

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.”

Le misure proposte dall'ART completano il quadro regolatorio riferibile alla qualità del trasporto ferroviario passeggeri, avviato con la Deliberazione ART 16/2018 – Condizioni Minime di Qualità dei servizi ferroviari.

Se nel caso della Delibera 16/2018 il riferimento è ai contenuti dei contratti di servizio ed alle misure di controllo / monitoraggio del sistema “qualità” poste in essere tra EA e impresa ferroviaria, lo schema in oggetto ha come riferimento gli utenti del servizio e attiene i contenuti minimi dei diritti dei passeggeri ivi compresi gli indennizzi dovuti nei casi di inadempienze da parte delle imprese di gestione del servizio ferroviario e dei servizi di stazione.

Come la deliberazione 16/2018, il nuovo impianto regolatorio contribuisce indubbiamente al miglioramento dei processi che regolano la programmazione, erogazione e valutazione delle prestazioni dei servizi di trasporto pubblico ferroviario, focalizzando i problemi dalla parte dei consumatori - utenti del servizio completando un più ampio contesto di norme tra le quali il Regolamento CE 1371/2007 e il D.Lgs 70/2014.

Osservazioni di carattere generale

Prima di proporre, a seguire, alcune note puntuali di osservazione allo schema in oggetto, riteniamo opportuno segnalare la necessità di un maggior coordinamento / armonizzazione tra le misure riguardanti il Diritto all'Informazione (Misure 3 e 4), e le analoghe misure contenute nell'Atto di regolazione “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico”, di cui alla delibera ART 16/2018 (Misure 8 e).

Lo schema di atto di regolazione in oggetto, propone infatti una articolazione delle varie fattispecie di informazione (tipologia, articolazione, collocazione e supporto etc.), non facilmente riconducibile a quelle previste dalla Delibera 16/2018.

Pur avendo finalità diverse (nel caso della Delibera 16/2018 la regola è finalizzata a verificare il livello minimo di informazione quale CMQ del servizio, le cui inadempienze danno luogo a penali contrattuali, nel secondo caso la regola fissa diritti per i passeggeri, la cui violazione porta a giusto risarcimento) l'oggetto di riferimento – *l'informazione al passeggero* - è il medesimo, sia per contenuti che per ambito temporale di applicazione (prima, durante, dopo il viaggio), sia per collocazione (a terra, a bordo) che nel formato (scritta, vocale etc.).

È quindi opportuno a parere nostro che entrambe le regole siano riconducibili alle medesime fattispecie inequivocabilmente identificabili e alle quali ricondurre gli obblighi di servizio in carico alle imprese ferroviarie.

Valido e di interesse lo schema di Analisi di Impatto della Regolazione che recupera positivamente una esigenza, manifestata dalle regioni in diverse situazioni, di “*pesare*” preventivamente le conseguenze delle misure regolatorie in termini di benefici (a vantaggio dei viaggiatori abituali e non) e di costi economici e organizzativi in carico alle Imprese Ferroviarie ed agli Enti Affidanti, giustificando in modo trasparente le scelte operate.

Si riportano in seguito alcune osservazioni puntuali al testo proposto, limitatamente alle misure concernenti i servizi ferroviari regionali, relativamente alle misure 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Osservazioni e proposte dalla Regione Toscana in relazione alle singole misure

Misure e Quesiti	Osservazioni e proposte	
Misura 3 (Diritto all'informazione)		
Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 3.	Vedi a riguardo la considerazione generale. Con riferimento alle singole informazioni, qualche dubbio sussiste sul possibile format di "locandine" in grado di esprimere in modo chiaro un simile quantitativo di informazioni (punto 3.1 sommate a informazioni 3.4 e 3.5). È forse opportuno pensare ad una classificazione delle informazioni per una lettura più agevole, valutando prioritarie le informazioni su eventi contingenti (punti 3.4 e 3.5) che richiedono decisioni e scelte da parte del viaggiatore. Riguardo alle informazioni di cui al punto: <i>2.c.3) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o un'emettitrice self service funzionante, della distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati (articolo 9, paragrafo 5, regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 10 d.lgs. 70/2014);</i> dato l'elevato numero di rivendite convenzionate disponibili (per Trenitalia nella sola Toscana oltre 5.000), è forse opportuno limitare tale indicazione a quelle più vicine alla stazione / fermata di riferimento, considerando anche che lo stesso elenco è soggetto a evoluzione continua e necessiterebbe di aggiornamenti frequenti. Riguardo alle informazioni di cui al Punto 8: <i>8. I venditori di biglietti rendono in particolare disponibili agli utenti almeno le informazioni di cui al punto 1, lettere b), d), h) per quanto attiene le procedure per il recupero dei bagagli smarriti, e i) per quanto attiene al trattamento dei reclami, al punto 2 lettere a) e b), e al punto 3, lettere a), b), c) e d).</i> Occorrerebbe aggiungere anche le informazioni previste dal punto 2 lett. e) relative agli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti (articolo 10 d.lgs. 70/2014)	
Si richiede in particolare di fornire considerazioni in merito alle informazioni specifiche di cui l'utente dovrebbe disporre in relazione ai biglietti integrati e globali di cui alla Misura 3.2, lettera d).	Si rilevano oggettive difficoltà nella possibilità di apporre il nominativo dei gestori del servizio integrato per ciascuna tratta / viaggio percorsa. Nel caso ad esempio del sistema Toscano "Pegaso", si prevede la vendita del titolo integrato da parte di tutti i soggetti compartecipanti (non c'è una centrale unica di vendita) e questo rende particolarmente difficile la possibilità di indicare i nominativi delle imprese che effettuano il viaggio, in quanto che colui che vende il titolo (ad es Trenitalia.) può non coincidere con l'impresa che effettua il servizio in questione. In generale, con riferimento all'informazione, si ravvisa come agli	

obblighi di informazione, nelle molteplici forme previste, non siano collegate forme di indennizzo per i passeggeri, nel caso in cui la mancata o errata informazione, determini situazioni di disservizio per i passeggeri stessi.

Ad esempio la mancata informazione a bordo treno (comunicazione vocale di fermata successiva) o a terra (mancata comunicazione di treno soppresso o di un servizio sostitutivo), può generare disservizi anche pesanti (*scendo alla fermata successiva, ovvero non riesco a prendere il bus sostitutivo del treno cancellato*).

La mancanza / carenza di informazione è in certi casi più “colpevole” della carenza stessa del servizio, in quanto, se resa correttamente e tempestivamente consente di rimediare concretamente ad un disagio quale la mancanza o il ritardo di un treno.

Si suggerisce quindi di verificare se siano applicabili e quali siano le possibili forme di indennizzo in grado tutelare i passeggeri da una non corretta applicazione delle regole per l’informazione.

Misura 4 (Modalità con cui sono rese le informazioni)

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

Vedi la considerazione generale a riguardo.

Inoltre si suggerisce di prevedere il rilascio delle informazioni anche in lingua inglese, con particolare riferimento alle informazioni di cui alla Misura 3 punti 4 e punto 6:

Punto 4. In caso di irregolarità o modifiche del servizio, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:

.....
Punto 6. Durante il viaggio i gestori dei servizi provvedono a fornire agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:

.....
In considerazione del notevole aumento dei viaggiatori provenienti da paesi diversi dall’Italia, che utilizzano i servizi regionali per il loro spostamenti locali, si rende necessario garantire il diritto di informazione, in caso di perturbazione della circolazione, proprio per dare la possibilità di riprogrammare i propri spostamenti.

Misura 5 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

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

In merito al diritto all’indennizzo nel caso i cui il “ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni di stazione non avvenga nei termini previsti”, sembra opportuno prevederlo a vantaggio di tutti gli utenti e non solo per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

Il diritto alla “accessibilità e fruibilità dei servizi delle stazioni”, garantito sia dal gestore degli impianti che dall’impresa ferroviaria (quest’ultima per quanto attiene vendita titoli di viaggio), è infatti

esteso a tutti gli utilizzatori degli impianti (impianti di stazione, diffusione informazioni, biglietterie, posti a sedere etc.)

Misura 6 (Diritto all'indennizzo per ritardi singoli)

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 6, indicando eventuali modalità alternative che consentano di calcolare il ritardo con riferimento all'effettivo orario di arrivo dell'utente alla destinazione indicata sul titolo di viaggio.

Si richiede altresì di indicare eventuali criticità in merito all'applicazione della Misura con riguardo ai gestori dei servizi che operano su reti isolate.

