



**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 compresi gli abbonamenti, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari Alta Velocità, ai sensi dell'articolo 31, comma 2, lettera e), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201.**

## Premessa

Dal 2000 siamo membri del Cncu-Consiglio nazionale consumatori e utenti presso il Ministero dello Sviluppo economico.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118 della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà".

Cittadinanzattiva ha come obiettivi:

- intervenire a difesa del cittadino, prevenendo ingiustizie e sofferenze inutili;
- attivare le coscienze e modificare i comportamenti;
- attuare i diritti riconosciuti dalle leggi e favorire il riconoscimento di nuovi diritti;
- fornire ai cittadini strumenti per tutelarsi e dialogare ad un livello più consapevole con le istituzioni
- costruire alleanze e collaborazioni indispensabili per risolvere i conflitti e promuovere i diritti.

## La nostra posizione in tema di mobilità

Cittadinanzattiva parte dal presupposto che lo sviluppo di servizi di trasporto efficienti è fondamentale non solo per l'economia ma anche e principalmente per la coesione territoriale e sociale del nostro Paese.

Come si legge nel libro verde “Verso una nuova cultura della mobilità urbana” la città costituisce l’habitat della maggior parte dei cittadini ed essi hanno diritto alla **migliore qualità della vita possibile**.

È profonda convinzione di Cittadinanzattiva che il sistema dei trasporti e della mobilità vada reso sostenibile da un punto di vista:

- sociale, contemplando modalità di spostamento che si dimostrano accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta, prevedendo scelte alternative per la mobilità e contribuendo a risolvere la congestione del traffico, nonché a migliorare la tutela di chi viaggia;
- ambientale, riducendo emissioni inquinanti e rumore. In proposito ricorda l'obiettivo fissato dalla Commissione europea di ridurre per il 2050 i livelli di emissione di CO<sub>2</sub> del 60% rispetto al 1990 solo per il comparto dei trasporti;
- economico, in termini di costi e tariffe da dover sostenere da parte dei cittadini.



TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333  
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Tutto ciò premesso, Cittadinanzattiva propone che nella definizione del contenuto minimo dei diritti dei passeggeri si tenga conto della **Carta dei diritti del cittadino consumatore**, da noi redatta nel



**Di seguito si presentano le nostre osservazioni inserite nei riquadri**

## OSSERVAZIONI

### 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.

*Si propone che venga specificata la disponibilità numerica con contatore fin da principio e non solo in fase di esaurimento disponibilità, per maggiore trasparenza e chiarezza informativa verso il consumatore. Tale disponibilità dovrà riguardare non solo i posti prenotabili con il titolo di viaggio acquistato bensì tutte le disponibilità del treno (posti di tutte le classi, tranne il livello apicale) così da consentire l'assunzione di un rischio "calcolato" da parte del viaggiatore nell'attesa degli ultimi 30' per l'upgrading prima di cambiare la propria prenotazione*

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.

*Si propone di prevedere la possibilità di rilasciare un duplicato del titolo di viaggio (abbonamento mensile) in caso di smarrimento o furto, cosa attualmente prevista solo per gli abbonamenti annuali.*

### 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





TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333  
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

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.

*In accor da con quanto previsto dal provvedimento, Cittadinanzattiva sottolinea l'importanza della necessità della prenotazione per acceder a bordo treno per garantire adeguate condizioni di sicurezza durante il viaggio, messe a rischio dalle condizioni di sovraffollamento in cui viaggiavano i treni pendolari, nonché per monitorare al meglio i flussi di traffico così da programmare in maniera efficace ed efficiente l'offerta di trasporto, in un'ottica di costante incremento della qualità del servizio. **Tuttavia, si propone di valutare la possibilità di prevedere un numero ridotto di posti in piedi (sempre con prenotazione obbligatoria) per ciascuna carrozza, anche solo in via transitoria per ridurre gli eventuali disagi.***



TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333  
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

**(Indennizzi per ritardi, soppressioni e indisponibilità dei posti)**

*Tali criteri dovranno essere chiaramente esposti nelle sezioni informative dedicate agli indennizzi per le altre tipologie di offerte commerciali.*

