MOVIMENTO CONSUMATORI

I vostri quesiti

Nuovo decreto sui diritti dei passeggeri dei treni

Ritardi, coincidenze perse, soppressione dei treni, responsabilità sui bagagli, informazioni ai passeggeri: entrerà in vigore mercoledì, 21 maggio, il decreto legislativo (17 aprile 2014, n. 70) che disciplina le sanzioni sulle violazioni dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, stabilite dalle norme comunitarie.

Il decreto stabilisce che "ogni passeggero, trascorsi 30 giorni dalla presentazione di reclamo all'impresa ferroviaria, può presentare un'istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al regolamento. Quest'ultima istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento dell'infrazione e determina l'importo delle sanzioni, i cui introiti vengono destinati a un apposito fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori.

Le sanzioni? Da 200 a 1.000 euro per l'inosservanza dell'obbligo relativo alla possibilità di trasporto delle biciclette a bordo treno. Da 2mila a 20mila euro nel caso in cui spetti all'impresa ferroviaria rendere preventivamente pubblica la propria decisione di sopprimere un servizio e tale obbligo risulti inosservato. Da 1.000 a 5mila euro per l'inosservanza degli obblighi informativi relativi al viaggio.

Se le imprese ferroviarie non vogliono vendere i biglietti a bordo treno, devono darne comunicazione all'Autorità dei Trasporti e rendere pubblica tale decisione. Mentre, stabilisce il decreto, "qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo (in mancanza è prevista una sanzione da 1.000 euro a 5mila euro).

Per quanto riguarda la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai bagagli, in caso di inosservanza dell'obbligo di copertura assicurativa minima sono previste sanzioni da 50mila euro a 150mila euro.

Il decreto stabilisce poi che l'impresa ferroviaria dia ai passeggeri le informazioni sulle modalità di indennizzo e risarcimento per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione dei treni: se questi obblighi non vengono rispettati, per ogni singolo caso scatta una multa da 2mila euro a 10mila euro. E analoghe sanzioni sono previste per ogni singolo evento per il quale l'impresa ferroviaria sia responsabile di mancata assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio e di mancato rispetto dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo.

Il misura disciplina infine le sanzioni per la violazione degli obblighi relativi ai diritti delle persone con disabilità, degli obblighi su sicurezza, reclami e qualità del servizio e degli obblighi informativi sui diritti dei passeggeri.