



La tutela dei diritti dei passeggeri in Italia Il punto di vista dei cittadini tra “nuovi” diritti e “vecchi” disservizi



A cura di Isabella Mor
Direttore Pi

Il PiT di Cittadinanzattiva

- Il PIT (progetto integrato di tutela): la tecnologia di tutela che Cittadinanzattiva ha ideato per offrire ai cittadini informazioni, sostegno e tutela.
- Gli ambiti: servizi di pubblica utilità, salute e giustizia.
- Gli obiettivi: usare la tutela integrata e accrescere l'empowerment dei cittadini.
- La metodologia: una scheda unica in rete che permette di “classificare” le segnalazioni e di passare dai singoli casi alla lettura dei fenomeni generali e degli eventi sentinella.
- Qualche numero: 84 Pit presenti in tutte le regioni che usano la scheda unica
- La curiosità: PiT Servizi nasce nel 1999 con il sostegno della Commissione Europea DG Sanco.

Le segnalazioni dei cittadini

- I reclami dei cittadini che si rivolgono a Cittadinanzattiva sono inseriti nel Data Base del Pit.
- I reclami sono classificati nei diversi ambiti (salute, servizi e giustizia)
- Ogni anno Cittadinanzattiva presenta i Rapporti Pit che sono frutto dell'attività di tutela svolta tramite il Pit
- Nel 2013 sono state registrate e trattate 36000 segnalazioni
- La scheda informatica del Pit è in linea con le indicazioni della RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE del 12.5.2010 relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori SEC(2010)572

La tutela dei passeggeri in Italia: partiamo dai reclami dei cittadini

I dati sul trasporto: nel 2012 i disservizi sul trasporto hanno rappresentato il 10% delle segnalazioni ricevute da Pit Servizi

Settore	%
Energia e Ambiente	30%
Poste e Telecomunicazioni	27%
Servizi bancari e assicurativi	20%
Pubblica Amministrazione	10%
Trasporti	10%
Beni e contratti	3%
Totale	100%

Gli ambiti dei trasporti

Trasporto	%
Aereo	57,3%
Ferrovionario	22,2%
Locale	18%
Marittimo	2,5%
Totale	100%



I reclami dei cittadini/ Trasporto aereo



- Ritardi (56%)
- Cancellazione volo (13%)
- Smarrimento bagagli (10%)
- Overbooking (8%)
- Rimborsi (5%)
- Tariffe (4%)
- Gestione Reclami (4%)





I reclami dei cittadini/ Trasporto ferroviario



- Ritardi (22%)
- Aumento delle tariffe (18%)
- Rimborsi (16%)
- Carezza del servizio (13%)
- Condizioni igieniche (10%)
- Multe (8%)
- Gestione Reclami (5%)
- Furto /Danni bagagli (5%)
- Barriere architettoniche (3%)



I reclami dei cittadini/ Trasporto Locale



- Regolarità delle corse (37%)
- Numerosità delle corse (20%)
- Condizioni igieniche mezzi (13%)
- Multe/contestazione (13%)
- Condizioni delle fermate (7%)
- Barriere architettoniche (7%)
- Servizio clienti (3%)





I reclami dei cittadini/ Trasporto Marittimo



- Ritardi
- Cancellazione delle corse
- Condizioni dei mezzi
- Gestione reclami
- Rimborsi



La gestione del reclamo

Casi gestiti da Cittadinanzattiva in cui è stato possibile risolvere la controversia in conciliazione paritetica:

- Trasporto aereo: no in 89 casi su 100, si in 11 casi su 100.
- Trasporto ferroviario: no nel 61% dei casi, si nel 39%.
- Trasporto locale: 0%
- Trasporto marittimo 0%



Dai reclami



Ai diritti

I diritti dei passeggeri

Il contesto Italiano

- In Italia, come dimostrano anche le segnalazioni del Pit, i diritti dei passeggeri sono ancora troppo spesso disattesi e negati.
- I settori più critici in merito all'impossibilità di attivare le tutele da parte dei cittadini risultano essere quelli del trasporto aereo, ferroviario e di quello su gomma.
- La UE ha aperto 3 procedure d'infrazione (in corso) nei confronti dell'Italia per mancata applicazione delle normative comunitarie sulla tutela dei passeggeri nel trasporto aereo, ferroviario e su gomma

Le norme europee di riferimento

- Trasporto aereo: Regolamento CE261/2004 e succ. integrazioni
- Trasporto su gomma: Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011
- Trasporto ferroviario: Regolamento (UE) n. 1361/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007
- Trasporto marittimo: Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 4 novembre 2010

Dalla teoria

Alla pratica



I diritti dei passeggeri in pillole