

Documento di consultazione**CONCERNENTE LA ATTUAZIONE DELLA DISCIPLINA SANZIONATORIA PER LE VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007 RELATIVO AI DIRITTI E AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO****PREMESSA**

La Regione Toscana ha previsto nel proprio Contratto di servizio per il trasporto ferroviario regionale il trattamento dei reclami dei viaggiatori.

Fino dal 2005 essa si è dotata di un contact center (n. verde telefonico 800-570530) in grado di gestire i reclami dei viaggiatori, mediante risposte telefoniche in tempo reale o, nel caso di necessità di approfondimenti, innescando azioni di controllo su treni e stazioni in collaborazione con il gruppo di vigilanza della Regione e analisi approfondite dei disservizi con i gestori del servizio e con gli enti competenti, al fine di fornire una comunicazione circostanziata e personalizzata sulle motivazioni dei disservizi e sulle possibili soluzioni.

Esso inoltre fornisce informazioni su scioperi, servizi garantiti, orari treni regionali, modalità di applicazione della tariffa integrata regionale Pegaso, informazioni sui bonus per gli abbonati del servizio regionale ferroviario, informazioni su orario cadenzato, su Regionali Veloci etc.

Il Contact inoltre è in grado di accogliere i suggerimenti dei viaggiatori e dei pendolari in merito a particolari esigenze di servizio, orari, miglioramento della qualità, dando seguito ad un'analisi di fattibilità delle richieste e generando input di particolare interesse per la verifica dei piani e dei programmi regionali.

A partire dal 2005, i viaggiatori che si sono rivolti al contact sono cresciuti in funzione dell'andamento del servizio e dell'aumento dei disservizi subiti, ma anche grazie a campagne di pubblicizzazione del servizio promosse dalla stessa Regione.

Solo nell'ultimo anno (2013) si è assistito ad una diminuzione dei contatti, probabilmente anche in seguito ad un miglioramento percepito delle condizioni di viaggio offerte.

La tabella che segue indica il numero dei contatti relativamente all'intero sistema ferroviario toscano, Trenitalia e Trasporto Regionale Toscano – TFT, quest'ultima limitatamente a poche decine di contatti per anno.

Numero contatti Media settimanale

2005	1.731	64
2006	2.364	45
2007	1.391	27
2008	1.540	30
2009	1.875	35
2010	3.308	63
2011	3.198	61
2012	3.858	74
2013	2.759	53

La tabella che segue riporta in modo sintetico i soli reclami di Trenitalia pervenuti nel 2013, suddivisi per argomento.

	n.reclami	%
comfort di viaggio	413	16%

ritardi, soppressioni etc.	1850	70%
informazione	165	6%
vari	232	9%
totale reclami Trenitalia		2660

Documento di consultazione

1. Presentazione del reclamo - Modalità

Questione 1: Tenuto conto che l'Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all'allegato B

1 – in relazione alla prima parte del modulo relativa a “dettagli el viaggio” è necessario individuare in modo certo il luogo nel quale si sono svolti i fatti relativi al reclamo.

In particolare per quanto riguarda il treno è necessario inserire campi relativi a:

- numero del treno o, in alternativa
- località e ora di partenza del viaggiatore
- località e ora di partenza e di arrivo (destino finale) programmate del treno,
- giorno e ora dell’evento segnalato

Occorre inoltre aggiungere un campo relativo alle stazioni / fermate per le quali è necessario inserire quanto meno il nome.

2- Al fine di dare maggiore efficacia dell’azione limitando i margini di contenzioso, pur sempre possibile, si ritiene opportuno ridurre al minimo i campi a disposizione descrittivi, al fine di limitare la discrezionalità e indeterminatezza del reclamo riducendone i margini interpretativi.

