

Memoria relativa alle proposte di Reg. UE 752 e 753 a cura di Cittadinanzattiva.

Entrambe le proposte di regolamento introducono o rinforzano degli aspetti certamente utili alla tutela dei diritti dei passeggeri, provando a colmare anche le lacune relative ai viaggi multimodali.

Di seguito alcuni spunti di riflessione.

Informazione ai passeggeri.

Al fine di arginare la **manca di consapevolezza** da parte dei consumatori sono ribaditi e rinforzati gli **oneri informativi a carico dei vettori** e degli **intermediari** con l'introduzione della possibilità di avvalersi di mezzi di comunicazione elettronica.

Questa previsione risulta essere molto valida al fine di ridurre l'impatto di eventuali disagi e favorire l'esercizio dei propri diritti da parte dei consumatori anche se a riguardo sarà strategico accompagnare il processo con attività di formazione e informazione con utilizzo di tutti gli strumenti e i canali opportuni ed il coinvolgimento di diversi attori, come anche le Associazioni dei consumatori.

Monitoraggio e verifica del rispetto dei diritti dei passeggeri.

Viene ribadito e rinforzato il ruolo delle Autorità per il monitoraggio e la verifica. Tale aspetto è certamente molto positivo ma a nostro avviso non sufficiente per **arginare la criticità rilevata nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri**: a riguardo sarebbe opportuno rinforzare, a livello di singolo Stato, i poteri sanzionatori degli Organismi nazionali responsabili dell'applicazione.

Introduzione di norme di qualità del servizio

Molto positivo il riferimento a norme di qualità del servizio – seppur minime. A riguardo, a nostro avviso, l'attenzione posta sulla qualità è fondamentale al fine di incentivare e rendere praticabile una scelta più responsabile da parte dei consumatori verso forme di mobilità più sostenibili (abbandonare il mezzo privato e optare per il trasporto collettivo). Sarebbe auspicabile un incremento dei fattori di qualità del servizio da attenzionare, in coerenza a quanto già previsto a riguardo al DPCM del 30 dicembre del 1998.

Un ulteriore margine di miglioramento a riguardo sarebbe quello di prevedere delle possibilità di indennizzo per l'utente anche per elementi che contraddistinguono la qualità del servizio ulteriori rispetto a ritardi/cancellazioni.

Rimborsi e reclami.

Al fine di rendere più efficaci le previsioni a riguardo, sarebbero a nostro avviso utili ulteriori specifiche e precisazioni.

La proposta di Reg. 753 insiste sul punto dei rimborsi in particolare per quanto riguarda il trasporto aereo, colmando lacune presenti, specialmente nel caso di acquisti tramite intermediari indicando tempi certi relativi all'erogazione del rimborso del biglietto. Ciò rappresenta un passo avanti necessario. Per rendere efficace questa misura, sarà **strategica l'attività informativa** che dovrà essere fatta al consumatore sia al momento della prenotazione che della conferma. Diversamente, tale nuova previsione potrebbe generare un pericoloso scarico di responsabilità tra vettore e intermediario, con un nulla di fatto per il consumatore.

In aggiunta, sarebbe utile una precisazione analoga riguardo il trattamento delle richieste di **compensazione pecuniaria**, oltre che di rimborso: nella proposta si parla solo di trattamento dei rimborsi tramite intermediario e non di compensazione pecuniaria. Nei casi in cui spetti anche una compensazione pecuniaria, sarebbe opportuno esplicitare il destinatario della richiesta.

Sempre riguardo i rimborsi, in linea generale, al fine di facilitare la comunicazione al consumatore e l'incremento della consapevolezza, sarebbe utile ragionare verso una **armonizzazione circa i tempi**. Attualmente il rimborso del biglietto è riconosciuto in tempi variabili a seconda della tipologia di trasporto (7 gg aereo e nave, 30 gg treno, 14 gg autobus).

In caso di biglietti multimodali (proposta Reg. 752) ci si attesta sui 14 gg per non confondere i passeggeri. Sarebbe utile ragionare in tal senso anche nei casi di viaggi singoli, prevenendo un aggiornamento in tal senso per i relativi regolamenti.

Ragionamento analogo sarebbe auspicabile riguardo i **tempi dei reclami**.

Sarebbe opportuno ragionare sull'uniformità dei tempi per presentare reclamo presso il vettore coinvolto (nel caso della proposta 753). Escludendo il trasporto aereo, che segue tempistiche di gran lunga differenti, attualmente nel caso del ferro, della gomma e dell'aereo è possibile presentare reclamo entro 3 mesi dal disservizio. Restano invece 2 mesi nel caso del trasporto marittimo.

Il **tema dei reclami** andrebbe ulteriormente approfondito nella Proposta 752.

Sarebbero opportuni ulteriori chiarimenti e specifiche riguardo al trattamento dei reclami oltre a quanto previsto all'art. 18 al fine di non generare confusione nei consumatori e prevedendo i termini entro i quali è possibile presentare reclamo, e tempi di risposta. L'obiettivo dovrebbe essere quello di facilitare la pratica anche nei casi di viaggi multimodali, senza incorrere nelle difficoltà dovute ad eventuali scarichi di responsabilità da parte dei diversi soggetti coinvolti.

