

## Considerazioni e proposte

**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**

*(Delibera ART n. 43/2018)*

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Rete Ferroviaria Italiana – Società per Azioni - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di  
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. a norma dell'art. 2497 sexies del  
cod. civ. e del D.Lgs. n. 112/2015

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Cap. Soc. euro 31.525.279.633,00

Iscritta al Registro delle Imprese di Roma —

Cod. Fisc. 01585570581 e P. Iva 01008081000 – R.E.A. 758300





## CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito RFI) valuta favorevolmente l'iniziativa di Codesta Autorità di definire 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 delle imprese ferroviarie e dei gestori di Stazione. Le finalità perseguite da tale schema di atto di regolazione sono in perfetta armonia con le specifiche azioni di piano industriale di RFI volte all'innalzamento della qualità degli spazi fisici e dei servizi di informazione al pubblico offerti in stazione. L'orientamento *customer centric* è, dunque, di primaria importanza per RFI che ha in programma numerosi interventi atti a migliorare nelle stazioni di sua proprietà e competenza la fruibilità, l'accessibilità, la sicurezza, la funzionalità, il decoro, l'integrazione con altri mezzi di trasporto e l'informazione sugli arrivi e le partenze (progetto *easy station*). Di tali iniziative ne è stata data evidenza nella Carta dei Servizi di RFI del 2017.

Riteniamo in tale contesto di offrire un contributo formulando talune osservazioni rivolte, a giudizio della Scrivente, ad un possibile miglioramento delle misure.



## QUESITI

Di seguito si forniscono osservazioni e proposte alle misure di cui RFI risulta essere destinataria in qualità di Gestore di Stazione.

### MISURA 4 MODALITÀ CON CUI SONO RESE LE INFORMAZIONI

- 1. Le informazioni di cui alla Misura 3 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.*
- 2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati, dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, con apposite locandine affisse presso i quadri orari, le biglietterie o le emettitrici self service, e a bordo dei treni. Nel caso di utilizzo del canale informatico è posto un apposito link, chiaramente individuabile, nell'home page del sito web o nella schermata iniziale dell'eventuale applicazione mobile.*
- 3. Le informazioni di cui alla Misura 3.2, lettere c.2), c.3) e c.4) sono comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice self service.*
- 4. Le informazioni di cui alla Misura 3.2, lettera d.1) sono riportate sul titolo di viaggio.*
- 5. Le informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono fornite agli utenti attraverso i canali di cui al punto 1 nonché con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti.*
- 6. Le informazioni di cui alla Misura 3.6 sono fornite a bordo treno, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.*
- 7. I gestori dei servizi e delle stazioni consultano periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire il relativo parere, ed eventuali proposte, in merito a chiarezza, completezza e fruibilità delle informazioni rese.*

#### **1. Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 4.**

La misura in commento necessita di un maggior chiarimento con riferimento ai canali che devono essere utilizzati per veicolare l'informazione agli utenti.

A ben vedere dal combinato disposto dei punti 1 e 5 della misura di cui trattasi sembrerebbero emergere delle difficoltà interpretative laddove al punto 1 è richiesto di fornire le informazioni attraverso due canali (di cui uno diverso dal sito web) mentre al punto 5 si richiede -con esplicito riferimento al Gestore della stazione- di fornire le informazioni con appositi annunci sonori e visivi come modalità ulteriore rispetto ai canali di cui al punto 1 cosicché le modalità di richiesta informativa sembrerebbero essere superiori a 2.



Si ritiene, dunque, che tra i canali informativi di cui al punto 1, gli annunci sonori e visivi debbano rappresentare l'alternativa al sito web in modo tale da circoscrivere a numeri 2 canali informativi come espressamente previsto dal punto 1 della misura in commento.

Per quanto concerne il contenuto del punto 5, in particolare con riferimento alle modalità con cui devono essere rese le informazioni circa l'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità e le tempistiche di ripristino (rif. Misura 3.5 lett. b), è necessario rappresentare a codesta Autorità talune criticità che potrebbero derivare dalla sua concreta applicazione quanto meno con riferimento alla tempistica prevista di entrata in vigore della delibera.

Dal testo della misura risulta evidente che le informazioni di cui trattasi vadano rese non appena disponibili e dunque in tempo reale, di talché un canale informativo di tipo statico non sarebbe in tal caso utilizzabile rinvenendosi piuttosto la necessità di fornire tali informazioni per mezzo di canali informativi dinamici quali "i monitor riepilogativi". L'istallazione di tali monitor presuppongono la definizione di un programma che tenga conto sia della correlata tempistica d'implementazione e sia della pianificazione all'uopo necessaria della disponibilità delle risorse economiche.

Appare quindi necessario che la misura finale contempra quantomeno un criterio di gradualità rapportato ad una calendarizzazione pluriennale degli interventi ispirata, se possibile, a criteri di priorità (tipologia di stazione e bacino d'utenza interessato).

