

**Audizione concernente lo schema di atto di regolazione recante 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 inclusi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari Alta Velocità.**

L'Adoc Nazionale, avendo partecipato all'audizione pubblica tenutasi il 16 dicembre 2015, anche a fronte delle numerose segnalazioni da parte di associati con cui 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 (le segnalazioni a noi pervenute riguardano i pendolari della tratta Torino-Milano), ivi inclusi quelli relativi ai servizi in abbonamento sulle tratte Alta Velocità, avendo esaminato lo schema di atto di regolazione, condivide:

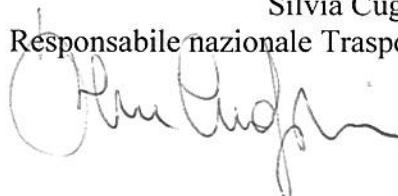
- l'adozione di applicazioni informatiche dedicate che offrano un'informazione preventiva e puntuale sulla disponibilità dei posti su ogni singolo treno offerto;
- l'esigenza di garantire un'effettiva fruizione dei titoli di viaggio, mediante una politica da far attuare ai gestori dei servizi ferroviari, che garantisca l'assegnazione di tutti i posti disponibili su ciascun treno, a prescindere dal livello di servizio acquistato. Sposiamo l'idea dell'*upgrading* gratuito, purché le modalità di accesso a questa *policy* siano agevoli e snelle;
- in caso di indisponibilità di posti nel treno prescelto di garantire al passeggero un posto nel treno immediatamente successivo;
- l'esigenza che i gestori dei servizi AV debbano adottare dei sistemi di prenotazione e di cambio ancor più agevoli e flessibili (noi suggeriamo sino a qualche minuto antecedente la partenza del treno);
- l'introduzione di 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. A tal proposito si propone un risarcimento di maggiore entità se si verifica l'*overbooking* (doppia assegnazione del posto).

In aggiunta a quanto sopra come Adoc vorremmo altresì proporre:

- 1) rilascio gratuito del duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento, mediante rilascio della relativa denuncia;
- 2) pubblicazione di un estratto dello schema di atto sui treni in maniera visibile, chiara, con evidenziati i diritti dei passeggeri e i relativi indennizzi.

In attesa delle conclusioni del procedimento porgiamo i nostri migliori saluti.

Silvia Cugini  
Responsabile nazionale Trasporti



Torino, li 22 dicembre 2015

**ADOC - ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

**Sede Nazionale e Legale**

Via Chiana, 87 – 00198 Roma

Tel. 06.45420928 – Fax 06.86329611

[info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it) – [www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)