

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati, per spostamenti ripetuti e con validità temporalmente definita, ivi compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari di Alta Velocità.

INDICE

1. Premesse.....	1
2. Principi e criteri.....	2
3. Schema dell'atto di regolazione.....	4

1. Premesse

Nel corso del 2015 sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni da parte di utenti, singoli e associati, con le quali viene evidenziata l'esistenza di criticità connesse alle concrete modalità di fruizione delle offerte commerciali concernenti titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti tra determinate città e di validità temporalmente definita, ivi inclusi quelli relativi ai servizi in abbonamento sulle tratte ferroviarie ad Alta Velocità ("AV"). Le problematiche segnalate interessano, in particolare, i passeggeri che, per esigenze lavorative, si spostano abitualmente in determinate fasce orarie, tra città vicine. Le criticità lamentate si incentrano in particolare sulle modalità di prenotazione e sull'effettiva disponibilità di posti sui treni che operano in determinate tratte nelle ore di maggiore affluenza, anche in relazione alle disposizioni recentemente adottate dalle Imprese ferroviarie attive nel settore AV.

Riguardo ai servizi di cui trattasi, l'esigenza di rispettare precisi parametri di sicurezza e di assicurare la qualità del servizio a tutti i clienti, inclusi i viaggiatori occasionali, induce a confermare le ragioni a sostegno della previsione, di un obbligo di prenotazione. oltre che per la necessità. D'altro canto, occorre cogliere il sollecito che emerge dalle criticità evidenziate a che che i gestori dei servizi ferroviari attivi nel settore del trasporto ferroviario ad AV programmino adeguatamente la propria offerta commerciale dei titoli di viaggio in esame, in modo tale da assicurare il soddisfacimento della relativa domanda con particolare riferimento alle fasce orarie di maggiore affluenza comprese tra le ore 6.00 e le ore 9.00 antimeridiane e tra le ore 17.00 alle ore 20.00.

Premesso quanto precede, l'Autorità ritiene che, con riferimento alle fattispecie di cui trattasi, ricorrano gli estremi per la attivazione delle disposizioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, inerenti il compito ad essa espressamente affidato di *"definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto"*. Nell'esercizio di tali poteri, l'Autorità ritiene, quindi, intervenire per regolare il contenuto minimo dei diritti dei passeggeri che aderiscono alle offerte commerciali riguardanti abbonamenti per servizi di trasporto sulle tratte ad alta velocità e comunque tutti i titoli di viaggio prepagati sulle medesime tratte, per spostamenti ripetuti tra determinate città e con validità temporalmente definita. E ciò anche al fine di garantire la migliore fruizione del servizio da parte di questo segmento della domanda di trasporto.

A tal fine ha predisposto il seguente schema di atto di regolazione, contenente un primo quadro di misure regolatorie concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti per viaggi tra città determinate e di validità temporalmente definita possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari AV.

2. Principi e criteri

L'Autorità ritiene necessario, più specificamente, che gli operatori garantiscano un'informazione il più possibile accessibile e completa in ordine alla vendita e all'utilizzo dei titoli di viaggio in questione, alla relativa disponibilità dei posti, nonché alla prenotazione o al cambio della medesima da parte dei passeggeri in possesso di tali titoli di viaggio.

Detto compito può essere assolto, ad esempio, tramite l'adozione di applicazioni informatiche dedicate che offrano una informazione preventiva e puntuale sulla disponibilità dei posti su ogni singolo treno offerto.

Per quanto riguarda le modalità di vendita, si ritiene che la previsione di termini di prevendita più ampi e l'ampliamento dei canali e delle reti di vendita (oltre che di prenotazione e di cambio della stessa) dei titoli prepagati, favoriscano il consolidamento del mercato e possano determinarne nuove opportunità di sviluppo.

Al fine di assicurare l'effettiva fruizione dei titoli di viaggio in esame, inoltre, occorre che i gestori dei servizi ferroviari AV garantiscano l'assegnazione di tutti i posti disponibili su ciascun treno, a prescindere dal livello di servizio cui si riferisce il titolo di viaggio e senza aggravii economici per il passeggero (ad esclusione del livello di servizio apicale, caratterizzato da elevate ed esclusive condizioni di comfort). Tale procedura di up-grading gratuito costituisce una policy "last minute" che il gestore del servizio deve attivare entro un margine di tempo congruo (indicativamente 30 minuti) per consentirne la fruizione rispetto alla partenza del treno.

