

Martedì 29/07/2014

Viaggi in treno e mancato rispetto delle normative europee: dal reclamo del passeggero alla sanzione

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Con quasi 5 anni di ritardo sono arrivate le norme che fissano le sanzioni a carico dei gestori dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri in caso di mancato rispetto delle regole fissate dal Regolamento CE 1371/2007 in vigore dal Dicembre 2009 (1).

La nuova Autorità garante in ambito trasporto ferroviario, l'"Autorità di regolazione dei trasporti" (ART), ha conseguentemente emanato un regolamento che disciplina il procedimento sanzionatorio precisando che esso possa prender vita d'ufficio o a seguito dei reclami dei passeggeri (2).

I reclami devono essere redatti compilando una modulistica specifica ed inviati all'Autorità per raccomandata a/r o pec dopo che siano decorsi almeno 30 giorni dall'invio del reclamo all'impresa ferroviaria (Trenitalia, Italo, etc.). In futuro sarà possibile anche l'invio telematico. In caso di trasporto regionale, il reclamo potrà essere inviato, in alternativa, alle competenti strutture regionali che dovranno essere individuate da un decreto del Min.trasporti.

QUI il sito di riferimento con informazioni e modulistica

Oltre a comminare le sanzioni a carico delle imprese ferroviarie, l'Autorità garante potrà anche decidere se intervenire in urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal Regolamento CE 1371/2007.

Vediamo quali sono i principali obblighi a carico delle imprese ferroviarie per i quali il passeggero può fare segnalazione.

Obbligo

Sanzione minima in euro

Sanzione massima in euro

Biciclette: dev'essere consentito ai passeggeri di portare sul treno le biciclette, a condizione che siano facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario e se le caratteristiche del treno lo consentono. Il servizio potrebbe essere a pagamento.

200

1.000

Ritardi, perdite di coincidenze o soppressione treni: devono scattare determinati indennizzi e tutele (rimborso parziale o totale del biglietto) dettati dal Regolamento 1371/2007. Le sanzioni possono scattare per mancata fruizione degli stessi, per ritardo nella fruizione -di almeno tre mesi- o anche solo per mancata informazione riguardo ad essi.

1.000 (mancata informazione)

150 (ritardo)

2.000 (mancata fruizione)

5.000 (mancata informazione)

500 (ritardo)

10.000 (mancata fruizione)

Assistenza: è dovuta in caso di ritardo od interruzione del viaggio, in termini di somministrazione di pasti, pernottamento, trasporti alternativi.

2.000

10.000

Preavviso di soppressione treni: le imprese ferroviarie, o comunque le autorità competenti responsabili, devono rendere pubbliche con mezzi adeguati e ovviamente in anticipo, le decisioni di sopprimere determinati servizi.

2.000

20.000

Informazioni sul viaggio: le imprese ferroviarie, così come i venditori di biglietti che offrono contratti di viaggio e i tour operator, devono fornire una serie di informazioni minime inerenti ai viaggi offerti (orari, tariffe, durata, accessibilità, disponibilità dei posti, procedure per bagagli smarriti, per reclami, etc.). Durante il viaggio invece devono essere date informazioni sui servizi a bordo, sulle fermate, sui ritardi, sulle coincidenze.

1.000

5.000

Vendita biglietti: dev'essere effettuata tramite biglietterie o distributori automatici, telefonicamente, via internet o tramite tecnologia di ampia diffusione e a bordo dei treni.

La vendita di biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico deve avvenire per lo meno nelle biglietterie o a bordo dei treni.

5.000

20.000

Vendita biglietti: se in stazione non fosse disponibile, anche solo temporaneamente, la vendita biglietti, il biglietto deve poter essere acquistato a bordo senza sovrapprezzo.

1.000

5.000

Vendita biglietti: se la stazione non è provvista di biglietteria o distributore automatico i viaggiatori devono essere informati sulle possibilità di acquisto alternativo (per telefono, via internet, a bordo, alla stazione più vicina).

1.000

5.000

Vendita biglietti: se la stazione non è provvista di biglietteria o distributore automatico i viaggiatori devono essere informati sulle possibilità di acquisto alternativo (per telefono, via internet, a bordo, alla stazione più vicina).

200

1.000

2.000

10.000

Informazione sui diritti: All'atto della vendita dei biglietti dev'essere data al viaggiatore completa informazione riguardo ai suoi diritti ed obblighi relativi al Regolamento 1371/2007.

200

1.000

Le sanzioni pagate andranno ad alimentare un fondo che, almeno sulla carta, dovrebbe essere utilizzato per finanziare progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti.

Per ogni dettaglio sui diritti dei passeggeri nell'ambito del trasporto ferroviario si veda la scheda

TRENI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

(1) D.lgs. 70/2014

(2) Regolamento Autorità di regolazione dei trasporti del 4/7/2014
di Rita Sabelli

Fonte: www.aduc.it