

Comitati Pendolari Veloci Italiani

Delibera 103/15 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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 37, comma 2, lettera e), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 – OSSERVAZIONI DEI COMITATI PENDOLARI AV varie tratte (Torino-Milano, Bologna-Milano, Bologna-Firenze, Firenze-Roma, Roma-Napoli, Roma-Salerno, Salerno-Napoli e viceversa) e C.R.U.F.E.R. (organo consultivo della regione Emilia – Romagna per legge regionale 30/98)

Torino, 8 gennaio 2015

Premessa.

Vivere in una città e lavorare in un’altra a centinaia di chilometri di distanza è un fenomeno ormai diffuso e rappresenta una necessità dettata da alcuni fattori quali:

- la struttura geografica dell’Italia che vede la presenza di numerosi centri urbani molto abitati e con una propria specifica identità, il contesto economico che cambia spingendo moltissime aziende a centralizzare sempre di più le proprie risorse e le proprie sedi per ridurre i costi e la corrispondente costante riduzione delle opportunità professionali in alcuni centri a favore di altri;
- l’evoluzione tecnologica che consente di effettuare rapidi spostamenti tra le grandi città grazie alle linee Alta Velocità (di seguito: AV);
- la scelta sociale di poter condurre una vita decorosa, valorizzando le proprie competenze e professionalità, senza di fatto trascurare la qualità di vita e le esigenze della famiglia.

Il comitato Pendolari Veloci Torino-Milano, il comitato AV Firenze-Bologna, il comitato AV Bologna-Firenze, ed il C.R.U.F.E.R. (organo consultivo della regione Emilia – Romagna per legge regionale 30/98) aggregatisi con i comitati delle tratte intermedie della linea Alta velocità Torino-Salerno (Bologna-Milano, Firenze-Roma, Roma-Napoli, Roma-Salerno, Salerno-Napoli e viceversa) - di seguito, “Comitati” - hanno già sottoposto all’attenzione delle Istituzioni e delle imprese ferroviarie le attuali criticità relative al trasporto ferroviario per pendolari AV delle Regioni: Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna, Toscana, Lazio e Campania. Ciò è avvenuto, in particolare, a seguito:

- 1) della decisione di Trenitalia di imporre la prenotazione obbligatoria anche per i viaggiatori abbonati su tutta la rete AV in Italia con decorrenza 1 luglio 2015, decisione poi rinviata diverse volte da Trenitalia stessa in funzione delle segnalazioni e richieste inviate dai Comitati scriventi e dalle numerose problematiche insorte;
- 2) delle politiche commerciali di NTV, che nel nuovo orario avente decorrenza 14-12-2015 ha modificato i propri orari evitando l’inserimento dei propri treni nelle fasce orarie di maggior affluenza da parte degli abbonati;

3) delle nuove regole relative alla disponibilità di abbonamenti per i treni AV prefigurate nel comunicato di Trenitalia del 19 Novembre 2015 (consultabile al seguente link <http://www.fsnews.it/fsn/Gruppo-FS-Italiane/Trenitalia/Abbonati-AV-Trenitalia-definitive-le-nuove-regole-dal-1-Gennaio-2016>), in cui è stata preannunciata una limitazione sul numero di abbonamenti AV venduti a partire da quelli di gennaio 2016.

In relazione al punto 1) si sottolinea che il titolo di viaggio "abbonamento", dovrebbe, per sua natura, consentire a chi ne fa uso di poter usufruire del primo mezzo utile per spostarsi.

