

Trenitalia, dal 1° gennaio conciliazione paritetica nel trasporto regionale



Dal 1° gennaio 2022 è attiva la **conciliazione paritetica** per i passeggeri del trasporto regionale di Trenitalia.

La procedura di conciliazione è uno strumento concordato dal gestore del servizio e dalle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative a livello nazionale, tra cui il Movimento Consumatori, finalizzato a risolvere le piccole controversie attraverso un sistema rapido, efficace e gratuito senza ricorrere alla giustizia ordinaria.

Il webform da compilare per presentare le domande è online sul sito web.trenitalia.com.

La conciliazione paritetica è una **procedura di risoluzione alternativa** che si prefigge di accrescere la qualità generale del servizio, anche nel post-viaggio, offrendo una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle eventuali controversie tra Trenitalia e i passeggeri, che possono avvalersi di questo strumento nel caso di una risposta ritenuta non soddisfacente o se non hanno ricevuto risposta nel termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

Covid-19. Viaggi da e per l'estero: tutte le novità



Fino al 31 gennaio 2022 sono in vigore nuove disposizioni (ordinanza Ministero della Salute del 14 dicembre 2021) che limitano l'ingresso in Italia di persone provenienti dall'estero e prevedono restrizioni e divieti per i viaggi fuori dall'Italia, in relazione al

livello di rischio dei Paesi esteri, raggruppati negli **elenchi C, D ed E**).

Elenco C

Tutti gli Stati dell'Unione Europea rientrano attualmente in questo elenco

Ai cittadini provenienti da Stati compresi in tale elenco è consentito l'ingresso in Italia nel caso in cui sia presentato **sia un tampone sia un certificato di vaccinazione o guarigione**. Nel caso in cui non sia presentato il certificato, è richiesto obbligatoriamente l'isolamento fiduciario di 5 giorni.

Anche gli italiani che rientrano da Paesi compresi nell'elenco C dovranno presentare il **"Passenger Locator Form"** (in formato digitale o cartaceo) e saranno tenuti a presentare al momento dell'imbarco e a chi è tenuto ad effettuare controlli una certificazione di essersi sottoposti a un tampone molecolare o antigenico effettuato, rispettivamente 48 e 24 ore prima dell'ingresso.

Tutti i bambini di **età inferiore a 6 anni** in ingresso in Italia sono sempre esentati da tampone pre-partenza e sono

esentati anche dall'isolamento fiduciario nel caso in cui il genitore accompagnatore con cui viaggiano non ha questo obbligo.

Tutti i minori di **età maggiore o uguale a 6 anni** sono tenuti a fare il tampone pre-partenza, qualora non siano in possesso anche del certificato vaccinale o di guarigione sono esentati dall'isolamento fiduciario nel caso in cui il genitore accompagnatore con cui viaggiano non ha questo obbligo.

Elenco D

Rientrano i seguenti Stati: Argentina, Australia, Bahrain, Canada, Cile, Colombia, Giappone, Indonesia, Israele, Kuwait, Nuova Zelanda, Peru', Qatar, Ruanda, Arabia Saudita, **Regno Unito, Gran Bretagna e Irlanda del Nord**, Repubblica di Corea, **Stati Uniti d'America**, Emirati Arabi Uniti, Uruguay, Taiwan, Regioni Amministrative speciali di Hong Kong e Macao.

Per i cittadini provenienti da tali Paesi, sono previste disposizioni analoghe a quelle di cui all'elenco C, salvo differenze nelle tempistiche per effettuare i tamponi (quello molecolare, nelle 72 ore prima dell'ingresso in Italia, salvo ingressi dal Regno Unito e Irlanda del Nord, per cui il test è ridotto a 48 ore, e quello antigenico nelle 24 ore prima dell'ingresso in Italia).

Elenco E

Sono compresi tutti i paesi extra UE e non compresi nell'elenco D.

L'ingresso in Italia è consentito solo per specifici motivi: lavoro, salute, studio, assoluta urgenza, rientro presso il proprio domicilio, abitazione o residenza e non è possibile per motivi di turismo da parte di stranieri.