In caso di indisponibilità del posto sul treno originariamente prescelto, è altresì necessario che sia garantita al passeggero l'assegnazione, senza oneri aggiuntivi, di un posto sul treno immediatamente successivo.

Per l'ottimale utilizzazione dei titoli di viaggio in esame, i gestori dei servizi AV devono inoltre adottare sistemi di prenotazione e di cambio della stessa maggiormente agevoli e flessibili.

Infine, per tenere conto anche dell'eventuale carattere ripetuto del disagio, si ritiene necessario che i gestori dei servizi ferroviari AV adeguino i vigenti sistemi di calcolo del ritardo e di indennizzo previsti dall'articolo 17 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, fissando, per i passeggeri in possesso dei titoli di viaggio in parola, criteri di calcolo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti per le altre tipologie di offerte commerciali. In tale ambito, risulta altresì indispensabile introdurre un apposito ed adeguato diritto di natura risarcitoria da riconoscere in caso di impossibilità ad effettuare il viaggio per indisponibilità dei posti, all'esito (infruttuoso) della procedura di prenotazione appositamente prevista.

In considerazione di quanto rappresentato, l'Autorità, nell'esercizio delle funzioni attribuite dall'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, nonché delle funzioni attribuite dall'art.4 del decreto legislativo 17 aprile 2014 n.70 (recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n.1371/2007), ha predisposto lo schema di atto di regolazione che si riporta di seguito, contenente un primo quadro di misure regolatorie concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti per viaggi tra città determinate e di validità temporalmente definita possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari AV.

Lo schema di atto si compone di diverse misure regolatorie, relative alle informazioni che devono essere fornite agli utenti, ai sistemi di vendita e prenotazione che devono essere implementati dai gestori dei servizi AV in modo tale da consentire una fruizione agevole e piena dei titoli di viaggio in esame, alle modalità di vendita e di utilizzo dei titoli stessi nonché al sistema specifico di indennizzi per ritardi, soppressioni e indisponibilità dei posti per i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati, ivi compresi gli abbonamenti, per spostamenti ripetuti per viaggi tra città determinate e di validità temporalmente definita.

Una misura chiarisce, inoltre, la circostanza che siffatte disposizioni regolatorie devono essere recepite da ciascun gestore dei servizi ferroviari AV, tramite un'apposita modifica delle proprie condizioni generali di trasporto.

Si prevede, infine, a carico di ciascun gestore dei servizi ferroviari AV, uno specifico obbligo di informativa nei confronti dell'Autorità.

Nelle more della conclusione del procedimento volto alla definizione delle misure concernenti il contenuto minimo dei diritti, anche di natura risarcitoria, di cui al presente documento, l'Autorità raccomanda ai gestori dei servizi ferroviari ad AV di astenersi dal comminare sanzioni pecuniarie o esigere sovrapprezzi per la violazione dell'obbligo di prenotazione sino all'operatività di sistemi di informazione, vendita e prenotazione che consentano di utilizzare al meglio i titoli di viaggio prepagati, ivi inclusi gli abbonamenti per spostamenti ripetuti tra determinate città, con validità temporalmente definita.

3. Schema dell'atto di regolazione.

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati, per spostamenti ripetuti e con validità temporalmente definita, ivi compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari Alta Velocità, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201.

Articolo 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento individua, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, il contenuto minimo dei diritti dei passeggeri che aderiscono alle offerte commerciali formulate dai gestori dei servizi ferroviari di Alta Velocità (di seguito: gestori dei servizi) riguardanti gli abbonamenti e, comunque, tutti i titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti tra determinate città, con validità temporalmente definita.

Articolo 2

(Informazioni e sistemi di vendita e prenotazione)

1. I gestori dei servizi forniscono una informazione preventiva e puntuale sulla disponibilità dei posti su ogni singolo treno offerto, anche attraverso l'adozione di specifiche applicazioni elettroniche appositamente dedicate.
2. I gestori dei servizi implementano un sistema di vendita e prenotazione, flessibile e semplice, che consenta di utilizzare al meglio i titoli di viaggio di cui al presente provvedimento.
3. I gestori dei servizi consentono che l'acquisto degli abbonamenti possa avvenire almeno 30 giorni prima dell'inizio del periodo di validità.