In relazione al punto 3) si desidera evidenziare la totale assenza di trasparenza relativamente al numero di abbonamenti che dovrebbe essere messo in vendita in quanto tale numero risulta indefinito. Nel comunicato viene infatti dichiarato testualmente *"il numero degli abbonamenti disponibili mensilmente sarà determinato in base ai dati storici secondo le varie tratte con l'obiettivo di soddisfare l'esigenza della base di clientela Trenitalia già esistente"*: tale numero risulterebbe non controllabile dall'utenza o dalle istituzioni). Un siffatto provvedimento, se adottato, comporterebbe il concreto e rilevantissimo problema, per molti abbonati, di vedersi negato l'acquisto del titolo di viaggio (abbonamento) con il conseguente rischio della perdita del lavoro, o, nella migliore delle ipotesi, la gravissima prospettiva di dover peggiorare enormemente la propria qualità di vita acquistando un abbonamento regionale, limitando, di fatto, il diritto alla mobilità in un segmento del trasporto ferroviario in costante e continua espansione come quello AV.

Si sottolinea, infatti, che il trasporto regionale o il Freccia bianca, laddove presenti, così come attualmente strutturati, non possono costituire una valida alternativa al trasporto AV. A titolo di esempio, nella tratta Torino-Milano, i treni regionali e i Freccia bianca presentano un tempo di percorrenza doppio (al netto dei disservizi che, quando si verificano, portano a viaggi di durata inaccettabile) e sono già molto affollati da pendolari domiciliati nelle città di Vercelli, Novara e nelle altre intermedie, mentre nella tratta Firenze-Bologna/Bologna Firenze l'alternativa ai treni regionali è pressoché inesistente.

Di fatto quindi la politica degli operatori di settore e, fin qui, delle Istituzioni, sembra non tenere assolutamente conto della necessità di assicurare a chi viaggia ogni giorno per recarsi sul luogo di lavoro un trasporto veloce e affidabile. Gli auspicati modelli del lavoro dell'epoca moderna, caratterizzati da flessibilità di orari e di spostamenti, come avviene in altri Paesi, sono modelli fragili in questo contesto, perché ostacolati da decisioni opinabili e lasciate, almeno fino all'istituzione di un'Autorità di Regolazione indipendente, alla totale discrezionalità di operatori che, di fatto, operano in regime di monopolio.

Tale inopinata scelta delle imprese ferroviarie potrebbe poi arrivare a modificare gli equilibri a favore di alcuni importanti centri urbani, a discapito di altri con importanti conseguenze economiche e sociali.

Va osservato, infine, che la vendita degli abbonamenti è stata, specialmente in alcune tratte, determinante per lo sviluppo e il decollo del servizio AV e che ciò ha creato un legittimo affidamento, da parte degli utenti, circa la possibilità di fruire di tale servizio, influenzandone in maniera non irrilevante il comportamento economico.

Per le motivazioni esposte in questa premessa, gli scriventi Comitati hanno accolto con favore l'intervento di codesta spett.le Autorità, volto a regolare, a tutela dei diritti dei passeggeri, il comportamento delle imprese ferroviarie in un settore che viene talvolta definito "di mercato", ma che di fatto, anche per l'assenza di una reale concorrenza nell'utilizzo dell'infrastruttura realizzata, giova ricordare, con finanziamenti della collettività, ha assunto e presenta profili di servizio pubblico innegabili.

A mero titolo di esempio, si veda la situazione dei collegamenti tra le città di Firenze e Bologna, dove si è verificata la pressoché totale sostituzione del servizio regionale con l'AV.

Alla luce di tutto quanto sopra, che costituisce, a parere di chi scrive, presupposto indispensabile alle valutazioni dell'Autorità, si dettagliano, qui di seguito, le osservazioni alla proposta di regolazione, seguendone l'ordine espositivo proposto.

Premesse, principi e criteri.

Si condivide l'individuazione di uno specifico segmento della domanda di trasporto, costituito dai pendolari AV e delle relative esigenze. Si richiede tuttavia di tenere conto anche dell'esigenza di "flessibilità", in quanto le professioni moderne sono, come già accennato, caratterizzate da orari non rigidi, che richiedono la possibilità di adattare velocemente i propri orari di partenza e di arrivo nei luoghi ove si svolge l'attività lavorativa.

