

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.

indirizzo di posta elettronica (PEC):
pec@pec.autorita-trasporti.it

In merito al documento posto in consultazione Adiconsum ne condivide impianto e obiettivi, in particolare rispetto al rafforzamento dei diritti dei passeggeri (in possesso di 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).

Rispetto a tale tipologia di consumatori va detto che si tratta di una categoria ampia e variegata, vi rientrano lavoratori e anche studenti, passeggeri non occasionali e che acquistano il servizio con un preciso scopo: garantirsi la disponibilità del viaggio in maniera continuativa e senza sorprese. In tal senso l'acquisto è strettamente collegato allo scopo che il consumatore intende perseguire. Ne consegue che la stessa fruizione del servizio diventa e deve quindi anche essere considerato, tanto elemento essenziale del contratto di trasporto, quanto requisito vincolante, per l'azienda di trasporto, rispetto all'acquisto compiuto dal consumatore.

Sotto questo profilo riteniamo che la fruibilità da parte del consumatore del servizio acquistato debba essere la più ampia possibile, allo stesso modo l'informazione fornita in fase precedente alla vendita/acquisto da parte del passeggero la più completa e puntuale, così come anche il sistema di prenotazione debba essere il più flessibile e semplice per il consumatore. Infatti il servizio è acquistato dal consumatore per garantirsi un fruibilità piena del viaggio, ne consegue che, in caso di inadempimento del servizio acquistato e/o di impossibilità di usufruire del titolo di viaggio, deve essere anche prevista una tutela rafforzata ed un risarcimento proporzionato, oltre che



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

sanzioni adeguate, proprio alla luce del fine per cui viene effettuato l'acquisto effettuato da parte del consumatore.

Sempre in funzione della specialità della tipologia di titolo di viaggio acquistato, deve prevedersi, oltre facilità di accesso all'eventuale prenotazione, anche la assenza di costi per effettuare le prenotazioni o il cambio treno e prenotazione. Potrebbe altresì, in aggiunta, almeno per i periodi di maggiore affluenza, anche prevedersi un numero di posti riservati ai titolari di abbonamento che possono essere venduti solo se restano scoperti in prossimità dell'orario del viaggio. Tale clausola di salvaguardia completerebbe la previsione – inserita nel documento di consultazione (art. 3 comma 5) – *"di garantire sempre e comunque, senza sostenere oneri aggiuntivi, all'assegnazione di un posto sul treno immediatamente successivo a quello oggetto di richiesta, indipendentemente dal livello di servizio a cui si riferisce il titolo di viaggio"*, limitando quindi anche l'inciso (inserito nel documento) "se disponibile" che rischia di consentire che siano lasciati a terra consumatori, che pure già hanno pagato/acquistato il servizio.

Sotto questo aspetto concordiamo sulla proposta contenuta nel documento per cui: 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.

Ad avviso di Adiconsum sarebbe anche opportuno prevedere la possibilità di definire fasce orarie che l'utente sceglie al momento dell'acquisto del servizio da considerarsi come prioritarie rispetto all'abbonamento. In tal modo i consumatori potrebbero dare una indicazione di massima sul servizio a cui sono interessati, offrendo anche a chi deve professionalmente organizzarlo una maggiore possibilità di conoscenza, in via anticipata, dei possibili carichi e flussi dell'utenza rispetto alle tratte acquistate con possibilità quindi di prevedere ed offrire, conseguentemente, standard e modalità di servizio in linea con le aspettative dell'utenza.

Sempre in un'ottica di ottimizzare il servizio erogato, oltre che semplificare le procedure di accesso alle informazioni, prenotazioni e cambio treno, potrebbero

essere previsti anche canali dedicati ai consumatori che hanno acquistato tale tipologia di servizio.

Si propone poi, in un'ottica di miglioramento del servizio, che venga inserita all'art. 6 - che al comma 1 prevede che: "*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*" –una ulteriore previsione relativa all'obbligo, da parte dei gestori di servizio, di riportare all'Autorità di regolazione dei trasporti, con cadenza trimestrale, anche:

1. il numero di reclami ricevuti;
2. gestione, tempistica ed esito degli stessi;
3. strumenti di risoluzione delle controversie messi a disposizione dell'utenza, tra cui la conciliazione paritetica con le Associazioni Consumatori;
4. conciliazioni effettuate, giudizi avviati ed esito degli stessi.

In tale maniera sarà possibile monitorare il servizio erogato e le problematiche lamentate dalla utenza, conoscere e valutare eventuali criticità di sistema anche ai fini delle eventuali sanzioni da irrogare, in linea con il Regolamento (CE) N. 1371/2007 che all'art 32 sancisce che le sanzioni debbono essere "*effettive, proporzionate e dissuasive*".

In merito a quanto disposto dall'art. 5, in tema di condizioni generali di trasporto, che prevede: "*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*", riteniamo che tale articolo vada integrato sia con l'obbligo di prevedere che anche la carta dei servizi diventi elemento informativo centrale verso i consumatori, sia con l'obbligo di inserire nei contratti e nelle carte dei servizi ulteriori informazioni:

1. l'esplicativa dei canali informativi dedicati a questa tipologia di passeggeri;
2. l'indicazione dei canali tramite cui fare reclamo, inserendo anche la possibilità di rivolgersi alle Associazioni Consumatori;

3. l'espressa previsione della possibilità di avviare la procedura di conciliazione paritetica per la gestione di eventuali controversie non risolte positivamente tramite reclamo, rivolgendosi alle Associazioni Consumatori.

Infine riteniamo quanto mai necessario prevedere un raccordo fra attività/disciplina regolatoria e disciplina ed attività prevista dalla Finanziaria 2008, art. 2 comma 461, legge dello Stato ancora tristemente disattesa dai gestori senza previsioni di sanzioni adeguate, di cui si riporta il testo:

Legge Finanziaria 2008, articolo 2, comma 461 - Carta della qualità dei servizi

(comma 461 art. 2 legge 244/2008)

461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la

diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

Adiconsum ritiene invece centrale che anche gli atti emessi dall'Autorità contengano un espresso richiamo a tale norma ed alla vincolatività, anche in termini di sanzioni, della stessa.