## **MISURA 5 DIRITTO ALLA ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DI SERVIZI E STAZIONI**

1. *I gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono la piena accessibilità e fruibilità degli stessi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, garantendo, in particolare:*
  - a) *la conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico;*
  - b) *la funzionalità degli impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni nelle stazioni e a bordo dei treni;*
  - c) *la funzionalità di biglietterie automatiche e validatrici dei titoli di viaggio;*
  - d) *la disponibilità di posti a sedere, possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche.*
2. *Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini previsti ed indicati ai sensi della Misura 3.5, lettera b), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo, definito dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, nelle proprie carte dei servizi.*
3. *Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi.*



4. *Gli indennizzi di cui ai punti 2 e 3 sono determinati tenendo conto dei seguenti criteri, ove applicabili:*
  - a) *la durata dell'indisponibilità dell'infrastruttura o dotazione;*
  - b) *la distanza da percorrere per raggiungere la prima stazione, la cui accessibilità risulta garantita, funzionale al viaggio programmato;*
  - c) *la possibilità, per l'utente, di fruire di un trasporto alternativo accessibile ed economicamente equivalente.*
5. *Gli indennizzi di cui ai punti 2 e 3 possono essere richiesti dall'utente al gestore dei servizi e sono erogati con le modalità di cui alla Misura 8.*

#### **1. Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 5.**

Per quanto riguarda il punto 1 lett. d) appare opportuno fornire a codesta Autorità delle considerazioni di carattere formale. Si rappresenta che la disponibilità di posti a sedere in luoghi riparati da agenti atmosferici nella normativa sia europea che nazionale, non sono individuati come elementi infrastrutturali di necessaria presenza all'interno delle stazioni, così come da Voi correttamente riportato in sede di relazione illustrativa al presente schema di atto di regolazione.

In tale quadro non sembrerebbe pertinente il richiamo –anch'esso operato nella relazione illustrativa- alla misura 10.6.1. della delibera ART 70/2014 considerando che tale richiamo sembrerebbe implicare un obbligo a disporre di posti a sedere in ambito stazione. La misura 10.6.1, invero, persegue finalità diverse rispetto a quelle oggetto dello schema di atto di regolazione laddove mira a garantire pari e adeguata visibilità alle imprese ferroviarie senza chiaramente rivolgersi all'utente finale che, quindi, non è destinatario della misura medesima.

Si propone, dunque, di specificare nella misura che i posti a sedere in sale d'attesa dedicate e al riparo da condizioni atmosferiche debbano formare oggetto di rappresentazione informativa, senza che la stessa si traduca come obbligo in termini di dotazione infrastrutturale della stazione.

#### **MISURA 9 DIRITTI CONNESSI AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

1. *I gestori dei servizi e delle stazioni garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:*
  - a) *la possibilità di utilizzare, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese;*
  - b) *più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:*
    - b.1) *presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;*
    - b.2) *presentazione del reclamo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;*
    - b.3) *presentazione del reclamo tramite un indirizzo o casella postale.*



2. I gestori dei servizi sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, indirizzo e telefono) e del viaggio effettuato (numero del treno, data, ora di partenza, origine e destinazione), nonché la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata. Gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.
3. Ai fini del decorso dei termini per la risposta al reclamo fa fede la data di ricezione dello stesso. In caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail, tramite sito web, presso biglietterie o servizio assistenza clienti della stazione di arrivo o di partenza, il reclamo si intende ricevuto in pari data; in caso di presentazione del reclamo presso una biglietteria o servizio assistenza clienti di una stazione diversa da quella di arrivo o di partenza, o tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore dei servizi nei propri sistemi, che deve avvenire entro cinque giorni dalla presentazione o ricezione a mezzo posta.
4. I reclami nei confronti dei gestori dei servizi transfrontalieri sono presentati nella stazione di arrivo se in territorio italiano, a mezzo e-mail o tramite sito web, e si intendono ricevuti in pari data. In caso di presentazione tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore dei servizi nei propri sistemi.
5. La risposta al reclamo, che deve essere fornita entro i termini previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento (CE) 1371/2007, o, qualora più favorevoli, nei termini individuati dalla carta dei servizi, è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo, ed indica chiaramente, in particolare:
  - a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
  - b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
  - c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
  - d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
    - d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
    - d.2) la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità.
6. L'eventuale indennizzo definito nelle carte dei servizi per i casi in cui:
  - a) sia stata erogata all'utente una sanzione per irregolarità o richiesto un sovrapprezzo comunque denominato che, a seguito di reclamo, risulti non esigibile ai sensi delle condizioni generali di trasporto o in contrasto con i diritti di cui alle presenti Misure;
  - b) sia stata negata all'utente un'agevolazione tariffaria che, a seguito di reclamo, risulti applicabile ai sensi delle condizioni generali di trasporto o dei diritti di cui alle presenti Misure;è determinato tenendo conto, tra l'altro, della somma richiesta indebitamente all'utente o dell'agevolazione negata.
7. I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure; i reclami sono catalogati per motivo di reclamo in conformità alle voci individuate nel "Modulo reclamo", reperibile.