Si condivide altresì l'individuazione delle fasce orarie in cui è necessario garantire un'adeguata offerta.

Non si condivide, invece, la seguente affermazione "l'esigenza di rispettare precisi parametri di sicurezza e di assicurare la qualità del servizio a tutti i clienti, inclusi i viaggiatori occasionali, induce a confermare le ragioni a sostegno della previsione, di un obbligo di prenotazione."

Non vengono infatti riportati i dati normativi, tecnici e fattuali posti a suo fondamento e in particolare, non sono indicati:

- i motivi per cui non è possibile incrementare ulteriormente il numero di treni AV nelle fasce orarie di punta per i pendolari, eventualmente anche utilizzando lo strumento degli accordi tra le imprese ferroviarie che gestiscono il servizio AV (c.d. "abbonamento congiunto");
- la normativa tecnica che impedirebbe il mantenimento di un numero, sia pur limitato, di posti in piedi. A tale proposito, la nota ANSF del 23 gennaio 2013 (prot. 00530/13), che si allega al presente contributo, sembrerebbe non imporre divieti ma dare per scontata la possibilità di un numero ragionevole di viaggiatori in piedi.

Appare del tutto parziale e non adeguato, inoltre, il riferimento alla qualità del servizio in rapporto al solo affollamento dei convogli, in quanto la qualità di un servizio di trasporto AV è rappresentata, anzitutto, dalla puntualità e frequenza dei convogli.

In definitiva si assume, senza adeguata motivazione, che la soluzione introdotta dalle imprese ferroviarie, quella della prenotazione obbligatoria, sia l'unica praticabile, senza che ne siano state perlustrate delle altre.

I pendolari AV richiedono, invece, che l'assenza di prenotazione, da parte dell'abbonato AV, non comporti alcuna sanzione o, tantomeno, restrizione all'accesso al treno.

Fermo restando quanto sopra si condividono i principi e i criteri, con le seguenti integrazioni ai principi:

- l'assenza di contingentamenti al numero di abbonamenti vendibili;
- la garanzia che qualsiasi malfunzionamento dei sistemi informatici dell'impresa non comporti alcun tipo di onere per l'abbonato e, in particolare, non determini l'impossibilità di viaggiare;
- la piena flessibilità di utilizzo dei treni da parte degli abbonati.

ARTICOLATO.

Art. 1

Si richiede di prevedere esplicitamente il divieto di limitazioni al numero di abbonamenti vendibili, assicurando la fruizione del servizio nelle fasce orarie di maggior affluenza dei pendolari comprese tra le ore 6.00 e le ore 9.00 antimeridiane e tra le ore 17.00 e le ore 20.00, anche tramite accordi tra le imprese ferroviarie sull'utilizzo congiunto dell'abbonamento (c.d. "abbonamento congiunto"), consentendo altresì l'acquisto di abbonamenti monodirezionali (con proporzionale riduzione di costo) che permetterebbero di scegliere un diverso operatore o una tipologia di treno differente tra andata e ritorno.

Si richiede di prevedere l'obbligo, a carico dell'impresa ferroviaria, di sostituzione dell'abbonamento in caso di denuncia di furto o smarrimento, in quanto le attuali Condizioni Generali di trasporto disponibili sul sito di Trenitalia, nella Parte II - Trasporto Nazionale al paragrafo 13.7 - *Furto, smarrimento e distruzione dell'abbonamento*, riportano: "*Nessun rimborso o sostituzione spettano al possessore dell'abbonamento in caso di furto, smarrimento o distruzione dell'abbonamento con validità settimanale o mensile.*"

Art. 2

Si richiede di prevedere, in aggiunta:

- 1) che nessun onere possa essere posto a carico del passeggero in caso di malfunzionamento dei sistemi informativi dell'impresa ferroviaria;
- 2) che l'impresa ferroviaria debba informare l'abbonato, tramite funzionalità dedicata della APP o tramite sms, quando il treno prenotato ha un ritardo previsto superiore a 20 minuti;
- 3) che i pendolari della tratta Roma-Salerno o i pendolari in situazione analoga, possano prenotare posti a sedere anche nel caso in cui decidano di fruire dei treni AV con cambio treno a Napoli;

Art 3

Si propone di specificare in maniera più esplicita, al comma 1, che l'indicazione dei due treni non è vincolante per l'abbonato.