In merito si rilevano due osservazioni:

la necessità di accertare l'effettiva presenza sul treno in ritardo del viaggiatore, anche in assenza di prenotazione, per potere accedere all'indennizzo: è opportuno prevedere sia la possibilità della "segnalazione" al personale viaggiante, che della modalità telematica, se e nei casi in cui sia resa possibile dai più recenti sistemi di lettura automatica del biglietto;

circa il riferimento all'effettivo orario di arrivo, appare corretta l'interpretazione che il calcolo del ritardo, nel caso specifico riferito ai casi di indennizzo, debba riferirsi al momento in cui il passeggero discende dal treno (apertura porte) nella stazione indicata sul biglietto, non all'arrivo del treno nella stazione di destino.

A tale scopo sembra corretta la casistica prevista, prevedendo che comunque la rilevazione del ritardo, in mancanza di altri sistemi più attendibili (molte reti minori non sono dotate di sistemi analoghi al sistema gestito da RFI per la rete nazionale) debba essere fatta dal Capotreno al momento dell'apertura delle porte.

Tuttavia si ritiene comunque preferibile fare riferimento al dato di ritardo certificato dal Gestore della Rete per ciascuna stazione nei casi in cui il Gestore stesso sia dotato di sistemi di rilevazione automatica in grado di certificare il dato stazione per stazione.

In questo caso, al fine di computare il momento dell'apertura delle porte che tenga conto della distanza fra il punto di rilevazione e il punto di discesa, potrebbe essere valutato se applicare una maggiorazione di tempo pari alla metà del tempo di sosta del treno nella stazione (differenza fra minuto effettivo di arrivo e minuto effettivo di partenza del treno), per le stazioni / fermate intermedie (al massimo comunque un minuto) e un minuto per le stazioni di destino.

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

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito a quanto previsto dalla Misura 7. In particolare, si richiede di fornire considerazioni in merito alle modalità di indennizzo individuate, indicando eventuali alternative per tenere debito conto della ripetitività del disservizio nel periodo di validità dell'abbonamento.

Il meccanismo individuato per l'attribuzione di un indennizzo agli abbonati in caso di ritardo / soppressione ripetuta nel tempo dei treni appare troppo rigido: si prevede infatti di fare scattare l'indennizzo al momento in cui una percentuale pari o superiore al 10% dei treni programmati (si immagina su quella determinata linea) risulti soppressa o con ritardi superiori a 15' (non è chiaro se la percentuale comprenda entrambe le condizioni).

Nel caso dei ritardi e soppressioni, il fattore determinante per valutare il livello di disservizio subito, dal quale può derivare l'ammissibilità o meno ad un indennizzo, è il "*tempo*", inteso come sommatoria dei minuti di servizio NON resi (treni soppressi) e dei minuti di ritardo rispetto al tempo di percorrenza previsto.

La somma dei sue fattori (opportunamente tradotta in algoritmo che tenga conto delle cause del ritardo/soppressione), rapportata al tempo di servizio programmato determina il grado di disservizio e di disagio subito dall'abbonato il quale, acquistando il titolo, sa di poter contare su un preciso quantitativo di treni e su un preciso tempo di viaggio: ogni scostamento in più (ritardo) o in meno (treno non effettuato) determina una situazione anomala per la quale, superata un certa soglia, è opportuno prevedere un indennizzo.

In tale modo, determinata la soglia in base al livello atteso di servizio, l'abbonato che ha ragionevolmente subito un pesante disservizio nell'arco del mese, può accedere ad un indennizzo.

Misura 8 (Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi)

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 8.

Si richiede di indicare eventuali criticità con riguardo ai canali di presentazione della richiesta di indennizzo.

In merito al tipo di indennizzo è prevedibile che esso possa avvenire sottoforma di buoni acquisto o di denaro contante.

Tuttavia, poiché nella maggior parte dei casi l'abbonato mensile, rinnova alla scadenza il proprio abbonamento (on-line, in biglietteria o ad una emittitrice automatica), è opportuno garantire comunque la possibilità, nel caso in cui ne abbia diritto, ad acquistare un abbonamento *già scontato* in luogo del buono acquisto.

Quest'ultimo, che necessita di una procedura più complessa, dovrà essere previsto comunque nel caso per gli abbonamenti annuali che cumulano i diritti maturati nel corso dell'anno.



Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **25-05-2018**, alle ore **14:36:42**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004401** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: "**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.": OSSERVAZIONI..**

Mittente-Destinatario:
REGIONE TOSCANA

Ricevuto in data 2018-05-25 alle ore 13:49.

Lì, _____