

OSSERVAZIONI E PROPOSTE DI NUOVO TRASPORTO VIAGGIATORI S.P.A.

OGGETTO: *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.*

* * * * *

Nel presente documento sono contenute le osservazioni della scrivente IF allo schema di atto di regolazione in oggetto nonché le proposte di modifica al testo degli articoli ivi contenuti (le parti aggiunte sono in grassetto mentre quelle eliminate sono barrate).

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~~ **ossia** i titoli di viaggio prepagati per spostamenti ripetuti tra determinate città, con validità temporalmente definita.

OSSERVAZIONI: *Si ritiene che l'ambito di applicazione debba essere circoscritto ai soli abbonamenti in quanto diversamente si rischierebbe di equiparare questi ultimi a titoli di viaggio che sebbene prepagati si caratterizzano per una diversa validità temporale e per una ripetitività degli spostamenti nettamente inferiore a quella propria degli abbonamenti (n. 60 viaggi in 30 giorni), senza considerare la natura nominativa di questi ultimi non necessariamente propria di altre tipologie di titoli di viaggio prepagati. Si cita, a titolo di esempio, il prodotto "Carnet", che può non essere nominativo, che permette un numero di spostamenti (n. 10 viaggi) ben diverso dagli abbonamenti in un lasso temporale più esteso (4 mesi). Va da sé che tali aspetti comportano necessariamente l'esigenza di configurare in termini diversi la disciplina dei titoli di viaggio diversi dagli abbonamenti.*

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.~~

OSSERVAZIONI: *L'informazione sui posti disponibili non può essere resa nota in quanto rientrando "i posti disponibili" nell'ambito degli elementi sulla cui base il gestore del servizio stabilisce le proprie offerte e le relative tariffe, rappresenta un'informazione commercialmente sensibile. Pertanto la divulgazione, anche se rivolta ai viaggiatori, danneggerebbe di fatto tale gestore a vantaggio dei gestori concorrenti.*

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.

OSSERVAZIONI: *Dal momento che l'obiettivo da perseguire deve essere quello dell'utilizzo dei titoli di viaggio oggetto del presente provvedimento e ciò attraverso un sistema di vendita e prenotazione "flessibile e semplice", si ritiene che la dicitura "al meglio", in assenza di una sua declinazione che ne specifichi l'esatto contenuto, possa prestarsi a strumentali valutazioni di ordine qualitativo, prive di una concreta utilità.*

3. I gestori dei servizi consentono che l'acquisto degli abbonamenti possa avvenire almeno 30 giorni prima dell'inizio del periodo di validità.

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 prenotazione. Per la~~

prenotazione del posto, il gestore del servizio **rende disponibili più** ~~non pone limiti all'utilizzo dei canali di emissione disponibili.~~

OSSERVAZIONI: *Prevedere la pre-assegnazione del posto, alla quale seguirebbe successivamente la prenotazione dello stesso (ove la pre-assegnazione è contestuale alla prenotazione, non si ravvisa l'utilità di prevedere la prima in quanto si procederebbe direttamente con la prenotazione), comporterebbe di fatto rendere indisponibili alla vendita due posti che potrebbero in un successivo momento (ossia in sede di prenotazione) non essere confermati. Ne consegue evidentemente un danno sia per i viaggiatori (compresi gli abbonati) che i gestori del servizio. Con riferimento a questi ultimi, si evidenzia che il danno che gli stessi subirebbero sarebbe di non trascurabile entità considerato che gli abbonamenti hanno tariffe di gran lunga inferiori rispetto alle altre offerte commerciali. La soluzione per ovviare a ciò è nel consentire ai titolari degli abbonamenti la prenotazione del posto sino a pochi minuti prima dell'orario programmato del treno scelto (e quindi senza preclusioni temporali). In tal modo gli stessi avrebbero accesso a tutti i posti effettivamente disponibili su quel dato treno negli ambienti destinati a tale tipologia di titoli di viaggio.*

Per quanto invece concerne i canali per la prenotazione del posto, non è economicamente sostenibile per i gestori del servizio l'obbligo di rendere accessibili ai titolari di tale tipologia di titoli di viaggio tutti i canali di emissione in ragione dell'attuale valore economico degli abbonamenti dal quale, nel definirne la relativa disciplina, non può prescindersi. In un'ottica di contenimento dei costi sia per gli utenti che per i gestori del servizio dovrebbe limitarsi l'utilizzo a più canali di emissione.

