

## **Trenitalia, Autorità dei trasporti apre indagini: violati diritti dei passeggeri su rimborsi e reclami**

Come riporta il Fatto Quotidiano, l'Authority dei trasporti ha avviato quattro procedimenti contro la società ferroviaria del gruppo Fs. Sarebbe stato violato il diritto a ricevere risposta sui reclami in tempi rapidi, a ottenere il risarcimento in caso di ritardo e a essere informati sulla possibilità di acquistare i tagliandi a bordo

In particolare, l'accusa rivolta alla società ferroviaria del gruppo Fs è di non aver inviato ai clienti, in caso di reclamo, una risposta motivata o di non aver addirittura comunicato entro quanto tempo l'avrebbero ricevuta. E ancora, tra le violazioni ipotizzate ci sono anche il mancato diritto dei passeggeri a ottenere il risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo o soppressione del treno entro un mese dalla presentazione della domanda e la disinformazione sulla modalità di acquisto del biglietto a bordo del treno se nella stazione di partenza mancano il distributore automatico o la biglietteria. Tra pochi mesi, quindi, si saprà se Trenitalia subirà sanzioni amministrative per aver commesso queste violazioni dei diritti dei passeggeri, che sono espressamente tutelati dal Regolamento comunitario. Il 21 maggio 2014 è, infatti, entrato in vigore il decreto legislativo 70/2014 che disciplina le sanzioni nel trasporto ferroviario. Ma, nonostante sia trascorso oltre un anno e mezzo, tra ritardi, coincidenze perse, soppressione dei treni e mancate responsabilità sui bagagli la disattenzione agli obblighi informativi ai passeggeri continua a farla da padrona. E proprio le numerose lamentele e le denunce dei disservizi hanno portato il garante dei Trasporti ad accendere questo faro. L'authority, va ricordato, esiste su carta dal lontano 2011. Ma solo dopo due anni dall'istituzione obbligatoria, nel settembre 2013, il governo Letta le ha dato il via libera per insediarsi a Torino. Trascorso poi quasi un altro anno, il garante ha ottenuto i poteri per recepire il regolamento comunitario che nel resto d'Europa era però già operativo dal 2009. Regolamento che prevede il diritto a ricevere una risposta motivata entro un mese dalla presentazione del reclamo o, in casi giustificati, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dal reclamo, a essere informati della data entro la quale si può aspettarsi una risposta. Poi c'è il diritto a ottenere, entro un mese dalla presentazione della domanda, il risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo o di soppressione del treno e il diritto a 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. Chiara anche 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 e il monitoraggio di standard di qualità del servizio.