

## Osservazioni di Trenitalia S.p.A.

### **Allegato A alla Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 103 del 30 novembre 2015**

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, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201

*Non Confidenziale*



### Considerazioni preliminari

Nel fornire le proprie osservazioni alle misure declinate nello schema di atto di regolazione, Trenitalia S.p.A. (“Trenitalia”) ritiene opportuno formulare alcune considerazioni di carattere preliminare necessarie ad un corretto inquadramento del contesto in cui si sviluppa il fenomeno oggetto di attenzione da parte dell’Autorità.

Le misure proposte hanno ad oggetto il mercato dei servizi ferroviari ad Alta Velocità, del quale, peraltro, Trenitalia non può che fornire una rappresentazione parziale, stante la presenza, su analoghe relazioni, di un altro operatore. Si tratta, in particolare, di prestazioni svolte dalle imprese ferroviarie non in regime di servizio pubblico, ma caratterizzate dalle pressioni competitive tipiche dei contesti concorrenziali.

Nei servizi AV, in quanto servizi “a mercato”, l’assetto dell’offerta e le politiche commerciali e di prezzo non possono che essere definiti liberamente da ciascuna impresa ferroviaria in funzione del livello di redditività degli stessi, senza che sia ipotizzabile alcun obbligo di “adeguare” l’entità dell’offerta od il prezzo praticato a parametri diversi dalle strategie commerciali. Peraltro, l’offerta di Trenitalia di posti disponibili sui servizi AV nelle relazioni interessate, nell’intera fascia pendolare (vale a dire sui servizi che si collocano nella fascia oraria mattutina 6.00-9.00 e serale 17.00-20.00), è di per sé capiente rispetto al numero storico degli abbonati.

Alcun rilievo sulla natura “a mercato” di tali servizi può avere il concorso della Regione Emilia Romagna a sostenere quota parte del costo degli abbonamenti a vantaggio dei propri residenti per agevolare la mobilità pendolare. A tal fine è stata sottoscritta con Trenitalia un’apposita convenzione per la disciplina delle modalità di riconoscimento di detta quota, erogata esclusivamente per ragioni di semplicità gestionale, direttamente all’impresa ferroviaria.

Ciò premesso, è indubitabile che, una volta definite le caratteristiche dell’offerta e le condizioni di utilizzo, l’impresa sia tenuta a rispettare gli obblighi dettati dalla normativa comunitaria e nazionale a tutela dei diritti dei consumatori/utenti del servizio (puntualmente definiti nel Regolamento (CE) 1371/2007).

Rientra, certamente, nelle condizioni di utilizzo del servizio, l’obbligo per i titolari di un abbonamento a servizi AV di munirsi della preventiva prenotazione del posto per accedere al servizio richiesto, obbligo introdotto da Trenitalia dallo scorso mese di luglio, senza che, ad oggi, sia stata applicata alcuna sanzione in caso di violazione, anche in ragione di una indicazione espressa da questa stessa Autorità. Vale, peraltro, osservare che l’obbligo di prenotazione del posto per gli abbonati è previsto anche dalle principali imprese ferroviarie attive nel mercato comunitario.



Come rappresentato in diverse occasioni, non ultima l'audizione presso codesta Autorità del 16 dicembre scorso, l'introduzione di tale obbligo risponde all'esigenza di garantire ai viaggiatori standard di sicurezza e di qualità nell'utilizzo dei servizi AV, in linea con quanto raccomandato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (Raccomandazione ANSF del 13 gennaio 2013).

Inoltre, la circostanza che i servizi AV siano stati concepiti con la vocazione principale di soddisfare la mobilità di lunga percorrenza, collegando, in tempi brevi, grandi centri urbani tra loro distanti e collocati sull'intero territorio nazionale, impone che qualsiasi iniziativa si intenda adottare debba adeguatamente valorizzare le esigenze dei passeggeri che, nell'effettuare viaggi di lungo raggio, vengono evidentemente "impattate" dal fenomeno del pendolarismo AV su brevi tratte (ad esempio, Torino-Milano nell'ambito di un viaggio Torino-Roma). Questi passeggeri, a cui sono più propriamente dedicati i servizi AV, rischiano infatti di non trovare posto sul servizio richiesto, senza poter disporre peraltro di alcuna alternativa di trasporto (quale, ad esempio, il trasporto regionale, tipicamente funzionale alla mobilità di corto raggio).

