

## 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. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri che aderiscono alle offerte commerciali formulate dai gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità (di seguito: gestori dei servizi) riguardanti i titoli di viaggio nominativi prepagati, per spostamenti ripetuti, con cadenza fissa e continuativa, tra determinate città, con validità temporalmente definita, comunque denominati (di seguito: gli abbonamenti).
2. **Per quanto non espressamente ivi previsto si rinvia** ~~Sono fatti salvi i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, e alla disciplina nazionale applicativa.~~

**OSSERVAZIONI:** Come specificato dal primo comma dell'articolo 1, l'ambito di applicazione è circoscritto ai soli abbonamenti, pertanto, si suggerisce di rimodulare il secondo comma con un rinvio alla normativa applicabile per quando non disciplinato dallo schema regolatorio in merito ai diritti dei titolari di abbonamenti.

### Articolo 2

#### (Diritto all'informazione)

1. I gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti, a partire dall'avvio e per tutta la durata dell'offerta, forniscono agli utenti informazioni, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito tramite i canali preposti; sono rese in forma chiara, completa e di agevole accesso per gli utenti, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.
3. Le informazioni di cui ai commi precedenti comprendono almeno quanto segue:
  - a) ~~il numero di posti che, per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia sono oggetto dell'offerta commerciale di cui all'articolo 1;~~

**OSSERVAZIONI:** Si ribadisce che 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.

- b) le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o mono direzionale, le eventuali condizioni e restrizioni all'uso, i relativi prezzi e modalità di pagamento;
- c) le modalità e la tempistica con le quali è possibile procedere alle prenotazioni dei posti e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita od onerosa delle stesse;
- d) eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;
- e) le modalità di esercizio del diritto di rimborso di cui all'art. 3 comma 5, del diritto di indennizzo in caso di ritardi e soppressioni di cui all'art. 4 e per ogni altra disfunzione per cause imputabili ai gestori dei servizi.

**OSSERVAZIONI:** Si ritiene che il "diritto di rimborso di cui all'art. 3 comma 5", unitamente all'indicazione puntuale del numero di posti per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia, sia controproducente per i diritti

*dell'abbonati nonché di tutti gli altri viaggiatori, in quanto vincolare il gestore a mantenere liberi fino all'ultimo minuto aumenterebbe il rischio di avere posti invenduti e l'invenduto comporterebbe gravi danni economici per i gestori del servizio e, di conseguenza, si ripercuoterebbe negativamente sul prezzo dell'abbonamento e delle altre offerte commerciali. Infine, si sottolinea la genericità dell'ultima parte della lett. e) laddove si cita "e per ogni altra disfunzione per cause imputabili ai gestori dei servizi". Anche questa formula si ripercuoterebbe sul prezzo dell'abbonamento e delle altre offerte commerciali.*

### **Articolo 3** **(Diritti all'utilizzo degli abbonamenti)**

1. I gestori dei servizi garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento.

**OSSERVAZIONI:** Si ritiene superfluo tale comma in quanto ogni impresa ferroviaria, dedita al trasporto passeggeri, garantisce i propri servizi nel rispetto delle normative vigenti (fra le quali il Regolamento (CE) n. 1371/2007).

2. I gestori dei servizi consentono l'acquisto degli abbonamenti e la prenotazione dei posti entro un termine congruo, e comunque almeno quindici giorni prima dell'inizio del periodo di validità dell'abbonamento.

3. I gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati.

4. Ove il gestore del servizio lo richieda, il passeggero indica, nel momento in cui acquista l'abbonamento, i treni giornalieri per l'utilizzo dei quali intende fruire dell'abbonamento e contestualmente il gestore del servizio procede ad effettuare la prenotazione.

**OSSERVAZIONI:** Si ritiene che tale comma riduca in effetti i diritti degli abbonati vincolando i loro programmi di viaggio ad una scelta temporalmente preventiva (potenzialmente 15 giorni prima).

5. Qualora il gestore del servizio consenta all'abbonato di effettuare la prenotazione del posto successivamente all'acquisto dell'abbonamento, l'abbonato ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. Ove ciò non sia possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento.

**OSSERVAZIONI:** Come già illustrato, si ritiene che il diritto al rimborso di cui al presente comma, unitamente all'indicazione puntuale del numero di posti, sia controproducente per i diritti dell'abbonati nonché di tutti gli altri viaggiatori, in quanto vincolare il gestore a mantenere liberi fino all'ultimo minuto aumenterebbe il rischio di avere posti invenduti e l'invenduto comporterebbe gravi danni economici per i gestori del servizio e, di conseguenza, si ripercuoterebbe negativamente sul prezzo dell'abbonamento e delle altre offerte commerciali.

6. I titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione secondo le modalità previste dai gestori dei servizi indipendentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione.

### **Articolo 4** **(Diritto all'indennizzo per ritardi e soppressioni)**

1. I passeggeri in possesso dei titoli di viaggio di cui all'articolo 1 hanno diritto a quanto previsto dagli articoli 16 e 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 I passeggeri titolari di abbonamenti e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio, qualora abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, hanno diritto a un indennizzo adeguato ai sensi dell'articolo 17 del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, determinato secondo criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti dai gestori dei servizi con riferimento ai titoli di viaggio singoli.

**OSSERVAZIONI:** Si rinvia alla precedente formulazione suggerita dalla scrivente Società e si ribadisce che l'implementazione di un sistema di gestione degli indennizzi differenziato per gli abbonati richiederebbe tempo e comporterebbe costi. Senza poi ribadire che la formulazione proposta, oltre ad aumentare i costi per i gestori del

*servizio, che poi si ripercuoterebbero su tutta la platea di clienti, penalizzerebbe i viaggiatori non titolari di abbonamenti.*

**Articolo 5**  
**(Obbligo di pubblicazione del provvedimento)**

1. Fermo restando quanto previsto all'articolo 2, i gestori dei servizi informano gli utenti del contenuto del presente provvedimento mediante apposita comunicazione da pubblicare anche per estratto sui rispettivi siti web.

**Articolo 6**  
**(Entrata in vigore)**

1. Entro il 1° settembre 2016 i gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento, dandone comunicazione all'Autorità.
2. Entro il medesimo termine i gestori dei servizi adeguano le proprie condizioni generali di trasporto e i propri documenti informativi alle disposizioni di cui al presente provvedimento.

**OSSERVAZIONI:** *Si comunica che il termine del 1° settembre 2016 è troppo breve per poter permettere alla scrivente Società di intervenire ed implementare tutti i sistemi coinvolti per essere coerenti con quanto sarà stabilito alla conclusione di tale procedimento. Pertanto, si chiede una dilazione temporale sufficiente alle operazioni necessarie.*