Sarebbe opportuno, che, nella parte destinata alla descrizione dei “motivi del reclamo” fossero inseriti tanti campi quanti sono le fattispecie di violazione previste dal decreto legislativo 70/2014 (a loro volta riferita agli obblighi previsti dal Regolamento 1371/2007), chiedendo, al soggetto che sorge reclamo, di porre l’indicazione della violazione o del danno subito su una o più voci indiscutibilmente riferibili agli obblighi previsti dal Regolamento 1371/2007 e DL 70/2014; rimane comunque la possibilità di descrivere nel campo libero dettagli e specifiche a chiarimento della segnalazione.

3- in relazione alla parte relativa alla presentazione del reclamo all’impresa ferroviaria, occorre specificare se la risposta è arrivata nei 30 giorni previsti e se risulta soddisfacente / esauriente o meno; nel caso di risposta non esauriente nel campo “commenti” possono essere inserite le opportune valutazioni.

4. inoltre, in considerazione della intrinseca difficoltà di accertamento per l’applicazione delle sanzioni nel caso di alcune fattispecie, ad esempio quelle relative in genere alla mancata fornitura di informazioni (prima e durante il viaggio, art.9, sui servizi da sopprimere, Art.8, sulla modalità di vendita dei biglietti, art10, etc.) è opportuno prevedere la possibilità per il viaggiatore di supportare la segnalazione con elementi “di prova” della violazione.

4. Presentazione del reclamo – Servizi ferroviari di competenza regionale e locale

Questione 4: Con riferimento al disposto di cui all’art. 4, comma 5 del d. lgs. n. 70/2014, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dall’impresa ferroviaria che, in ogni caso, è destinataria del reclamo in prima istanza e l’avvio, in seconda istanza, dell’accertamento della infrazione da parte dell’Autorità.

Il comma 4 dell'art 5 del dl 70/2014, prevede la possibilità per il passeggero di presentare reclami attinenti servizi di competenza regionale anche alle strutture regionali.

Pur con qualche dubbio interpretativo, esso sembra indicare la possibilità di presentare in prima istanza il reclamo oltre che all'impresa, anche alle regioni (in seconda istanza il reclamo ha come unico destinatario l'Autorità), alle quali è chiesto di trasmettere a loro volta all'Autorità la segnalazione, fornendo elementi utili ai fini della definizione del procedimento.

Ciò comporta la necessità di definire in modo certo le azioni in carico alla Regione ed il loro coordinamento con quelle in carico all'Autorità.

Si ritiene opportuno che, nel rispetto delle procedure necessarie ad armonizzare le azioni, siano comunque fatti salvi, ove presenti, i procedimenti attivi presso le regioni per la gestione dei reclami, eventualmente integrandoli in modo da renderli applicabili anche nel caso del Regolamento 1371/2007 e del DL 70/2014.

E' nel caso della Toscana dove è già prevista, per il viaggiatore, la possibilità di sporgere reclamo al Contact Center previa chiamata telefonica al numero verde o per e.mail (vedi premessa).

Si ritiene inoltre che, dove le strutture regionali esistono e funzionano, ad esse si debba fare riferimento nella individuazione delle strutture preposte all'accoglimento dei reclami di cui al Regolamento 1371/2007 che il DL 70/2014 prevede in carico al MIT previo apposito Decreto (art. 4 c. 5 DL 70/2014).

Al fine di un efficace coordinamento delle attività, si ritiene in particolare che debbano essere chiariti alcuni punti, e tra questi:

- le segnalazione ed i reclami alla Regione (con la preventiva o contestuale segnalazione all'impresa di trasporto), riferite alle fattispecie previste dal regolamento 1371/2007 e dal DL 70/2014 devono seguire specifiche modalità e un canale apposito per la loro presentazione da parte dei viaggiatori (ad es. uno specifico indirizzo e.mail)?
- segnalazioni e reclami riferiti al regolamento ma pervenuti in modo "difforme", sono comunque da prendere in considerazione ai fini degli effetti del DL 70/2014?
- Contestazioni e reclami non espressamente riferiti al Regolamento, ma comunque ad esso riconducibili, devono essere ritenuti accettabili e segnalati all'Autorità, ancorché non segnalati preventivamente all'impresa ferroviaria?
- La Regione che riceve un reclamo riferito o "riferibile" al Regolamento, procede comunque ad acquisire gli "elementi utili ai fini della definizione del procedimento" da trasmettere mensilmente all'Autorità?
- Quando e in che modo si ritiene debba avvenire la trasmissione mensile alla Autorità dei reclami pervenuti?
- In molte fattispecie, il canale principale per l'attivazione delle procedure di irrogazione delle sanzioni è il reclamo del passeggero. Ve ne possono / debbono essere altri (ad es. un controllo ispettivo), o l'azione sanzionatoria ha seguito solo su segnalazione del viaggiatore?

