

# **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**

Con riferimento al documento di consultazione "Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da OSP" si formulano le seguenti osservazioni e proposte:

## **OSSERVAZIONI E PROPOSTE DI CARATTERE GENERALE**

Il documento è formulato con l'esplicitazione in più punti omettendone altri di quanto previsto dal 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. In verità, a parere delle scriventi, gli importanti articoli del Regolamento che sono stati omessi o minimamente indicati andrebbero dettagliati. Tuttavia si propone di evidenziare solo ciò che si intende aggiungere al Regolamento senza altre ripetizioni, ritenendosi esaustivo quanto indicato dal terzo comma della misura 1 del Documento di Consultazione.

La considerazione 15 del Regolamento CE e quanto previsto dall'art 2 comma 461 della legge 244/2007 richiede l'inserimento di un quarto comma alla misura 1 che prescriva alle imprese ferroviarie di recepire quanto prescritto nelle varie successive misure del documento di consultazione previa consultazione obbligatoria e il confronto con le associazioni dei consumatori e degli utenti.

Si ritiene norma generale e non solo di alcune disposizioni (da inserirsi con un quinto comma alla disposizione 1) il tema di prevedere sanzioni per le imprese inadempienti che non attuano in tutto o in parte quanto contenuto nel documento di consultazione.

## **OSSERVAZIONI E PROPOSTE PUNTUALI**

### **SICUREZZA**

Si raccomanda l'inserimento di una specifica misura riguardo al diritto alla SICUREZZA dei viaggiatori ritenendosi del tutto inadeguato quanto previsto nelle misura 3 e 5.

Nello specifico, dopo i fatti di Pioltello che hanno pesantemente messo in discussione la sicurezza dei treni e delle linee ferroviarie percorse quotidianamente da milioni di pendolari e viaggiatori, non va bene prevedere che venga solo garantita (misura 5 lettera a) la conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico come previsto dalla misura 3 che cita l'allegato II al Regolamento CE.

Si ritiene necessario, anche in considerazione di quanto esposto nelle osservazioni di carattere generale, che le imprese ferroviarie e esercenti delle infrastrutture, esponano i piani di sicurezza

alle associazioni dell'utenza, alle Regioni e agli Enti Locali come in parte avvenuto dopo il gelicidio 2018 ad opera di RFI e Trenitalia.

Si ritiene inoltre che la specifica misura preveda modalità di attuazione di quanto previsto dagli artt. 11-12 (copertura assicurativa minima)-13 (quantum del pagamento anticipato per provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente)-14 del Regolamento CE sempre previo confronto tra l'impresa ferroviaria o il gestore dell'infrastruttura e le AA CC.

Infine, la gravità della situazione richiede sia resa esigibile la 17° considerazione del Regolamento CE e dunque che siano adottate adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri alle stazioni e a bordo dei treni. ART e ANSF dovrebbero assumere, anche tramite opportuno intervento legislativo:

- deleghe e risorse ad ANSF per il controllo sistematico delle condizioni di sicurezza della rete e del materiale rotabile.
- deleghe e risorse ad ART per il controllo dello svolgimento effettivo delle opere di manutenzione sulla rete e sul materiale rotabile e del celere ripristino della circolazione interrotta a seguito di calamità e disastri..

## **BONUS E INDENNIZZI**

ART con la delibera 16/2018 ha fissato le nuove condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto ferroviario sottoposti ad obblighi di servizio pubblico (OSP) dopo aver analizzato tutti i CdS attualmente operativi fra Regioni e Imprese Ferroviarie trovando centinaia di articoli, commi e paragrafi assolutamente non garantisti nei confronti di chi utilizza i treni.

Con riferimento al tema bonus va tuttavia fatto presente che molte normative regionali appaiono di protezione più elevata dei diritti dei pendolari sia in materia di standard che di modalità di rimborso.

Per quanto il documento faccia riferimento al contenuto minimo dei diritti dei passeggeri, si ritiene che lo stesso non debba andare (misura 6 e 7) sotto la soglia già prevista in molti contratti di servizio regionali. Va favorita la generalizzazione di tali livelli affinché vengano applicati dalle altre regioni uniformando le condizioni minime verso l'alto e non paradossalmente abbassarle rispetto alla realtà attuale.

Infine, per quanto citato nella misura 3, l'art. 1 comma 168 della Legge 124 – 4 agosto 2017 che recita:

*“I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per accedere alla carta dei servizi e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti.”*

va reso esigibile riscrivendo in tal senso quanto previsto dalle misure 6-7-8 e in particolare prevedendo che in caso di ritardo singolo il passeggero possa notificare e ottenere il diritto al

rimborso direttamente dal personale viaggiante (come specularmente paga a detto personale la sovrattassa se non provvisto di biglietto) o dalla biglietteria della stazione di arrivo fatte salve le altre possibilità; in caso di indennizzo per abbonati lo stesso avvenga consegnando il titolo di viaggio presso le biglietterie o attivando on-line il bonus relativo.

## **DIRITTO ALLA PUNTUALITÀ**

Per molte realtà l'AV, formidabile qualificazione dei servizi ferroviari, ha rappresentato il ritorno indietro di 30 anni rispetto a qualità del viaggio: abbonamenti AV insostenibili economicamente, eliminazione dei treni LH sussidiati o accessibili dagli abbonati (ovvero IC e Frecebianche) con allungamento dei tempi di percorrenza del 30% rispetto alla precedente offerta. Inoltre da alcuni mesi Trenitalia ha immesso Frecciarossa in linee convenzionali (peraltro inibiti di fatto ai pendolari per ragioni economiche) in fasce dedicate alla circolazione di treni sussidiati (Regionali e IC).

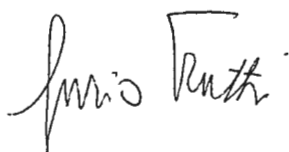
Ciò ha rappresentato in alcune realtà (Liguria, Piemonte, Lombardia, Toscana, Umbria) un aggravio dei ritardi dei treni sussidiati dovuti a congestione di circolazione.

Con riferimento all'allegato III del Regolamento CE che prevede norme minime per la qualità del servizio con particolare riferimento alla puntualità dei treni e di definizione di principi generali in caso di perturbazione del traffico si chiede l'introduzione di una misura specifica che prescriva alle imprese ferroviarie di tutelare adeguatamente la circolazione dei treni sussidiati (Regionali e IC) nelle fasce 6-9 e 17-20 nelle linee convenzionali.

Per Le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DEL CNCU

Roma, 23 maggio 2018

Furio Truzzi



Presidente Assoutenti

**Ricevuta Protocollo**

Con la presente si attesta che in data **23-05-2018**, alle ore **10:33:38**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004289** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PER FERROVIA CONNOTATI DA OSP.**

Mittente-Destinatario:  
ASSOUTENTI

Ricevuto in data 2018-05-23 alle ore 10:26.

Lì, \_\_\_\_\_