

# I DIRITTI DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO

*a cura di Giuseppe Poli*

Progetto realizzato nell'ambito del Programma generale d'intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico - Ripartizione 2018



**Federconsumatori**  
Emilia Romagna

*In generale, gli utenti del Trasporto Pubblico Locale godono di un livello di tutele sufficienti?*

- *il “contratto di viaggio” del TPL non garantisce come gli altri contratti stipulati da tutti i consumatori (v. codice del consumo). Nel rapporto con il gestore del servizio di trasporto l'utente rappresenta la parte debole;*
- *l'evidenza è costituita dallo squilibrio tra i bassi importi oggetto di reclamo o rimborso rispetto ad una sanzione minima di 50 volte il prezzo del biglietto;*

## *Attualmente quali strumenti di tutela può utilizzare l'utente del trasporto pubblico?*

- *attualmente l'utente può utilizzare quanto previsto da Condizioni di Trasporto per l'inoltro al gestore di reclami e richieste di rimborso. Va tenuto presente che le CdT sono stabilite unilateralmente dal gestore del servizio;*
- *un'ulteriore possibilità è costituita dalla Carta dei Servizi pubblicata dai diversi gestori, ancora oggi senza il previsto pieno coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori;*

## *Quale ruolo possono svolgere le Associazioni per una maggior tutela degli utenti?*

- *l'elaborazione di una prima Carta dei Servizi e il successivo rinnovo annuale prevede (legge 244/07 comma 461) il pieno coinvolgimento delle Associazioni nella valutazione di qualità e quantità dei servizi, oltre al livello della qualità dei servizi percepito dall'utenza;*
- *le Associazioni ritengono non ancora completato il loro coinvolgimento in rappresentanza degli utenti, con un uso più produttivo di segnalazioni, reclami e sondaggi;*

## *E' possibile semplificare la procedura per presentare un reclamo al gestore?*

- *di recente è intervenuta l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per uniformare le procedure adottate dai diversi gestori. Attraverso i moduli previsti e disponibili sui siti e biglietterie dei gestori sarà possibile inoltrare il reclamo online, con mail o lettera;*
- *ora la procedura prevede tempi certi per le risposte ai reclami e le modalità di rimborso anche in forma automatica, in particolare per gli abbonamenti;*

## *Nel caso di risposta insoddisfacente al reclamo l'utente può già utilizzare la Conciliazione?*

- *l'Autorità prevede la conciliazione tra i contenuti minimi dei contratti TPL. Molti contratti di settore non prevedono ancora questa opportunità. In questi giorni la sola Trenitalia ha sottoscritto un protocollo con le Associazioni per l'avvio della Conciliazione per i servizi ferroviari svolti a livello regionale;*
- *le Associazioni sono mobilitate per l'introduzione della Conciliazione anche nei settori della gomma, al più tardi a decorrere con il rinnovo previsto dei contratti di servizio;*

## *Il rimborso degli abbonamenti non utilizzati a causa del Covid-19 è stato soddisfacente?*

- *nella fase iniziale della pandemia l'Autorità ha delegato la gestione dei rimborsi degli abbonamenti alle Regioni e ai gestori del TPL. Su richiesta delle Regioni è stato istituito un apposito fondo nazionale per questi rimborsi, purtroppo esteso al ristoro alle stesse imprese;*
- *per le Associazioni è stato solo parzialmente soddisfacente per la scarsa disponibilità di risorse che ha coperto solo i pochi mesi di lockdown totale di inizio 2020, lasciando scoperti i mesi successivi;*

*Quindi le prospettive per il futuro di una maggior tutela degli utenti sono incoraggianti?*

- *le novità annunciate e previste sono da ritenere incoraggianti. Come avvenuto in passato, per essere realizzate hanno bisogno di tutto l'impegno degli utenti e delle Associazioni. La disponibilità di nuove tutele viaggia di pari passo con utenti sempre più consapevoli e informati dei loro diritti;*