Gli italiani che abbiano prenotato viaggi in tali Paesi

possono partire, ma devono sapere che al rientro saranno sottoposti **all'obbligo di quarantena**, ad altre restrizioni e adempimenti (compilare il Passenger Locator Form, sottoporsi a tampone molecolare effettuato nelle 72 ore prima dell'ingresso in Italia e il cui risultato sia negativo; ovvero ad un test antigenico nelle 24 ore prima dell'ingresso in Italia il cui risultato sia negativo; comunicare immediatamente il proprio ingresso in Italia al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria competente per territorio; raggiungere la propria destinazione finale in Italia solo con mezzo privato).

Ryanair, Easyjet e Volotea: stop ai voucher e subito rimborsi



L'Antitrust ha sanzionato le compagnie aeree Ryanair, Easy jet e Volotea per pratiche commerciali scorrette relative all'emissione di voucher invece dei rimborsi, in caso di cancellazione dei voli

successivi alla fine delle limitazioni agli spostamenti del giugno 2020.

MC, a partire dalla pubblicazione del DPCM dell'11 giugno 2020, che aveva introdotto la possibilità per i vettori aerei di derogare all'obbligo di mantenere il distanziamento di 1 metro tra i passeggeri per i voli nazionali e in area Schengen, ha registrato numerose segnalazioni di consumatori in merito a compagnie che – richiamando l'emergenza sanitaria

Covid-19 – hanno continuato a erogare voucher e a negare i rimborsi dei voli cancellati.

L'associazione nell'ultimo anno ha trasmesso numerose richieste di rimborso a Easyjet per voli cancellati e ancora oggi la compagnia non ha provveduto ai pagamenti. E' stata inoltre segnalata all'associazione da parte dei passeggeri una scarsa trasparenza nelle comunicazioni di Easyjet a seguito di cancellazioni per voli programmati, in quanto nonostante per il consumatore fosse previsto il rimborso, sul sito della compagnia erano soltanto offerte la modifica del volo o un voucher.

“Non vogliamo assistere a quanto avvenuto l'estate scorsa – afferma Marco Gagliardi, responsabile settore trasporti MC– quando le compagnie, anche se potevano volare regolarmente, cancellavano i voli e si limitavano a offrire voucher, anche se la legge non lo permetteva. Oggi le compagnie devono comunicare in maniera trasparente ai passeggeri il diritto al rimborso che deve avvenire in tempi rapidi. Il voucher può essere un'alternativa, ma la scelta spetta esclusivamente al consumatore che non deve essere tratto in inganno.”

MC invita i consumatori a segnalare pratiche commerciali scorrette al numero 06 94807041 o alla email sosturista@movimentoconsumatori.it

**Treni. Conciliazione
paritetica anche per il
trasporto regionale**



Il 23 marzo scorso, è stato siglato il protocollo d'intesa tra Trenitalia e le associazioni dei consumatori per introdurre anche nel trasporto regionale la conciliazione paritetica, che consentirà ai viaggiatori di risolvere in modo rapido le piccole controversie senza dover

ricorrere alla giustizia ordinaria.

Alla firma è seguito un incontro in streaming a cui hanno partecipato Gianfranco Battisti, AD di FS Italiane, Luigi Corradi, AD di Trenitalia, Sabrina De Filippis, Direttore della Divisione Passeggeri Regionale Trenitalia e i rappresentanti delle sedici associazioni dei consumatori che hanno firmato l'intesa, tra cui Movimento Consumatori.

“Questo accordo è il frutto di un percorso da tempo intrapreso da MC e dalle altre associazioni dei consumatori – afferma Marco Gagliardi, responsabile Trasporti e turismo dell'associazione – per offrire ai pendolari, lavoratori e studenti e a tutti gli utenti del trasporto ferroviario regionale un'opportunità e uno strumento rapido e privo di costi per far valere i propri diritti, previsti a livello comunitario, in caso di disservizi di Trenitalia, senza dover ricorrere alla giustizia ordinaria”.

Il percorso è iniziato a dicembre 2019 con l'avvio del confronto, successivamente condiviso con le Regioni. Da luglio 2020, gli sforzi congiunti di Trenitalia e delle associazioni dei consumatori hanno gettato le basi per siglare il nuovo protocollo che MC confida possa passare alla fase operativa nel più breve tempo possibile.

