



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 25 - 7 dicembre 2009



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Help desks nelle stazioni: una giornata dedicata all'assistenza ai viaggiatori in quattro città italiane

In occasione dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo n. 1371/2007 il Centro Europeo Consumatori informa i consumatori sui loro diritti da passeggeri

Il Centro Europeo Consumatori, in concomitanza con l'entrata in vigore del Regolamento CE n.1371/2007, che stabilisce diritti e obblighi dei passeggeri nel settore del trasporto ferroviario - con particolare attenzione a diritti riconosciuti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta - organizza una giornata di informazione in cinque principali stazioni italiane.

L'11 Dicembre p.v. saranno infatti allestiti, nelle Stazioni ferroviarie di Milano, Bologna, Firenze, Roma e Bari, help desks a cui i passeggeri potranno rivolgersi per ricevere informazione ed assistenza, come anche ritirare gratuitamente materiale informativo sulla normativa, nazionale ed europea, a tutela dei passeggeri.

Nell'occasione sarà distribuito materiale specifico sui diritti dei passeggeri su rotaie, ma anche materiale - sempre pubblicato dal CEC - per informare viaggiatori e turisti sui loro diritti (ad es. in caso di acquisto di un pacchetto di viaggio, in caso di noleggio auto o di viaggi in aereo). Si vuole dare una panoramica completa della tutela del viaggiatore sotto tutti i profili, nell'ottica seguita dalla stessa Commissione di informare preventivamente il consumatore per renderlo sempre più consapevole e, quindi, in grado di utilizzare tutti i servizi offerti all'interno del Mercato unico con la massima sicurezza.

Ulteriore importante aspetto, sotto il profilo informativo, è quello relativo alla possibilità di accedere a procedure ADR per risolvere eventuali controversie. In particolare le associazioni maggiormente rappresentative a livello nazionale hanno firmato con Trenitalia un protocollo sperimentale di conciliazione, proprio in questi giorni in fase di revisione ed ampliamento.

Il protocollo ha lo scopo di risolvere le possibili controversie secondo una logica di concertazione e



condivisione di scelte fra imprese e associazioni a tutela dei consumatori/consu-
matori, superando l'idea della mera conflittualità delle parti. Soltanto scelte condivise potranno condurre ad attuare sistemi di conciliazioni operanti a favore dei consumatori, con vantaggio

anche per le imprese, scegliendo la via della risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Lo spirito che contraddistingue l'iniziativa è quello di fornire ai consumatori assistenza, attraverso informativa specifica offerta direttamente "sul posto" - in maniera coordinata con Trenitalia e Gruppo Ferrovie dello Stato - ed al fine di agevolare i passeggeri, fornendo strumenti di facile consultazione

www.ecc-netitalia.it

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma- Via G.M. Lancisi, 31 - 00161 tel (+39) 06 44238090 - e-mail: info@ecc-netitalia.it

Bolzano- Via Brennero, 3- 39100 tel. (+39) 0471 980930 e-mail: bolzano@ecc-net.it



sui diritti loro riconosciuti dalla normativa a tutela dei passeggeri, nonché informazioni pratiche su come farli valere.

Il Regolamento CE n.1371/2007 enuncia infatti una serie di regole molto precise sui diritti e doveri dei passeggeri, dedicando una apposita sezione per garantire la piena fruibilità dei servizi anche alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Vengono così sanciti in maniera chiara i diritti per i consumatori anche rispetto anche a questo settore del trasporto, oramai tanto diffuso in Italia ed in tutta l'Unione Europea, garantendo così regole certe ed uniformi in tutti i Paesi dell'UE. Il testo del

Regolamento è infatti obbligatorio e direttamente applicabile in ciascuno Stato membro.

Sarà organizzata una conferenza stampa per lanciare l'iniziativa, i cui dettagli saranno presto disponibili sul nostro sito web.

Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it

Cosa prevede in sintesi il nuovo Regolamento Europeo 1371/2007 sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario:

Diritti di informazione

La compagnia deve fornire informazioni:

- **prima del viaggio** (sui trasferimenti più rapidi, più economici, servizi per diversamente abili, biciclette, posti per fumatori e non fumatori, di prima e seconda classe, cuccette e vagoni letto, servizi a bordo.)
- **durante il viaggio**: servizi a bordo, stazione successiva, ritardi, principali servizi per le coincidenze, strumenti e misure di sicurezza
- **dopo il viaggio**: procedure e uffici per i bagagli smarriti, procedure per la presentazione dei reclami

Danni ai passeggeri

La compagnia è responsabile per danni ai passeggeri e ai bagagli, oltre al danno derivante da ritardo e cancellazioni del servizio, **salvo circostanze eccezionali** (condizioni meteo, disastri naturali, atti di guerra, terrorismo)

Responsabilità della compagnia ferroviaria in caso di ritardo, perdita della coincidenza o soppressione del servizio.

In caso di cancellazione del servizio o perdita della coincidenza per cause imputabili alla compagnia, ai passeggeri deve essere offerta la dovuta assistenza (pasti, pernottamenti e trasporti alternativi dove opportuno), nonché una scelta tra:

- **Rimborso del prezzo pieno del biglietto** (nel rispetto delle condizioni originarie di acquisto) e, se opportuno, un trasferimento appena possibile verso il punto di partenza;
- **Riprotezione su un viaggio alternativo**, in condizioni di trasporto equivalenti, verso la destinazione finale, appena possibile ovvero a data successiva a scelta del passeggero.

I passeggeri che subiscano un ritardo sull'orario prefissato o a causa di una riprotezione possono chiedere un **risarcimento**, da erogarsi dalla compagnia entro un mese, per questi importi:

- **il 25% del prezzo del biglietto** per ritardi tra 60 e 119 minuti;
- **il 50 % del biglietto** per ritardi superiori alle 2 ore.

Persone a mobilità ridotta

Le persone diversamente abili e a mobilità ridotta hanno diritto alla **dovuta assistenza** sia **a bordo** che in relazione alla **salita e discesa dai convogli ed ai trasferimenti per le coincidenze**. Tale assistenza dovrà essere prestata a titolo gratuito, a condizione che ne sia stata fatta richiesta nei tempi stabiliti. Le compagnie ferroviarie, i venditori di biglietti o i tour operator devono fornire a questi utenti le necessarie informazioni sull'accessibilità delle strutture ferroviarie quali stazioni, binari, vagoni ecc.

Qualità e sicurezza del servizio

Le compagnie ferroviarie dovranno adottare adeguate misure per assicurare un **alto livello di sicurezza nelle stazioni e a bordo treno** e collaborare per mantenere alto tale standard nel tempo.

Come reclamare in caso di disservizio

Al fine di facilitare i passeggeri il regolamento prevede anche una **procedura per la presentazione dei reclami**, che stabilisce a chi debbano essere inviati, quale lingua può essere usata, chi dovrà darvi riscontro ed entro quali limiti di tempo. Le compagnie ferroviarie dovranno rendere pubblico il numero dei reclami ricevuti.