Articolo 3

(Acquisto e utilizzo dei titoli di viaggio)

1. Al momento dell'acquisto di un abbonamento, il passeggero indica al gestore del servizio, ai fini della pre-assegnazione del posto, i due treni giornalieri per l'utilizzo dei quali intende fruire del titolo di viaggio; contestualmente o successivamente, il passeggero procede all'effettuazione della prenotazione. Per la prenotazione del posto, il gestore del servizio non pone limiti all'utilizzo dei canali di emissione disponibili.
2. Al momento dell'acquisto di un titolo di viaggio prepagato diverso da quelli di cui al comma 1, il passeggero, ove non intenda procedere all'indicazione dei treni da utilizzare per fruire dei titoli di viaggio, si riserva di comunicarli al gestore del servizio, utilizzando tutti i canali di vendita disponibili, all'atto della prenotazione.
3. Con riferimento ai titoli di viaggio di cui al presente provvedimento, i gestori dei servizi consentono il cambio di prenotazione, senza oneri aggiuntivi per il passeggero, fino all'orario di partenza programmata del treno. Sino ad un'ora dopo la partenza programmata del treno, come risultante dal titolo di trasporto, i gestori dei servizi consentono, attraverso proprio personale dedicato e senza oneri aggiuntivi per il passeggero, il cambio di prenotazione, per una sola volta, al possessore del titolo di viaggio che si presenti presso la stazione di partenza o lo richieda attraverso i canali telematici a tal fine predisposti dall'impresa ferroviaria.

4. In caso di indisponibilità del posto relativo al livello di servizio cui si riferiscono i titoli di viaggio di cui al comma 1, l'impresa ferroviaria garantisce, a partire dal trentesimo minuto prima dell'orario programmato di partenza del treno, l'assegnazione di tutti i posti disponibili sul treno richiesto, anche di livello di servizio superiore, senza oneri aggiuntivi per il passeggero.
5. Qualora la richiesta di cambio di prenotazione effettuata ai sensi dei commi 3 e 4 non possa essere soddisfatta, il passeggero ha comunque diritto, senza sostenere oneri aggiuntivi, all'assegnazione di un posto sul treno immediatamente successivo a quello oggetto di richiesta, se disponibile, indipendentemente dal livello di servizio cui si riferisce il titolo di viaggio.
6. Le disposizioni di cui ai commi 4 e 5 non si applicano ai posti disponibili per i livelli di servizio apicali, caratterizzati da elevate ed esclusive condizioni di comfort.
7. La prenotazione del posto costituisce condizione necessaria per l'ammissione a bordo treno.

Articolo 4

(Indennizzi per ritardi, soppressioni e indisponibilità dei posti)

1. I passeggeri in possesso dei titoli di viaggio di cui all'articolo 1, hanno diritto all'indennizzo di cui all'articolo 17 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, determinato tramite criteri di calcolo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti per le altre tipologie di offerte commerciali, al fine di tener conto del carattere ripetuto del disagio.
2. I gestori dei servizi introducono un apposito ed adeguato diritto di natura risarcitoria in caso di impossibilità ad effettuare il viaggio per indisponibilità dei posti, anche all'esito della procedura di cui all'articolo 3, comma 5.

Articolo 5

(Adeguamento delle condizioni generali di trasporto)

1. I gestori dei servizi, fatte salve ulteriori garanzie che accrescano la protezione dei passeggeri, adeguano le proprie condizioni generali di trasporto alle disposizioni di cui al presente provvedimento.

Articolo 6

(Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità di regolazione dei trasporti)

1. I gestori dei servizi sono tenuti a comunicare all'Autorità di regolazione dei trasporti, entro il 31 marzo 2016 e, successivamente, a cadenza trimestrale, i dati concernenti il numero dei titoli di viaggio prepagati venduti, distinti per tipologia commerciale, per relazione di traffico, per singolo treno e per livello di servizio.
2. I dati di cui al comma 1 devono essere resi in formato editabile, con la specificazione motivata di eventuali esigenze di riservatezza.