Cancellazione voli Alitalia: Movimento Consumatori invia esposto all'Antitrust



Movimento Consumatori ha inviato un esposto all'Antitrust affinché valuti la legittimità della procedura di gestione e delle comunicazioni di **cancellazioni di voli Alitalia**.

Sono infatti pervenute all'Associazione numerose segnalazioni di consumatori ai quali la compagnia ha reso nota la cancellazione di voli *"a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e ai conseguenti provvedimenti di restrizione relativi agli spostamenti decisi dalle autorità nazionali e internazionali"*. Con la stessa comunicazione veniva richiesto di *"riprogrammare"* il viaggio contattando un numero verde entro 5 giorni, a pena della *"cancellazione"* della prenotazione, senza alcuna ulteriore informazione sui diritti del passeggero al rimborso e all'eventuale diritto alla compensazione pecuniaria, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 261 del 2004.

A seguito del DPCM dell'11 giugno 2020, tuttavia, si è introdotta la possibilità per i vettori aerei di non mantenere il distanziamento di un metro tra i passeggeri e, a partire dal 3 giugno, sono state rimosse le restrizioni alla circolazione all'interno del territorio nazionale e nell'area europea Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord.

Come anche rilevato dall'ENAC che ha aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti delle compagnie che adducono come motivazione delle cancellazioni "l'emergenza sanitaria", **le cancellazioni non possono limitare i diritti dei passeggeri**, in particolare prevedendo – in alternativa al rimborso e alla compensazione pecuniaria – l'assegnazione di un voucher in alternativa al rimborso.

Secondo quanto riferito dai passeggeri destinatari della comunicazione il call center messo a disposizione da Alitalia non era raggiungibile.

"Riteniamo che la compagnia di bandiera abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta – afferma Marco Gagliardi del Servizio Legale di MC – in quanto non ha reso informazioni corrette sui diritti dei passeggeri che oggi hanno diritto a quanto previsto dalla normativa comunitaria. Auspichiamo che l'Antitrust apra urgentemente un procedimento e che in questo clima di incertezza inibisca comportamenti analoghi, posti in essere anche da parte di altre compagnie".

Per segnalazioni di pratiche commerciali scorrette, l'associazione invita i consumatori a scrivere alla email rimborsi@movimentoconsumatori.it

Blue Panorama Airlines



L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha chiuso l'istruttoria avviata nei confronti del vettore aereo Blue Panorama Airlines S.p.A. accertando una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 24 e

25 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

In particolare, la condotta accertata ha riguardato l'applicazione ai consumatori di una penale – consistente, in un primo tempo, nel pagamento di nuovo biglietto per poter usufruire del servizio già acquistato e, successivamente, di una *fee* di 50 euro per tratta – a fronte della non corretta registrazione in sede di prenotazione del nominativo del passeggero, specificamente per l'ipotesi di omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure nel caso di alterazione/mancanza di alcune lettere.

La richiesta della suddetta penale, che avveniva direttamente in aeroporto, nell'imminenza del volo e a pena di divieto d'imbarco, è risultata sostanzialmente indipendente da esigenze di sicurezza della circolazione aerea. Peraltro, il vettore non forniva alcuna informazione preventiva circa le conseguenze dell'incompleta annotazione del nominativo in sede di prenotazione; inoltre, in alcuni casi tale difformità è derivata dalle stesse caratteristiche del sistema di acquisto on line della Compagnia – avuto riguardo al limitato spazio disponibile per l'inserimento di tutti i nomi/cognomi dei viaggiatori – o a causa del disallineamento tra le interfacce operative con i siti internet di taluni intermediari di vendita.

Nel valutare la gravità della violazione per irrogare una sanzione di 1 milione di euro, l'Autorità ha tenuto conto della diffusività della condotta che ha interessato un numero elevatissimo di consumatori e delle evidenze istruttorie da

cui emergeva il chiaro obiettivo di incrementare i ricavi aziendali.

Nel corso del procedimento, l'Autorità si avvalsa della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.

fonte: AGCM

Testo del provvedimento pdf