

Delibera n. 103/2015

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 tra determinate città e con validità temporalmente definita, ivi compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità – Avvio del procedimento.

L'Autorità, nella sua riunione del 30 novembre 2015

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare il comma 2, lettera e), il quale stabilisce che l'Autorità *«provvede a 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; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi»;*

VISTO il 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, e in particolare:

- il considerando 3 che recita: *“Poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati”;*
- il considerando 4 il quale prevede che *“Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile”;*
- il considerando 9 che rileva come *“Occorre portare avanti l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità delle STI”;*
- l'articolo 8, paragrafo 1, che prevede l'obbligo per le imprese ferroviarie ed i venditori di biglietti di fornire al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, al regolamento, ove sono indicate, tra le altre, le informazioni sulla disponibilità dei posti offerti;
- gli articoli 3 e 10, ove si dispone che, per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al medesimo regolamento, le imprese ferroviarie ed i venditori di biglietti si avvalgono del sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario (CIRSRT), il quale contiene, tra le altre, le informazioni sulla *«disponibilità di posti sui servizi passeggeri»;*
- gli articoli 15, sulle disposizioni che regolano la responsabilità dell'impresa ferroviaria per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni, 16 e 17, che disciplinano rimborsi, itinerari alternativi e indennità per il prezzo del biglietto;
- l'articolo 30, paragrafo 1, ai sensi del quale *«[o]gni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri»;*

CONSIDERATO che gli operatori del servizio hanno l'obbligo di assicurare l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità alle specifiche tecniche di interoperabilità di cui alla

Direttiva 2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001 (9° considerando del Reg. n. 1371/2007);

VISTO l'articolo 10, comma 1, del Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n° 70 ai sensi del quale «[i] canali e le modalità di vendita dei biglietti devono presentare ampie accessibilità e facilità di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali ed alle modalità di vendita dei biglietti nonché alle condizioni e ai prezzi applicati»;

CONSIDERATO che notizie apparse sulla stampa a partire dal mese di aprile 2015 hanno evidenziato ritardi reiterati e situazioni di sovraffollamento dei convogli su alcuni treni ad Alta Velocità di Trenitalia S.p.A. operanti sulla tratta "Torino – Milano", nelle fasce orarie a maggiore affluenza di viaggiatori dovute all'indisponibilità di posti a sedere per i titolari di offerte commerciali denominate "abbonamento AV";

VISTA la nota del 28 aprile 2015 (prot. ART n. 2015/1933) con cui l'Autorità ha richiesto a Trenitalia S.p.A. di fornire informazioni e documentazione in merito a quanto segnalato sulla stampa, nonché il riscontro dato dall'impresa ferroviaria in data 15 maggio 2015;

CONSIDERATO che con segnalazioni e reclami, pervenuti a partire dal mese di giugno 2015, più 400 viaggiatori su diverse tratte ad Alta Velocità, titolari di "abbonamento AV" emesso da Trenitalia S.p.A., o di "abbonamento" emesso da NTV – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: NTV S.p.A.), hanno evidenziato, anche tramite associazioni ed organizzazioni rappresentative dei loro interessi i) la scarsa accessibilità e l'esistenza di difficoltà nel perfezionamento della prenotazione del posto e/o nelle modifiche della stessa, tenuto anche conto delle modalità e delle limitazioni al numero di prenotazioni e di cambi previsti dalle imprese ferroviarie; ii) l'impossibilità di accedere ai posti a sedere (e dunque di fruire del servizio di trasporto pagato anticipatamente) pur in presenza di posti liberi a bordo treno; iii) l'assenza di informazioni chiare e trasparenti, prima e all'atto dell'emissione del titolo di viaggio, sull'esistenza di limitazioni alla fruibilità del servizio connesse alla scarsità del numero di posti resi disponibili sulle singole tratte per i viaggiatori in possesso dell'indicato titolo di viaggio, anche nelle ore di maggiore affluenza; iv) l'assenza di un sistema di indennizzi specifico per il caso del susseguirsi di ritardi, di soppressione di treni e di mancata fruizione del titolo di viaggio;

VISTA la nota del 5 agosto 2015 (prot. ART n. 2015/4059), con cui l'Autorità ha richiesto a Trenitalia S.p.A. di fornire chiarimenti in merito ai disservizi evidenziati nelle segnalazioni e nei reclami pervenuti;

VISTA la nota del 9 settembre 2015 (prot. ART n. 2015/4345), con cui l'Autorità ha richiesto a NTV S.p.A. di fornire chiarimenti in merito ai disservizi evidenziati nelle segnalazioni e reclami pervenuti;

CONSIDERATO che:

- con nota del 22 settembre 2015 (prot. ART n. 2015/4545) Trenitalia S.p.A. ha fornito le informazioni richieste, tra l'altro specificando le condizioni applicate per il cambio della prenotazione, ed evidenziando che l'indennità da ritardo per i passeggeri in possesso del titolo di viaggio "abbonamento AV" con prenotazione viene calcolata come somma delle indennità da ritardo previste per le singole prenotazioni/viaggi effettuati, secondo i criteri definiti per il biglietto di corsa semplice, che l'indennità non è riconosciuta per importi pari o inferiori a quattro euro e che la stessa viene corrisposta, entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta, ammessa trascorsi tre giorni dalla scadenza del titolo di viaggio;
- con nota del 25 settembre 2015 (prot. ART n. 2015/4638) NTV S.p.A. ha dato riscontro alla richiesta di informazioni del 9 settembre 2015, evidenziando tra l'altro che, come riportato nelle Condizioni generali di trasporto vigenti, la possibilità di fruire dei titoli di trasporto

appartenenti all'“*abbonamento*” è “*limitata e variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana e del momento di prenotazione rispetto alla partenza del treno scelto*”, che l'offerta commerciale “*abbonamento*” non è modificabile e, al pari dei singoli titoli di trasporto inutilizzati che ne fanno parte, non è rimborsabile;

RITENUTO che dagli atti acquisiti emergano elementi idonei per l'avvio di un procedimento per la definizione del contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti tra determinate città e di validità temporalmente definita, ivi inclusi i possessori di titoli di viaggio in diverso modo denominati “*abbonamento*” AV” e “*abbonamento*”, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari Alta Velocità, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011;

VISTO il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2015 del 16 gennaio 2014;

RITENUTO nell'ambito di tale procedimento ed ai sensi dell'art. 5 del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, di sottoporre a consultazione, uno schema di atto di regolazione recante la definizione del contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che i passeggeri in possesso di titoli di viaggio prepagati, per spostamenti ripetuti tra determinate città e con validità temporalmente definita, ivi compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari Alta Velocità;

su proposta del Segretario Generale

DELIBERA

1. E' avviato un procedimento per la definizione delle 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 tra determinate città e con validità temporalmente definita, ivi compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari di Alta Velocità, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201.
2. Il Responsabile del procedimento è il Segretario Generale.
3. Nell'ambito del procedimento di cui al punto 1, è posto in consultazione pubblica il documento di cui all'allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente delibera.
4. Entro e non oltre il 10 Gennaio 2016 i soggetti interessati possono formulare osservazioni e proposte sullo schema di atto di regolazione, nonché partecipare alla audizione, secondo le modalità indicate nell'allegato B) alla presente delibera.
5. Il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 1° marzo 2016.

Torino, 30 novembre 2015

Il Presidente
Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente
Andrea Camanzi