In questo contesto, la necessità di assicurare un adeguato temperamento tra tutte le evidenziate esigenze, ivi compreso il rispetto della disciplina europea in tema di diritti dei viaggiatori, presuppone che, prima di effettuare l'acquisto dell'abbonamento, il cliente sia chiamato a verificare la disponibilità/fattibilità del suo intero programma di viaggio mensile, controllando per ogni treno/data/livello di servizio, nel mese di riferimento, la disponibilità di posti. Infine, l'effettiva attuazione delle iniziative ipotizzate dovrà necessariamente essere accompagnata dall'applicazione di efficaci misure dissuasive per i casi di violazione dell'obbligo di prenotazione.

Fermo quanto sopra esposto, vengono di seguito riportate le osservazioni di Trenitalia con riferimento a ciascuna delle misure di regolazione proposte da codesta Autorità nello "*Schema dell'atto di regolazione*" di cui all'Allegato A alla Delibera n. 103/2015.

Considerata, in ogni caso, la complessità delle tematiche affrontate, Trenitalia si rende sin d'ora disponibile a fornire gli eventuali ulteriori chiarimenti ritenuti necessari.

\*\*\*



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, 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.~~

L'ambito di applicazione delle misure proposte deve essere limitato agli abbonamenti per i servizi ad Alta Velocità. Quanto a prodotti diversi (*i.e.* offerte dedicate, *carnet* di viaggi, etc.), le caratteristiche commerciali e le condizioni di utilizzo sono frutto unicamente di valutazioni di natura imprenditoriale, che possono portare l'impresa ferroviaria – fermo il pieno rispetto dei diritti dei passeggeri di cui al Regolamento (CE) 1371/2007 – a modificare di frequente l'assetto della propria offerta, non rendendo possibile l'applicazione di misure quali quelle indicate.

### **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.~~
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~~ **avere luogo almeno a partire dal quindicesimo giorno prima antecedente dell'inizio** **l'inizio** del periodo di validità.

Il termine per l'acquisto degli abbonamenti di cui al comma 3 che, di per sé, comporta comunque un rilevante impatto sulle dinamiche commerciali con riferimento ai titoli di viaggio "ordinari", sembra maggiormente idoneo a contemperare le esigenze della clientela con quelle del gestore del servizio, rispetto a quello di 30 giorni insostenibile per l'impresa.



### 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. **Il passeggero, verificata previamente la disponibilità dei posti rispetto alle proprie esigenze di viaggio, può procedere all'acquisto dell'abbonamento con contestuale prenotazione dei posti sui treni che intende utilizzare durante il periodo di validità dell'abbonamento. I gestori dei servizi sono tenuti a garantire il servizio secondo il programma di viaggio indicato dal passeggero all'atto dell'acquisto dell'abbonamento. L'abbonamento dà diritto ad un viaggio di andata e ad uno di ritorno al giorno. Per la prenotazione del posto, il gestore del servizio non pone limiti all'utilizzo dei canali di emissione disponibili.**
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.
2. 3. ~~Con riferimento ai titoli di viaggio di cui al presente provvedimento,~~ **I gestori dei servizi consentono il cambio prenotazione, senza oneri aggiuntivi per il passeggero, fino all'orario di partenza programmata del treno, sino all'orario di partenza programmata del treno sul quale è stata effettuata la prenotazione del posto, attraverso tutti gli ordinari canali di vendita e senza oneri aggiuntivi per il passeggero, qualsiasi modifica al programma di viaggio come definito al momento dell'acquisto dell'abbonamento, ferma la necessaria disponibilità, sul treno richiesto, del posto relativo al medesimo livello di servizio cui si riferisce l'abbonamento. Successivamente alla **Sino ad un'ora dopo** ~~partenza programmata del treno, come risultante dal titolo di trasporto~~ **viaggio, sino ad un'ora dopo,** i gestori dei servizi consentono, ~~attraverso proprio personale dedicato e senza oneri aggiuntivi per il passeggero,~~ **il cambio di prenotazione presso la stazione di partenza, per una sola volta e senza oneri aggiuntivi, 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, ferma la necessaria disponibilità, sul treno richiesto, del posto relativo al medesimo livello di servizio cui si riferisce l'abbonamento.****
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.~~
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.~~
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.~~
3. ~~7.~~ **La prenotazione del posto costituisce condizione necessaria per l'ammissione a bordo treno.**



Prima dell'acquisto dell'abbonamento, il cliente potrà verificare la disponibilità/fattibilità del suo programma di viaggio mensile, controllando per ogni treno/data/livello di servizio, nel mese di riferimento, la disponibilità di posti.