In particolare, sempre riguardo la proposta 752, sarebbero utili ulteriori specifiche riguardo il tema delle **Compensazioni pecuniarie**.

Sarebbe utile esplicitare a riguardo anche le modalità di trattamento delle richieste di compensazione pecuniaria, con riguardo ai contratti multimodali unici. Il regolamento fa riferimento alle modalità di trattamento delle richieste di rimborso (art. 7 e 8) – in caso di perdita di coincidenza -, anche per viaggi prenotati tramite intermediari, ma sarebbe opportuno inserire dei riferimenti espliciti anche riguardo alle modalità di trattamento delle richieste di compensazione pecuniaria, nei casi in cui già previsti in base ai relativi regolamenti settoriali.

Anche relativamente alle responsabilità connesse ai biglietti multimodali combinati, sarebbe utile esplicitare che, anche nel caso in cui il consumatore sia stato adeguatamente informato circa l'aver acquistato un biglietto combinato, restano fermi i diritti al rimborso e/o al risarcimento relativi alla tratta in ritardo (in base a quanto previsto dai relativi regolamenti settoriali).



Natura e scopi di Cittadinanzattiva

Cittadinanzattiva, già Movimento Federativo Democratico (1978) è un movimento di partecipazione civica che opera per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori in Italia, in Europa e nel mondo. Esso intende affermare il ruolo del cittadino non solo come elettore e come contribuente ma come soggetto attivo nella vita quotidiana sociale ed economica della democrazia. A tale scopo agisce per rivendicare diritti fondamentali disattesi e calpestati, per aumentare la capacità di autotutela dei singoli e dei gruppi e per allargare gli spazi per l'esercizio di poteri e responsabilità civiche finalizzati alla cura del bene della collettività e dei consumatori. La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'**art. 118 della Costituzione** (*"Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà"*), che riconosce il valore dell'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, vincolando le autorità pubbliche a favorirne lo sviluppo; tale missione si svolge nel quadro del processo di costruzione della società civile europea.

Dal punto di vista giuridico, il Movimento è una associazione di promozione sociale (APS).

Cittadinanzattiva è anche riconosciuta come una **organizzazione di tutela dei diritti dei consumatori**, è rappresentata nel **Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu)**, istituito presso il **Ministero delle Attività produttive ai sensi della Legge n. 281 del 1998** ed è tra i fondatori del Forum del terzo settore.

Le politiche della mobilità di Cittadinanzattiva

È profonda convinzione di Cittadinanzattiva che il sistema dei trasporti e della mobilità vada reso sostenibile, in una accezione molto ampia del termine.

Il concetto di mobilità sostenibile ha a che fare sia con soluzioni di trasporto, sia con modalità e abitudini di spostamento di tutti noi, in grado di diminuirne gli impatti **ambientali, sociali ed economici** come ad esempio l'inquinamento atmosferico, l'inquinamento acustico, la congestione stradale, l'incidentalità, ecc.

Nello specifico, le modalità di spostamento risultano sostenibili da un punto di vista **sociale** nella misura in cui si dimostrano accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili e a mobilità ridotta; se contemplano scelte alternative per la mobilità ed egualmente disponibili per i cittadini (es. accesso facile e immediato - per via telefonica, telematica - alle informazioni riguardanti

servizi pubblici e privati, possibilità di più agevoli spostamenti a piedi o in bicicletta, servizi pubblici locali di qualità); se contribuiscono a risolvere la congestione del traffico e a favorire una più equa ripartizione degli spazi urbani; se contribuiscono a migliorare la sicurezza e la tutela di chi viaggia.

Da un punto di vista **ambientale**, definiamo sostenibili quei trasporti che, in una valutazione complessiva (che va dalla produzione del mezzo al suo utilizzo da parte del cittadino, fino alla sua dismissione) contribuiscono all'obiettivo comune di azzerare le emissioni al 2050.

Da un punto di vista **economico**, la sostenibilità è relativa ai costi per i cittadini, sia con riferimento all'utilizzo di mezzi di trasporto collettivo che individuale.

L'impegno di Cittadinanzattiva per una mobilità sostenibile consiste in:

1. *Promuovere una nuova cultura della mobilità urbana.*

Questo primo elemento risulta centrale per ottenere un reale cambiamento: l'adozione di **comportamenti di mobilità più orientati a forme sostenibili** (da un punto di vista sociale, economico ed ambientale) da parte dei cittadini, passa, a nostro avviso, necessariamente per una trasformazione culturale. Da questo deriva il nostro costante impegno nel compiere attività di informazione e sensibilizzazione per far conoscere, promuovere e facilitare un "consumo di mobilità" che marci in direzione sostenibile e che sia il risultato di scelte consapevoli da parte dei cittadini.