Il cambio di prenotazione dopo la partenza del treno prenotato, trattandosi di un evento non programmabile, dovrebbe essere consentito anche tramite le emittitrici automatiche e tramite apposite funzionalità delle APP e siti web dedicate agli abbonati e altresì a bordo treno. Inoltre "personale dedicato" deve essere inteso come sportello/help desk dedicato con priorità ai pendolari. Ciò anche per consentire la fruizione del treno successivo eventualmente in partenza da una stazione diversa (es. Milano Centrale o Porta Garibaldi).

Va specificato inoltre, che il cambio di prenotazione non è necessario qualora il treno prenotato risulti, di fatto, o dalla consultazione dei sistemi predisposti dal gestore o dai display in stazione (in quanto tali sistemi non risultano, dall'esperienza, affidabili), in ritardo di oltre 10 minuti. In tal caso il pendolare ha diritto di salire sul treno in ritardo, eventualmente con semplice comunicazione al Capotreno, senza oneri aggiuntivi e senza dover prenotare in quanto il treno non è prenotabile perché i sistemi lo considerano già partito.

Per i motivi esposti in premessa, si richiede di eliminare il comma 7.

Inoltre, nell'ottica di incentivare una distribuzione ottimale dei passeggeri tra i treni e all'interno del medesimo treno (e pertanto dell'utilizzo dei treni e delle classi meno affollati), si propone di prevedere che:

- 1) nessun onere possa essere posto a carico dell'abbonato nel caso risulti regolarmente seduto anche senza prenotazione (situazione verosimile in un treno non congestionato);
- 2) nessun onere possa essere posto a carico del passeggero munito di un abbonamento di prima classe qualora risulti sprovvisto di prenotazione (tale misura potrebbe far spostare alcuni pendolari dalla seconda alla prima classe).

Art. 4

Si richiede di inserire al comma 1 quanto segue:

"Le modalità di richiesta di rimborso devono essere semplici, sia tramite canale telematico, sia agli Sportelli, non onerose e non prevedere l'esibizione del titolo di viaggio in originale, dovendo ritenersi sufficiente la dichiarazione sostitutiva di cui al DPR 445/2000."

Si richiede di modificare il comma 2 come di seguito indicato:

"I gestori dei servizi introducono un apposito ed adeguato diritto di natura risarcitoria in caso di indisponibilità dei posti, anche all'esito della procedura di cui all'articolo 3, comma 5."

Si allega, infine, la documentazione che si ritiene utile all'istruttoria dell'Autorità.

Gli scriventi Comitati rimangono a disposizione per ogni richiesta di chiarimento circa i contenuti del presente contributo.

Comitato Pendolari Veloci Torino-Milano

comitatopendolari.av.to.mi@gmail.com - referenti: Leonardo Pellegrini e Katia Gallo

Comitato AV Firenze-Bologna

Comitato.av.fi.bo@gmail.com – referente: Larsia Ventra

Comitato AV Bologna Firenze

pendolari.av@libero.it – referente: Daniela Boccioli

C.R.U.F.E.R.

assoutentiferro@gmail.com – Presidente: Renato Golini

Elenco allegati:

1. Richiesta di intervento congiunto in merito alle criticità del trasporto ferroviario per pendolari Alta Velocità su tutte le tratte della linea AV Torino-Salerno del 7 dicembre 2015.
2. Slides e relativi allegati, ivi inclusa la nota ANSF del 23 gennaio 2013 (prot. 00530/13), presentate dai Comitati in occasione dell'audizione all'ART il giorno 16 dicembre u.s.