DISPOSIZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE NEL CAMPO DEI TRASPORTI

La legge 124/2017, meglio conosciuta come Legge sulla concorrenza 2017, introduce alcune misure specifiche per la tutela del consumatore e per l'incremento dell'efficienza dei servizi nel campo del trasporto.

OBBLIGO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA TELEMATICA
(articolo 1 comma 167)

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le regioni provvedono, secondo i rispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato.

SERVIZI DI LINEA DI TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA O ROTAIA E TRASPORTO MARITTIMO

(Articolo 1 comma 168)

I concessionari ed i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per eccedere alla carta dei servizi ed in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità. I concessionari ed i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti.