

Osservazioni di Trenitalia S.p.A.

Allegato A alla Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 45 del 14 aprile 2016

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad 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 generale.

In via preliminare, si condivide la posizione espressa da Codesta Autorità in merito alla facoltà per le imprese ferroviarie, esposte alle pressioni competitive del mercato dei servizi ad Alta Velocità, di definire liberamente le proprie strategie commerciali: il che comporta, tra l'altro, la possibilità per le stesse di decidere se mantenere o meno l'offerta di abbonamenti per i servizi in questione; di definirne le modalità e condizioni di attivazione e di fruizione; di prevedere, se del caso, un eventuale contingentamento degli abbonamenti; di definire modalità e condizioni di prenotazione e di successivo cambio.

Come si è già avuto modo di anticipare nell'ambito della precedente fase di consultazione, l'attivazione delle misure delineate nel presente documento comporterà per Trenitalia un impegno estremamente significativo stimabile, sul piano organizzativo, in tempi di implementazione sui sistemi di vendita non inferiori a mesi, nonché, sul piano economico, in un investimento pari - in via di prima approssimazione - a non meno di euro.

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. 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 la disciplina nazionale applicativa.

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, ~~avute 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;~~
 1. 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;
 - b) 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;
 - c) eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;
 - d) 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.

Si condivide, nel modo più assoluto, la posizione espressa da Codesta Autorità in merito alla necessità che sia assicurata piena accessibilità delle informazioni alla totalità degli utenti, ivi comprese le categorie svantaggiate. Non è un caso che Trenitalia abbia posto tra i propri *core value* la completa soddisfazione delle esigenze della clientela, anche attraverso la disponibilità e la diffusione di accurate ed esaurienti informazioni in merito ai propri servizi, al fine di consentire ai clienti di assumere decisioni consapevoli; in questo ambito, trova spazio la migliore accessibilità alle informazioni anche alle categorie svantaggiate, in coerenza con la disciplina europea (Reg. CE n. 1371/2007).

In questo quadro, benché comprensibile nella sua *ratio*, la presenza di uno specifico riferimento alle “*esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista*” può risultare, per un verso, superflua; per altro verso, potrebbe paradossalmente essere interpretata come una forma di ingiustificata asimmetria tra abbonati dei servizi alta velocità e generalità dei Clienti.

Sotto altro profilo, l'obbligo di informare preventivamente la clientela anche in ordine al



numero di posti per ciascuna tratta, per ciascun treno e senso di marcia (previsto al paragrafo 3 a) non sembra avere alcuna giustificazione, in ragione dell'evidenziata natura commerciale dei servizi in questione e della piena libertà dei gestori di articolare l'offerta con le modalità ritenute più opportune.

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.~~
1. 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.
2. I gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati.
3. 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.
4. 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, per un importo non superiore al "costo unitario" del viaggio, risultante dal rapporto tra prezzo totale dell'abbonamento sottoscritto dal Cliente e numero dei viaggi consentito dall'abbonamento medesimo.
5. I titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione. ~~independentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione.~~

La previsione dell'obbligo per i gestori dei servizi di assicurare un'organizzazione adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento, se volta ad imporre un dimensionamento minimo del servizio non appare in linea con la natura commerciale dello stesso e con la piena libertà organizzativa riconosciuta ai gestori dei servizi. Essa risulta, in ogni caso, per un verso, superflua posto che costituisce interesse di Trenitalia garantire un'organizzazione idonea al soddisfacimento delle esigenze della propria clientela, ferma la compatibilità con insindacabili valutazioni di carattere economico; dall'altro, e proprio per questa ragione, essa sembra



introdurre, un'asimmetria anche in questo caso ingiustificata, tra abbonati dei servizi alta velocità e la generalità dei Clienti dei servizi ad Alta Velocità.

Per il resto, come anticipato, si concorda con l'impostazione prospettata da Codesta Autorità per garantire il diritto all'utilizzo degli abbonamenti.

Del tutto condivisibile è, infatti, la libertà riconosciuta al gestore di imporre o meno la prenotazione all'atto dell'acquisto dell'abbonamento e di regolamentare partitamente l'ipotesi in cui, invece, tale prenotazione sia consentita in un momento successivo. Si osserva tuttavia come, in tale secondo scenario, l'impresa ferroviaria (ed in questo senso è la proposta di integrazione) potrà essere chiamata a garantire al passeggero il rimborso del diverso titolo di viaggio acquistato, per un importo, comunque, non superiore al "costo unitario" del viaggio quale risultante dal rapporto tra il prezzo totale dell'abbonamento sottoscritto dal Cliente ed il numero dei viaggi consentito dall'abbonamento medesimo.

Il cambio della prenotazione sarà consentito all'abbonato secondo le regole e con le modalità che verranno definite da Trenitalia anche al fine di prevenire rischi di prassi deteriori contrarie alle regole di utilizzo dei titoli di viaggio, da cui potrebbero derivare disagi e penalizzazione per la generalità degli utenti.

Articolo 4

(Diritto all'indennizzo per ritardi e soppressioni)

1. 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.

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~~ **gennaio 2017** 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.

L'implementazione dei sistemi informativi a supporto delle misure proposte richiede un periodo minimo pari a ... mesi: avviando tempestivamente tali attività, che coinvolgono, tra l'altro, fornitori esterni a Trenitalia, sarà possibile disporre del nuovo sistema di acquisto degli abbonamenti per i servizi alta velocità a partire da gennaio del 2017 (in prossimità/coincidenza con il cambio dell'orario ferroviario). Si precisa tuttavia sin d'ora che potrebbero intervenire ritardi, causati da circostanze non riconducibili a Trenitalia (ad esempio, l'apporto di fornitori esterni), che la Società compirà ogni sforzo per prevenire e contenere. Nel mentre, Trenitalia potrà dare progressivamente attuazione ad alcune iniziative indicate nel presente documento e non direttamente riconducibili ad applicazioni informatiche da realizzare (ed esempio, il rilascio del duplicato dell'abbonamento).