Sulla base della verifica compiuta, il passeggero potrà procedere immediatamente all'acquisto dell'abbonamento, effettuando, contestualmente ed in modalità automatica, le relative prenotazioni per i treni/data di cui ha verificato la disponibilità (per un massimo di un viaggio di andata ed uno di ritorno per ogni giorno di validità dell'abbonamento). Il che garantisce il pieno rispetto di quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1371/07, posto che in tal modo le imprese ferroviarie sono in condizione di effettuare il servizio alle condizioni definite contrattualmente con il cliente all'atto dell'acquisto.

La programmazione e l'acquisto saranno realizzati attraverso un percorso automatizzato.

Successivamente l'abbonato potrà integrare/modificare la programmazione dei propri viaggi, nei limiti dei posti disponibili in quel momento.

Inoltre, l'abbonato potrà modificare le singole prenotazioni nei limiti temporali previsti dalle regole vigenti, fino alla partenza del treno presso gli attuali canali di vendita e, successivamente alla partenza del treno e fino ad un'ora dopo, per una sola volta e solo presso la stazione di partenza. Tale ultima modalità risponde all'esigenza di evitare il rischio di prassi deteriori contrarie alle regole di utilizzo dei titoli di viaggio.

L'attivazione delle misure suindicate comporterà per Trenitalia un impegno estremamente significativo stimabile, sul piano organizzativo, in tempi di implementazione sui sistemi di vendita non inferiori a (.....), nonché, sul piano economico, in un investimento stimabile - in via di prima approssimazione - in non meno di (.....). Queste informazioni, relative ai tempi e costi di adozione della misura, devono ritenersi riservate.

Le misure proposte da codesta Autorità in ordine alla possibilità per l'abbonato di usufruire gratuitamente, in prossimità della partenza di un treno diverso da quello prenotato, dell'*upgrade* nel servizio Premium o Business o di 1° classe, nel limite dei posti disponibili, non sono attuabili, sia per ragioni di carattere pratico che giuridico. Sotto il primo profilo, la misura proposta non sarebbe in concreto gestibile in considerazione delle diversificate caratteristiche dei livelli di servizio disponibili. Gli abbonati godrebbero infatti di servizi accessori compresi nei servizi Premium e Business/ 1° classe, il cui costo per il gestore del servizio è, già di per sé, almeno pari al prezzo pagato dall'abbonato per il viaggio (.....). Sul piano giuridico, graverebbero poi sul gestore del servizio le conseguenze penalizzanti di scelte dell'abbonato a modifica delle condizioni contrattuali originariamente definite, con profili, inoltre, di oggettiva disparità di trattamento rispetto agli altri clienti.



#### **Articolo 4 (Indennizzi per ritardi, soppressioni e indisponibilità dei posti)**

1. I passeggeri in possesso dei titoli di viaggio di cui all'articolo 1 **e di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio** 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.~~
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.~~

Stante quanto precisato all'art. 3, il passeggero acquisterà l'abbonamento solo dopo aver verificato la disponibilità di posti sui servizi richiesti ed aver effettuato le relative prenotazioni. Sarebbe iniquo gravare l'impresa ferroviaria di un onere risarcitorio qualora il passeggero decida autonomamente di non usufruire della prenotazione originariamente effettuata per viaggiare su un treno diverso (su cui evidentemente non vi sono posti disponibili alle condizioni previste).

#### **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~~

I dati di cui è richiesta la periodica comunicazione consistono in informazioni sensibili, di rilevanza strategica per Trenitalia, che afferiscono a servizi prestati secondo logiche di mercato; resta ferma naturalmente la disponibilità di Trenitalia a fornire, qualora di volta in volta necessario, i dati di cui l'ART intenderà disporre in funzione di specifiche richieste ovvero all'esito di eventuali segnalazioni.

