

Definiti i diritti per gli abbonati Alta Velocità

Comunicato stampa n. 6/2016

14 aprile 2016

- **Abbonati più informati**
- **Mercato più trasparente**
- **Diritti, rimborsi e indennizzi agli abbonati**
- **Disposizioni valide per tutti i servizi ad Alta Velocità**

Il Consiglio dell’Autorità di regolazione dei trasporti ha adottato oggi le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità.

Tali misure entreranno in vigore dopo una breve consultazione che si concluderà il 29 aprile.

L’odierno provvedimento regolatorio, che tiene conto delle osservazioni pervenute sul precedente schema di atto già posto in consultazione dall’Autorità, definisce il livello minimo dei seguenti diritti:

Diritto all’informazione:

Si individua il contenuto minimo delle informazioni che devono essere fornite ai passeggeri, sin dal primo contatto con l’impresa e per tutta la durata dell’offerta commerciale, in relazione alle caratteristiche e alle modalità di fruizione degli abbonamenti. L’obiettivo è garantire agli utenti interessati all’acquisto di un abbonamento la disponibilità, prima dell’adesione eventuale all’offerta e per tutta la

durata della stessa, di un nucleo essenziale di informazioni sulle caratteristiche e le modalità di fruizione del titolo di viaggio, tali da consentire una scelta commerciale consapevole e informata.

Tali informazioni sono fornite a titolo gratuito tramite i canali preposti; sono rese in forma chiara, completa e di agevole accesso per gli utenti, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.

Le informazioni devono comprendere almeno quanto segue:

- A. il numero di posti che, per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia sono oggetto dell'offerta commerciale;
- B. le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o mono direzionale, le eventuali condizioni e restrizioni all'uso, i relativi prezzi e modalità di pagamento;
- C. le modalità e la tempistica con le quali è possibile procedere alle prenotazioni dei posti e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita o onerosa delle stesse;
- D. eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;
- E. le modalità di esercizio del diritto di rimborso e indennizzo in caso di ritardi, soppressioni e altre disfunzioni per cause imputabili ai gestori dei servizi.

Diritti all'utilizzo degli abbonamenti:

E' stato stabilito il contenuto minimo dei diritti di cui i passeggeri godono in qualità di titolari dell'abbonamento nella fase di fruizione del titolo di viaggio e per tutta la durata dello stesso. Il contenuto minimo dei diritti è il seguente:

- A. I gestori dei servizi garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento;
- B. gli stessi gestori consentono l'acquisto degli abbonamenti e la prenotazione dei posti

entro un termine congruo, e comunque almeno 15 giorni prima dell'inizio del periodo di validità dell'abbonamento;

- C. i gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati;
- D. ove il gestore del servizio lo richieda, il passeggero indica, nel momento in cui acquista l'abbonamento, i treni giornalieri per l'utilizzo dei quali intende fruire dell'abbonamento e contestualmente il gestore del servizio procede ad effettuare la prenotazione;
- E. qualora il gestore del servizio consenta all'abbonato di effettuare la prenotazione del posto successivamente all'acquisto dell'abbonamento, l'abbonato ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. Ove ciò non sia possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento;
- F. i titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione.

Diritto all'indennizzo per ritardi e soppressioni

I passeggeri titolari di abbonamenti e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio, qualora abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, hanno diritto a un indennizzo adeguato ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, determinato secondo criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti dai gestori dei servizi con riferimento ai titoli di viaggio singoli.

Nell'ottica di fornire agli utenti un'informativa completa sui diritti di cui dispongono in forza del provvedimento dell'Autorità, è previsto a carico dei gestori l'obbligo di pubblicare l'atto regolatorio sui rispettivi siti web, anche in forma di estratto.

Entro il 1° settembre 2016 i gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento, dandone comunicazione all'Autorità. Entro il

medesimo termine i gestori dei servizi adeguano le proprie condizioni generali di trasporto e i propri documenti informativi alle disposizioni di cui al presente provvedimento.

L'Autorità di regolazione dei trasporti eserciterà i suoi poteri di vigilanza e controllo sul rispetto delle misure da parte delle imprese ferroviarie.

Nelle more della conclusione del procedimento, l'Autorità rinnova la raccomandazione ai gestori dei servizi ferroviari ad AV di astenersi dal comminare sanzioni pecuniarie o esigere sovrapprezzi per la violazione dell'obbligo di prenotazione.

ATTIVITÀ DI REGOLAZIONE

TUTELA DEI DIRITTI

MODALITÀ DI TRASPORTO

TERRESTRE

DELIBERE CORRELATE

[Delibera n. 45/2016](#)

CONSULTAZIONI CORRELATE

Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità

NOTIZIE CORRELATE

Definiti i diritti per gli abbonati Alta Velocità