**1. Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle tempistiche applicative individuate dalla Misura 9.**

Il testo di cui al punto 1 della misura in commento prevede di estendere l'obbligo di garantire la disponibilità di un meccanismo di trattamento dei reclami anche al Gestore di Stazione. Una tale previsione, a parere della Scrivente, potrebbe risultare inefficace per la realizzazione dei fini sottesi all'emanazione dell'atto di regolazione di cui trattasi. Il



procedimento di reclamo e le sue conseguenze indennitarie, così come strutturato alla luce della delibera di cui trattasi, prevede un rapporto diretto tra l'impresa ferroviaria ed il singolo utente che si cristallizza nel rapporto negoziale rappresentato dal titolo di viaggio. Come già evidenziato da codesta Autorità in sede di relazione illustrativa (cfr. testo della misura 5.5. e considerazioni espresse a pag. 22 della relazione illustrativa) l'utente dovrebbe avere un referente unico a cui rivolgersi e che pertanto gli indennizzi devono essere richiesti esclusivamente all'impresa ferroviaria.

Milita a favore della considerazione su esposta che il Regolamento 1371/2007 all'art. 27, par. 1, impone l'obbligo di istituzione di un meccanismo per il trattamento dei reclami solo in capo alle imprese ferroviarie. A tal riguardo si evidenzia come il riferimento all'art. 28 della *“Proposta [della Commissione Europea] di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”* riportato in relazione illustrativa al commento alla misura 9 non sembrerebbe in questa sede essere comunque rilevante per due ordini di ragioni.

In primo luogo poiché tale proposta della Commissione non è ancora passata al vaglio del Parlamento europeo e del Consiglio e, dunque, non ha completato il suo *iter* approvativo. In secondo luogo, lo scorso 26 febbraio 2018, la proposta della Commissione Europea è stata oggetto di emendamenti da parte della commissione Trasporti e Turismo del Parlamento europeo<sup>1</sup>. L'articolo in esame è stato emendato nel senso di operare un ripristino del testo attualmente vigente portando come motivazione proprio la primaria necessità che i passeggeri necessitino di uno sportello unico per il trattamento dei reclami sottolineando, inoltre, che le finalità perseguite dal Regolamento vadano in ogni caso ricondotte al rapporto contrattuale tra vettore e passeggero.

Per quanto sopra esposto, si propone di limitare espressamente l'ambito soggettivo della misura in commento al Gestore dei Servizi.

Ad ogni buon conto, si ritiene che si debba specificare che siffatta misura sia destinata a viaggiatori rientranti nella categoria di utenti di servizi di trasporto ferroviario (in quanto possessori di titolo di viaggio), che all'evidenza caratterizzano l'ambito soggettivo dello schema di atto di regolazione in questione.

## **MISURA 10 ENTRATA IN VIGORE**

---

<sup>1</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-%2F%2FEP%2F%2FNONSGML%2bCOMPARL%2bPE-618.100%2b01%2bDOC%2bPDF%2bV0%2F%2FIT>



1. I gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad adeguare le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi alle disposizioni di cui al presente provvedimento entro sei mesi dalla data di entrata in vigore.
2. I gestori dei servizi operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad adeguare le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi alle disposizioni di cui al presente provvedimento entro un anno dalla data di entrata in vigore.
3. I gestori delle stazioni sono tenuti ad applicare il presente provvedimento entro sei mesi dalla data di entrata in vigore.

**1. Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle tempistiche applicative individuate dalla Misura 10**

Così come precedentemente osservato alla misura 4, l'implementazione di quanto previsto dallo schema di atto di regolazione così come oggi prospettato presuppone tempistiche non compatibili con i termini di entrata in vigore delineato dalla misura in questione.

Si ribadisce al riguardo la necessità che vengano introdotte delle misure di gradualità che tengano conto di piani programmatici (anche di natura economico – finanziaria) da presentare a cura di questo Gestore e a cui collegare l'operatività della misura.



### Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **25-05-2018**, alle ore **17:36:59**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004413** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **DELIBERA ART N. 43/2018 - CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PER FERROVIA CONNOTATI DA OSP ALL.: 1 [RFI-DCEEC018001432]**.

Mittente-Destinataro:

RFI RETE FERROVIARIA ITALIANA DIREZIONE COMMERCIALE ED ESERCIZIO RETE

Ricevuto in data 2018-05-25 alle ore 17:30.

Lì, \_\_\_\_\_