~~2. Al momento dell'acquisto di un titolo di viaggio prepagato diverso da quelli di cui al comma 1, il passeggero, ove non intenda procedere all'indicazione dei treni da utilizzare per fruire dei titoli di viaggio, si riserva di comunicarli al gestore del servizio, utilizzando tutti i canali di vendita disponibili, all'atto della prenotazione.~~

OSSERVAZIONI: *Si rinvia a quanto detto con riferimento all'art. 1.*

3. Con riferimento ai titoli di viaggio di cui al presente provvedimento, i gestori dei servizi consentono il cambio di prenotazione, senza oneri aggiuntivi per il passeggero, fino a **5 minuti prima dell'all'orario** di partenza programmata del treno. ~~Sino ad un'ora dopo la partenza programmata del treno, come risultante dal titolo di trasporto, i gestori dei servizi consentono, attraverso proprio personale dedicato e senza oneri aggiuntivi per il passeggero, il cambio di prenotazione, per una sola volta, al possessore del titolo di viaggio che si presenti presso la stazione di partenza o lo richieda attraverso i canali telematici a tal fine predisposti dall'impresa ferroviaria.~~

OSSERVAZIONI: *Si rende necessario prevedere uno scarto temporale rispetto all'orario di partenza del treno in modo che il sistema di vendita trasferisca i dati agli strumenti utilizzati dal personale di bordo ai fini dell'attività di controlleria.*

Per quanto invece concerne il cambio di prenotazione sino ad un'ora dopo la partenza programmata del treno, si tratta di una possibilità che se attuata genererebbe casi di frode a danno dei gestori del servizio.

~~4. In caso di indisponibilità del posto relativo al livello di servizio cui si riferiscono i titoli di viaggio di cui al comma 1, l'impresa ferroviaria garantisce, a partire dal trentesimo minuto prima dell'orario programmato di partenza del treno, l'assegnazione di tutti i posti disponibili sul treno richiesto, anche di livello di servizio superiore, senza oneri aggiuntivi per il passeggero.~~

OSSERVAZIONI: *In via preliminare si osserva che il servizio di trasporto AV è un servizio di mercato e non già un servizio pubblico sussidiato dallo Stato o dalle Regioni, pertanto l'obbligo di garantire l'assegnazione di tutti i posti disponibili, anche di livello di servizio superiore, senza oneri aggiuntivi per i titolari degli abbonamenti, comporterebbe gravi danni economici per i gestori del servizio. Come sopra detto e come dimostrato a codesta Autorità, il valore economico degli abbonamenti è di gran lunga inferiore alle altre tariffe commerciali disponibili per i medesimi ambienti destinati agli abbonati.*

~~5. Qualora la richiesta di cambio di prenotazione effettuata ai sensi dei commi 3 e 4 non possa essere soddisfatta, il passeggero ha comunque diritto, senza sostenere oneri aggiuntivi, all'assegnazione di un posto sul treno~~

~~immediatamente successivo a quello oggetto di richiesta, se disponibile, indipendentemente dal livello di servizio cui si riferisce il titolo di viaggio.~~

OSSERVAZIONI: *Si rinvia a quanto osservato nei punti che precedono.*

~~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.~~

OSSERVAZIONI: *Alla luce di quanto commentato nei punti che precedono, i titolari di abbonamenti devono avere accesso ai soli ambienti destinati a tale tipologia di titoli di viaggio.*

7. La prenotazione del posto costituisce condizione necessaria per l'ammissione a bordo treno.

Articolo 4

(Indennizzi per ritardi, soppressioni e indisponibilità dei posti)

1. I passeggeri in possesso dei titoli di viaggio di cui all'articolo 1, hanno diritto all'indennizzo di cui all'articolo 17 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ~~determinato tramite criteri di calcolo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti per le altre tipologie di offerte commerciali, al fine di tener conto del carattere ripetuto del disagio.~~

OSSERVAZIONI: *L'implementazione di un sistema di gestione degli indennizzi differenziato per gli abbonati (di cui deve essere verificata preliminarmente la fattibilità tecnica) richiederebbe tempo e comporterebbe costi. Come invece innanzi esposto, tale circostanza in un'ottica di contenimento dei costi sia per gli utenti che per i gestori del servizio andrebbe scongiurata. Inoltre, non può ignorarsi la possibilità che a subire il disagio ripetuto siano anche viaggiatori non titolari di abbonamenti che verrebbero quindi penalizzati con l'adozione di tale sistema.*

~~2. I gestori dei servizi introducono un apposito ed adeguato diritto di natura risarcitoria in caso di impossibilità ad effettuare il viaggio per indisponibilità dei posti, anche all'esito della procedura di cui all'articolo 3, comma 5.~~

OSSERVAZIONI: *Non potendosi configurare, per le osservazioni innanzi formulate, in capo ai gestori del servizio l'obbligo di garantire la disponibilità dei posti, non ha ragion d'essere la previsione di un apposito diritto di natura risarcitoria che, ove sancito, si tradurrebbe in una grave penalizzazione dei medesimi gestori.*

Articolo 5

(Adeguamento delle condizioni generali di trasporto)

1. 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.

Articolo 6

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

1. 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.

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