La necessità di un efficace coordinamento delle attività è tanto più rilevante in considerazione del possibile elevato numero dei reclami riferiti al trasporto regionale che potrebbero pervenire, come i numeri citati in premessa suggeriscono.

Quesione 13: Si richiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.

Tra le questioni che si ritiene di segnalare è quella relativa alla possibile "sovraposizione" tra sanzioni amministrative effettuate dall'Autorità in applicazione del DL 70/2014 per violazioni del Regolamento 1371/2007, e le penali contrattuali previste dai vari contratti di servizio ferroviario locale tra il gestore ferroviario e le Regioni, tema ampiamente dibattuto già nella fase di discussione in Conferenza Unificata della bozza di decreto legislativo.

La questione si presenta particolarmente spinosa in presenza di contratti in corso di valenza, nei quali siano previste a carico dell'impresa esercente, penali in caso di inadempienze contrattuali.

Il DL stesso prevede che sia *“fatta salva l'applicazione delle penali previste dai contratti di servizio pubblico in vigore, limitatamente alle condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del presente decreto”*.

Il capoverso indica chiaramente che l'applicazione di penali contrattuali è comunque dovuta nel caso di fattispecie diverse, mentre non indica il comportamento nei casi di fattispecie coincidente.

Possibilità quest'ultima non remota nel caso di contratti preesistenti al Regolamento ed al DL, dove le fattispecie oggetto di penali sono già state definite e contrattualizzate, ma anche nel caso in cui i nuovi contratti da stipularsi a seguito di gara o meno, presuppongono un regime di controllo dei livelli qualitativi attraverso un sistema di penali.

Infatti in molti contratti di servizio sono previste penali contrattuali per il mancato raggiungimento di “standard qualitativi del servizio”, misurato attraverso rilevazioni periodiche da confrontarsi con l'indice minimo contrattualizzato con l'impresa

Nel caso del Contratto di servizio ferroviario 2009 – 2014 stipulato tra Regione Toscana e Trenitalia, ad esempio, sono applicabili penali contrattuali in relazione a :

- mancato raggiungimento standard informativi – sanzioni previste art 9 DL 70 in applicazione art 8 allegato II Reg 1371
- mancato raggiungimento standard su emissione titoli di viaggio - sanzioni previste art 10 DL 70 in applicazione art 9 Reg 1371
- mancato trattamento reclami – sanzioni previste art 18 DL 70 in applicazione art 27 Reg 1371
- mancato raggiungimento standard qualitativi vari (es pulizia) - sanzioni previste art 19 DL 70 in applicazione art 28 allegato III Reg 1371
- ritardi e soppressioni - sanzioni previste art 14 DL 70 in applicazione artt.15,16,17 Reg 1371

In questi casi, l'applicazione della sanzione, se dovuta, esclude l'applicazione della penale contrattuale o no?

Il comma 6 dell'art.4 del dL70/2014, non chiarisce a riguardo il comportamento da tenersi da parte della Regione: nel caso di applicazione sia della sanzione che della penale può configurarsi una doppia “sanzione” per la stessa fattispecie, con il rischio di probabile contenzioso con l'impresa di trasporto.

Di rilievo il fatto che il monte penali, per accordi contrattuali, viene di norma utilizzato per interventi di miglioramento del servizio ferroviario e comunque a favore dei viaggiatori e dei pendolari.