



Brescia, 29 marzo 2021

Spettabili: - **ARRIVA Italia S.r.l.**  
via Trebazio, 1  
20145 MILANO  
arriva@pec.arriva.it

Cortese attenzione: Dott. Angelo Costa  
Amministratore delegato  
angelo.costa@arriva.it

- **BS TRASPORTI S.p.A.**  
Via San Donino, 30  
25128 BRESCIA  
bresciatrasporti@legalmail.it

Cortese attenzione: Ing. Enzo Cerquaglia  
Amministratore Unico

- **REGIONE LOMBARDIA**  
Assessorato Infrastrutture e Mobilità  
Piazza Città di Lombardia, 1  
20124 MILANO

Cortese attenzione: Avv. Claudia Maria Terzi  
Assessore

- **AUTORITA' REGOLAZIONE TRASPORTI**  
Ufficio DDU Diritti degli Utenti  
Via Nizza, 230  
20126 TORINO  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
[DDU@autorita-trasporti.it](mailto:DDU@autorita-trasporti.it)

E, per conoscenza: **DG Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile**  
Ing. Aldo Colombo  
Direttore Generale  
[infrastrutture\\_e\\_mobilita@pec.regione.lombardia.it](mailto:infrastrutture_e_mobilita@pec.regione.lombardia.it)

- **TRASPORTI BRESCIA SUD S.C. a R.L.**  
- **TRASPORTI BRESCIA NORD S.C. a R.L.**  
Via Cassala 3 – 3/A  
25126 BRESCIA  
[tbs@pec.trasportibrescia.it](mailto:tbs@pec.trasportibrescia.it) / [tbn@pec.trasportibrescia.it](mailto:tbn@pec.trasportibrescia.it)

## **Oggetto: Modalità risarcimento titoli di viaggio servizi di TPL non usufruiti causa COVID-19.**

Come a voi noto, le forme e le modalità di rimborso dei titoli di viaggio per servizi di TPL non usufruiti a causa della situazione sanitaria emergenziale e ammessi a rimborso sono disciplinate da apposite disposizioni (art. 215 del DL 34/19.05.2020 convertito in Legge n. 77/17.07.2020) che prevedono come forma di risarcimento solo l'opzione tra l'emissione di un voucher o il "prolungamento della durata dell'abbonamento per un periodo corrispondente a quello durante il quale non ne è stato possibile l'utilizzo".



Vi è altrettanto noto, in riferimento ai numerosi reclami pervenuti alle Società in indirizzo di cui siamo a conoscenza, nonché agli uffici regionali e alla scrivente Agenzia, oltre alle segnalazioni a mezzo stampa, come **le modalità di rimborso suddette non risultino pienamente idonee a garantire l'effettivo risarcimento** verso una parte della platea di utenza che – per diverse motivazioni – non ha più l'esigenza di rinnovare titoli di durata annuale, “scontando” il prezzo di acquisto del nuovo titolo, tramite il voucher offerto come unica modalità di indennizzo.

Questa problematica investe un gruppo di persone, pur limitato, a cui viene di fatto negato il diritto di un risarcimento in termini di rimborso monetario che risulterebbe la forma più diretta e soddisfacente. Si noti che il risarcimento monetario è contemplato per una casistica di situazioni molto ampia riguardante sia altre modalità di trasporto (si faccia riferimento in proposito alla disciplina ART e in particolare la Delibera dell'Autorità n. 106/9.11.2018) sia ai casi di vendita di abbonamenti per l'accesso a palestre, piscine, impianti sportivi o all'acquisto di biglietti per concerti, spettacoli, ecc. (per limitarci a qualche esemplificazione), tutte situazioni in cui la legge sopracitata prevede la restituzione delle somme versate, su istanza degli acquirenti.

Rileviamo che – per quanto a ns. conoscenza – ad oggi le Società affidatarie di servizi di TPL in indirizzo si siano attenute strettamente al dettato normativo e abbiano denegato a coloro che ne hanno fatto richiesta la possibilità di un rimborso monetario. Riteniamo che questa pratica risulti senz'altro penalizzante e anche pregiudizievole dei diritti degli utenti.

Al fine di superare questa situazione, nella perdurante assenza di indicazioni da parte del competente Assessorato regionale e/o degli Uffici della DG regionale in indirizzo, **riteniamo opportuno che le Aziende direttamente interessate individuino forme di rimborso idonee a dare soddisfazione alla clientela che si è rivolta loro per ottenere i risarcimenti monetari.**

Per parte nostra, oltre all'opzione della restituzione in denaro, suggeriamo l'adozione di una via semplice che potrebbe rispondere alle attese e avere la veste di una “azione promozionale” di natura commerciale consistente nel cambio dell'equivalente monetario dell'abbonamento annuale non usufruito in un numero di titoli di viaggio di durata più limitata (abbonamenti settimanali e/o, biglietti di corsa semplice) ma maggiormente fruibili. Si tratterebbe di un'iniziativa non particolarmente onerosa, anche in considerazione del numero limitato di casi, a tutto vantaggio dell'immagine e della reputazione delle Società che vi aderissero.

In ogni caso, ci pare utile che l'Assessorato regionale competente fornisca indicazioni al riguardo, così come **l'Autorità di Regolazione dei Trasporti** – a cui la presente viene inoltrata per doverosa conoscenza - **auspicabilmente provveda a sviluppare una riflessione** riguardo alla mancanza di effettive tutele per l'utenza dei servizi di TPL in relazione ai profili sinteticamente messi in luce con questa nota e **adotti i necessari provvedimenti, anche con specifiche iniziative** presso i Ministeri competenti.

Confidando in un'attenta considerazione di quanto esposto, con l'occasione, si porgono distinti saluti.

II DIRETTORE  
**Ing. Alberto Croce**

Documento informatico conforme all'originale cartaceo e firmato digitalmente ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art.21 del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate