

Regione Basilicata

Direzione Generale per le Infrastrutture e la Mobilità

**Assessore alle Infrastrutture e Mobilità
Arch. Donatella Merra**

**Dirigente
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile
Ing. Donato Arcieri**

C.so Garibaldi n. 139 - 85100 Potenza

Potenza, lì 08.03.2023

Prot. 11/2023

Oggetto: Consultazione Associazioni dei Consumatori ex art. 2, c. 461, Legge n. 244/2007 -
Convocazione riunione il 15 marzo 2023 ore 11:00 su piattaforma teams/RISCONTRO

Spett.le Ufficio in indirizzo.

La presente a riscontro di Vs nota pari oggetto, che anticipa e formalizza nostre osservazioni alla bozza della Carta dei Servizi 2023 di Trenitalia SpA, e che per la cui cosa chiediamo sia riportata integralmente al verbale della riunione di consultazione in oggetto il 15 marzo 2023.

Premessa

In premessa, si segnalano le due principali criticità osservate nella bozza della Carta dei Servizi in esame, che interessano il ruolo delle Associazioni ed i diritti dei consumatori e che, invero, a parere di questa Associazione, si protraggono ormai da tempo:

1) Appare necessario prevedere che le Associazioni dei Consumatori siano coinvolte nel monitoraggio dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio, come previsto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244. Tale aspetto non appare più rinviabile, non potendo le Associazioni essere chiamate a svolgere un ruolo di confronto in occasione della stesura delle Carta dei Servizi regionali ma non anche nel monitoraggio effettivo del servizio reso, secondo un'applicazione che così è solo parziale rispetto a quanto più ampiamente previsto nel citato testo legislativo.

Federconsumatori Basilicata APS- Via del Gallitello, 163 - 85100 Potenza

Tel./Fax 0971.301410 – cellulare 345.0156196

e-mail: basilicata.federconsumatori@gmail.com – federconsumatori.basilicata@pec.basilicatanet.it

2) E' necessario dare evidenza delle condizioni minime di qualità definite dall'ART nella Delibera n. 16 del 2018 (avente per l'appunto ad oggetto le "condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico" e mai citata in tutta la Carta dei Servizi) e di come le stesse siano state recepite nei singoli contratti di servizio.

Tanto premesso, in dettaglio si svolgono le seguenti osservazioni:

- **“PARTECIPAZIONE” pag. 6:** si chiede di aggiungere che il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori avverrà anche nel monitoraggio dei vari parametri qualitativi e quantitativi del servizio secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007;
- **“QUALITÀ DEL SERVIZIO” pag. 6:** si chiede di aggiungere che l'azienda si impegna a rispettare i parametri minimi di qualità del servizio previsti dal D.P.C.M. del 30.12.1998 e della Delibera ART n. 106 del 2018 e disciplinati dall'Ente affidante nel contratto di servizio, all'allegato _____, scaricabile al seguente indirizzo web _____”;
- **“QUELLO CHE BISOGNA SAPERE VIAGGIANDO IN TRENO” pag. 9:** si chiede di aggiungere in tale sezione i casi di esenzione della sanzione previsti dalla Misura 3, comma 2 lettera c della Delibera ART n. 106 del 2018, aggiungendo il testo della citata disposizione che di seguito per comodità si riporta: “c.3) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o una emettitrice self service funzionante, l'azienda indicherà in stazione la distanza, l'indirizzo e gli orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini; c.4) ove nella stazione di partenza o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità di vendita dei biglietti, della possibilità di rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di sovrapprezzi comunque denominati;
- **“PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ” pag. 11:** si chiede di aggiungere che in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16 del 2018, l'azienda si è dotata di un Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR, consultabile al seguente link _____”, e che inoltre provveda a porre sui convogli un riassunto della Carta dei servizi tramite ad esempio Qrcode concordando il posizionamento e la fruizione anche per gli utenti non vedenti;
- **“RIMBORSI DI BIGLIETTI O ABBONAMENTI NON UTILIZZATI” pag. 21:** si chiede di specificare i vari collegamenti ipertestuali, mancando i quali ad oggi risulta difficile esprimere un giudizio (in particolare in relazione ai casi indicati come “non rimborsabili”).
- **“DIRITTO ALL'INDENNIZZO PER TITOLARI DI ABBONAMENTI (TARIFFA REGIONALE E CON APPLICAZIONE SOVRAREGIONALE” pag. 22:** ai sensi del comma 4, della Misura n. 7 della Delibera ART 106/2018 si chiede di aggiungere che il gestore del servizio pubblico

pubblicherà sul proprio sito web i dati relativi a tutti i ritardi e le soppressioni, in relazione ai quali calcolare la spettanza dell'indennità in esame.

- **“RECLAMI” pag. 25** : si chiede di specificare che è possibile inviare reclami anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori alle quali rivolgersi per raccontare il disagio subito e inoltrare, a tal fine si chiede di inserire nel paragrafo in oggetto i contatti telefonici ed email delle Associazioni. A tal proposito si invita a correggere la PEC della scrivente in federconsumatori.basilicata ;
- **“DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO” pag. 30**: tra i diritti del passeggero vanno indicate le “condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico” previste dalla Delibera ART n. 16 del 2018, consultabili ad un link dedicato. Inoltre si chiede di estendere il **Servizio Cortesia per oggetti smarriti** già in uso per i viaggiatori clienti Freccie e Intercity anche al servizio regionale. Il servizio deve consentire ai passeggeri di rivolgersi al servizio Customer Satisfaction regionale il quale attiverà azioni funzionali al ritrovamento dell’oggetto smarrito;
- **“RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION” pag. 34** : le Associazioni dei Consumatori bisogna che siano coinvolte anche nella customer satisfaction e nello specifico nel monitoraggio dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio, come previsto dall’articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, poichè è auspicabile una trasparenza e terzietà nel giudizio del servizio del servizio prestato da Trenitalia.

f.to il PRESIDENTE FEDERCONSUMATORI BASILICATA APS

dott. Michele Catalano

