data entro la quale aspettarsi una risposta. Tra le violazioni ipotizzate anche quelle del diritto ad ottenere il risarcimento del biglietto in caso di ritardo o soppressione del treno e di essere informati di poter acquistarlo sul treno.

L'avvio dei procedimenti è stato deciso dal Consiglio dell'Autorità di regolazione dei trasporti. I diritti per i quali si procede sono tutelati dal Regolamento comunitario 1.371/2007 relativo, appunto, ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Adottato in Italia dal decreto legislativo 70/2014, il regolamento stabilisce, tra l'altro, le informazioni che devono fornire le imprese ferroviarie, le modalità di emissione dei biglietti e delle prenotazioni, la responsabilità degli operatori anche con riferimento agli obblighi di assicurazione e di gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri, le garanzie e gli obblighi di assistenza a favore delle persone a mobilità ridotta e la definizione ed il monitoraggio di standard di qualità del servizio.

Nel caso in dettaglio, un comunicato dell'Autorità spiega che si procede su: 1) il diritto a ricevere, entro un mese dalla presentazione del reclamo, una risposta motivata o, in casi giustificati, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dal reclamo, ad essere informato della data entro la quale può aspettarsi una risposta; 2) il diritto ad ottenere, entro un mese dalla presentazione della domanda, il risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo o di soppressione del treno; 3) Il diritto ad essere informati della possibilità di acquistare il biglietto a bordo del treno, in caso di mancanza di biglietteria o di distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza.

Dal canto suo l'Autorità, in qualità di organismo di regolamentazione a ciò designato dal Decreto legislativo 70/2014, è competente ad accertare e a sanzionare la violazione delle disposizioni del Regolamento comunitario.