2. *Promuovere lo sviluppo di nuove forme di mobilità, favorendone un'integrazione strutturale e adeguati livelli di qualità del servizio e di tutela.*

Le nuove forme di mobilità, che prevedono forme di condivisione del mezzo, sono segno di un cambio di paradigma sociale (**dal possesso del bene all'accesso al servizio**). Queste forme di mobilità condivisa, con i vantaggi che da esse derivano, possono diffondersi e diventare «strutturali» solo in un'ottica di **integrazione con altri servizi legati alla mobilità**: un cittadino può prendere in considerazione di non possedere l'auto ma di utilizzarla quando serve solo se esiste una rete di trasporti pubblici, servizio taxi, *bike sharing*, ecc. tale da metterlo in condizione di scegliere il mezzo di trasporto più adeguato alle proprie esigenze.

3. *Sostenere gli investimenti nel trasporto pubblico.*

Cittadinanzattiva sostiene l'attuazione di una gestione più efficace ed efficiente del servizio di trasporto pubblico locale (tpl), così da liberare risorse da reinvestire in qualità del servizio e nella pianificazione di un trasporto urbano più intelligente. Il trasporto pubblico è centrale per lo sviluppo di una mobilità che possa dirsi realmente sostenibile. Nella nostra visione infatti, **il tpl**,

ben programmato e gestito anche grazie alla partecipazione attiva dei cittadini, dovrebbe rappresentare la **modalità di trasporto principale**, cui affiancare ad integrazione e completamento le altre, sia tradizionali che innovative.

4. *Promuovere la partecipazione civica per la qualità dei servizi di mobilità (sia pubblici che privati).*

A distanza di ormai 14 anni dalla sua definizione e mancata/parziale applicazione, Cittadinanzattiva continua a rivolgere il suo appello a Enti locali e gestori dei servizi sull'importanza strategica del comma 461, (legge finanziaria per il 2008, art.2) che prevede la **partecipazione dei cittadini** nella definizione, valutazione e controllo dei servizi erogati.

Le principali attività svolte in tema di mobilità e trasporti

A titolo puramente esemplificativo si riportano alcuni **progetti ed iniziative**, con i relativi link, tutti consultabili sulla pagina internet del sito di Cittadinanzattiva APS:

- Progetto PIU' SAI, PIU' SEI avente ad oggetto i servizi pubblici locali, tra cui anche il trasporto pubblico locale

<https://cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/consumatori/12668-piu-sai-piu-sei.html>

con questo progetto veniva realizzata anche una edizione dell'Osservatorio sul TPL ed una guida divulgativa "5 consigli per muoversi in città"

- Progetto ORA avente ad oggetto la mobilità sostenibile ed il trasporto pubblico locale

<https://cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/consumatori/12535-progetto-o-r-a-open-road-alliance.html>

- MOBILITIME avente ad oggetto la mobilità sostenibile ed il trasporto pubblico locale

<https://cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/consumatori/11683-cambia-e-vai-settimana-europea-della-mobilita-2018.html>

<https://cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/consumatori/10542-mobilitime-e-tempo-di-muoversi-settimana-europea-della-mobilita-2017.html>

- Re-user: usa meglio, consuma, progetto nel quale si è realizzata e diffusa una piccola guida di sensibilizzazione sulla mobilità sostenibile, con focus sull'importanza dell'utilizzo del trasporto pubblico locale

<https://www.cittadinanzattiva.it/progetti/14810-re-user-usa-meglio-consuma-meno.html>

link alla guida <https://www.cittadinanzattiva.it/rapporti-osservatori-e-indagini/60-4-passi-verso-una-mobilita-sostenibile-2022/download.html>

Cittadinanzattiva ha inoltre partecipato a diverse **consultazioni indette dall' Autorità di Regolazione dei trasporti (ART)**, tra cui ricordiamo:

- la consultazione indetta con delibera 88/2017 *"Procedimento per stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico. Avvio consultazione pubblica."* Tale consultazione ha poi portato all'adozione della delibera 16/2018 recante le *"Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento."*
- (delibera ART 211/2020) *"Consultazione in materia di contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami"*.

<https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/consultazione-in-materia-di-contenuto-minimo-degli-specifici-diritti-che-gli-utenti-dei-servizi-di-trasporto-ferroviario-e-con-autobus-possano-esigere-nei-confronti-dei-gestori-dei-servizi-e-delle-rel/>

In calce alla pagina è consultabile in contributo da noi inviato

- (delibera ART 90/2022) *"Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali"*

<https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/indagine-conoscitiva-finalizzata-allavvio-di-un-procedimento-volto-a-definire-il-contenuto-minimo-degli-specifici-diritti-che-gli-utenti-possano-esigere-nei-confronti-dei-concessionari-autost/>

A questa consultazione Cittadinanzattiva ha partecipato contribuendo a redigere un documento complessivo a cura della Commissione consiliare G (servizi pubblici) - in seno al CNCU e coordinata da Cittadinanzattiva. Il documento è stato approvato poi in sede di CNCU e inviato all'ART.