

**Osservazioni relative allo schema di atto di regolazione recante “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”. – Allegato A alla delibera ART 43/2018**

### **Premessa**

*La presente riporta le osservazioni di ASSTRA al documento di consultazione diffuso dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite delibera 43/2018. Si evidenziano da parte dell’Associazione alcune richieste di chiarimento nel testo che segue. In considerazione del fatto che per la presente delibera l’audizione è convocata successivamente alla conclusione dei termini della consultazione, ci riserviamo di integrare le presenti considerazioni in funzione di eventuali nuovi elementi chiarificatori che potranno emergere in tale sede.*

*Inoltre, si segnala la difficoltà delle ferrovie regionali e locali, per le caratteristiche strutturali e di automazione tecnologica che le contraddistinguono, a rispondere integralmente ad alcune delle misure proposte. Vedasi ad esempio la questione relativa al rilevamento dei passeggeri a bordo, che richiede l’attrezzaggio del treno con un sistema di conteggio automatico; l’assicurazione di informazioni in tempo reale e l’informatizzazione della vendita dei biglietti; tutti interventi di incidenza economica tale da richiedere un adeguamento dei contratti di servizio per molte realtà del Trasporto Pubblico Locale.*

*In considerazione del gap tra la situazione attuale e quanto richiesto, i tempi di entrata in vigore potrebbero risultare troppo ravvicinati (data di entrata in vigore prevista nel corso del 2019).*

*Infine, si raccomanda per coerenza con il quadro normativo attualmente vigente (D. Lgs. 162/2007, nonché la delibera ART 16/2018) di utilizzare il termine *Impresa Ferroviaria (IF)* invece di *Gestore del Servizio (GS)* e di *Gestore dell’Infrastruttura (GI)* piuttosto che solamente di *Gestore di Stazione (GS)*.*

### **Misura 2 (Definizioni)**

Con riferimento alle prime due definizioni fornite dalla Misura (Gestore del Servizio e Gestore di Stazione) si richiamano le considerazioni in premessa. In particolare, per quanto attiene il Gestore del Servizio, in coerenza con la normativa di riferimento, si ritiene più opportuno utilizzare la dicitura di *Impresa Ferroviaria (IF)*. Per quanto riguarda il Gestore di Stazione, in considerazione della realtà ferroviaria oggetto di analisi, appare più corretto riferirsi al *Gestore dell’Infrastruttura (GI)* oppure congiuntamente al *Gestore dell’Infrastruttura e Gestore di Stazione (GI-GS)*, laddove opportuno.

### **Misura 3 (Diritto all’informazione)**

Con riferimento alla **misura 3.1 lettera d)** si chiede di chiarire cosa si intenda per “ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio di trasporto”.

Con riferimento alla **misura 3.2, lettera c.4)**, si rileva incertezza rispetto alla definizione di “prossimità”. Si ritiene opportuno che sia la Regione/Ente Affidante a chiarire il concetto di prossimità, definendo anche le modalità di computo delle distanze tra le stazioni. Dette previsioni andrebbero poi recepite nel contratto di servizio.

In merito alla **misura 3.6, lettera d)**, per quanto attiene l'informativa sulle coincidenze durante il viaggio, si segnala che la puntuale indicazione degli orari di partenza prevede una condivisione di informazioni tra le imprese ed i gestori delle infrastrutture al momento non disponibile sull'intera rete nazionale. Il punto risulta particolarmente critico per i servizi di Trasporto Pubblico Locale per i quali invece risulta possibile segnalare durante il viaggio i servizi presenti nella successiva stazione.

Circa la **misura 3.8**, si rileva che le informazioni di cui al punto 2 lettere a) e b) non possono essere fornite nel caso del Trasporto Regionale e Locale, vedasi il caso di rivenditori quali tabaccai ed edicole.

#### **Misura 4 (Modalità con cui sono rese le informazioni)**

Con riferimento alla **misura 4.5**, rispetto agli annunci sonori in stazione, si rileva un problema di natura tecnica ed organizzativa, in particolare vedasi il caso di stazioni in cui, quando impresenziate, gli impianti mobili vengono fermati per ragioni di sicurezza. Inoltre, si chiede di chiarire la modalità e la tempistica degli annunci sonori in stazione per garantirne l'effettiva utilità.

#### **Misura 7 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)**

Il criterio definito alla **misura 7.2** per il computo degli indennizzi per gli abbonamenti può costituire un suggerimento lasciando tuttavia facoltà di diversa definizione all'Ente Affidante che abbia già normato con gara il punto. Per esempio, si segnala che in Emilia-Romagna la Regione gestisce l'indennizzo a favore di abbonati annuali e mensili prevedendo delle mensilità aggiuntive alla scadenza naturale dell'abbonamento.

#### **Misura 8 (Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi)**

Circa la **misura 8.2** si richiede di chiarire cosa si intenda per erogazione automatica dell'indennizzo.

#### **Misura 9 (Diritti connessi al trattamento dei reclami)**

Considerate le peculiarità del trasporto regionale e locale, con riferimento alla **misura 9.1 lettera b.2)** si propone di correggere il punto come segue:

*b.2) presentazione del reclamo presso ~~qualsiasi~~ biglietteria le biglietterie indicate e segnalate dall'impresa o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;*

Con riferimento alla **misura 9.3**, si suggerisce una riformulazione del paragrafo che esima dall'obbligo dei 5 giorni per la registrazione dei reclami nel proprio sistema quelle aziende che considerano quale data di ricezione del reclamo la data della sua presentazione in biglietteria.

Si suggerisce di integrare la **lettera d.1) della misura 9.5** come segue:

*d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste dall'Ente Affidante nel contratto di servizio;*

Quanto previsto alla **misura 9.6** risulta già disciplinato dal quadro normativo nazionale e regionale.

#### **Misura 10 (Entrata in vigore)**

Con riferimento alla **misura 10.3**, si raccomanda di garantire ai Gestori delle Infrastrutture delle linee isolate la stessa tempistica prevista al precedente punto 2 per le Imprese Ferroviarie delle stesse linee.

**Ricevuta Protocollo**

Con la presente si attesta che in data **23-05-2018**, alle ore **15:42:33**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004308** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DIFFUSO DALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI TRAMITE LA DELIBERA 3/2018.**

Mittente-Destinataro:

ASSTRA- ASSOCIAZIONE TRASPORTI

Ricevuto in data 2018-05-23 alle ore 15:22.

Lì, \_\_\_\_\_