*Inoltre si propone che il gestore preveda **almeno un contatto completamente gratuito (non un numero a pagamento)**, debitamente pubblicizzato (cioè non solo nel documento da scaricare sulle condizioni di trasporto che purtroppo pochissimi utenti leggono) e accessibile per la richiesta di informazioni, assistenza e per presentare reclami e richieste di indennizzi o loro monetizzazione, nonché suggerimenti.*

*Sottolineiamo l'importanza di questo aspetto in quanto pubblicizzare online unicamente un contatto a pagamento, lì dove nelle condizioni di trasporto, che purtroppo ancora pochissimi utenti leggono, ne è invece previsto anche uno gratuito (e-mail), rappresenterebbe a nostro avviso un ostacolo all'esercizio di un proprio diritto.*

*Il paragrafo 2 è ben accolto perché garanzia di tutela del diritto ad effettuare il viaggio. Ci auguriamo che l'introduzione di questo diritto di natura risarcitoria possa svolgere una funzione di incentivo per i gestori del servizio verso una definizione più efficace dello stesso, fornendo adeguato stimolo in tal senso. Inoltre, proprio in virtù di quanto previsto in questo secondo paragrafo, acquisisce ulteriore importanza la definizione di una modalità accessibile, gratuita, semplice e ragionevolmente immediata per la richiesta del risarcimento, prevedendo anche l'uso delle nuove tecnologie (sezione app, web form, ecc.), così da migliorare la qualità del servizio conciliandolo al meglio con le esigenze di vita dei pendolari, e non solo.*

*In proposito si sottolinea che la pratica della conciliazione, in particolare l'esperienza italiana, è stata inserita come best practice nella nuova direttiva comunitaria sulle ADR. In particolare il Parlamento europeo ha richiamato l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori.*



TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333  
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

**(Adeguamento delle condizioni generali di trasporto)**

*Si propone l'inserimento di un ulteriore articolo:*

*Si suggerisce l'inserimento di un articolo che meglio specifichi gli obblighi informativi dei gestori del servizio verso i viaggiatori per quanto riguarda gli importanti aspetti a tutela del consumatore introdotti con tale provvedimento.*

- l'introduzione di un diritto di natura risarcitoria in caso di indisponibilità dei posti;
- i criteri adoperati per il riconoscimento dell'indennizzo (tali informazioni potrebbero essere rese disponibili già stampate sul retro del biglietto di abbonamento);
- i contatti gratuiti e adeguatamente pubblicizzati sui canali di comunicazione del gestore per la richiesta dell'indennizzo (in primis sito internet);
- i contatti gratuiti e adeguatamente pubblicizzati sui canali di comunicazione del gestore per qualsiasi tipologia di reclamo si volesse inoltrare al gestore.

*Si potrebbe definire una serie di informazioni e modalità di presentazione (uno schema standard) a cui gli operatori di settore dovrebbero uniformarsi circa le informazioni da fornire ai consumatori (diritti, tutele, modalità di esercizio delle stesse) e modalità di presentazione. Tale schema standard potrebbe essere definito a cura dall'ART con il coinvolgimento delle AAC. Questo in considerazione anche degli ultimi procedimenti aperti dalla stessa Autorità, in particolare in merito alle inadempienze informative.*

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

2. I dati di cui al comma 1 devono essere resi in formato editabile, con la specificazione motivata di eventuali esigenze di riservatezza.

***Cittadinanzattiva rinforza le proposte già sostenute da comitati e associazioni in sede di audizione presso l'Autorità quali:***

*Questa proposta è condivisa da Cittadinanzattiva così come tutte quelle soluzioni che possano favorire una maggiore flessibilità nella definizione delle opzioni di viaggio da parte del consumatore;*

**2) valutazione della capienza delle tracce per possibili nuovi operatori interessati ad incrementare l'offerta di servizio;**



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE  
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA  
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333  
[WWW.CITTADINANZATTIVA.IT](http://WWW.CITTADINANZATTIVA.IT)

**3)** diversamente, circa l'**obbligo di prenotazione**, rimaniamo favorevoli alla sua introduzione per evitare il ripetersi di condizioni di sovraffollamento tali da rappresentare un problema per la sicurezza dei viaggiatori stessi, tralasciando la questione della pessima qualità del servizio offerto. Al fine di non ridurre eccessivamente la capacità di ciascun vagone, Cittadinanzattiva propone l'individuazione di un numero ridotto di posti in piedi per carrozza da prenotare ugualmente, al pari dei posti a sedere.