

Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da OSP

Osservazioni allo schema di atto di regolazione di cui all'Allegato A della Delibera ART n. 43/2018



Considerazioni preliminari

Trenitalia riconosce l'importanza dell'atto di regolazione che codesta Autorità intende adottare e ne condivide le finalità, affinché sia raggiunto il massimo della soddisfazione degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario connotati da oneri di servizio pubblico, in una logica di miglioramento continuo, tenuto conto delle risorse finanziarie disponibili.

Ciò premesso, è intendimento di Trenitalia rappresentare che l'implementazione delle misure poste in consultazione richiederebbe interventi/investimenti in molti casi particolarmente onerosi, che avrebbero un impatto sulle valutazioni svolte in sede di definizione dei contratti di servizio, già in vigore, con gli enti affidanti e comporterebbe conseguentemente la necessità di individuare adeguate coperture. Considerato il notevole impatto economico delle misure poste a consultazione, si ritiene, pertanto, opportuno che vengano calibrate al meglio le prescrizioni in funzione dei benefici e dei costi ad esso associati.

Peraltro, sulla base dei Metodi di analisi di impatto della regolamentazione stabiliti dalla stessa Autorità con delibera n. 136/2016, ai fini dell'efficacia dell'esercizio di comparazione delle varie alternative, le opzioni regolatorie dovrebbero essere limitate numericamente e scelte in modo tale che siano effettivamente praticabili. Inoltre, le opzioni regolatorie ipotizzate, dovrebbero essere graduate in funzione della maggiore onerosità imposta ai destinatari delle misure regolamentari, così da consentire un più efficace confronto con i benefici attesi e tra le opzioni stesse.

Rispetto alla finalità dell'intervento regolatorio, atto a migliorare la qualità percepita dagli utenti, occorre, pertanto, valutare il contemperamento dei benefici attesi rispetto agli oneri posti a carico dei soggetti destinatari delle misure. Diversamente alcune delle modalità attuative ipotizzate nel documento di consultazione, ancorché in alcuni casi difficilmente implementabili, potrebbero compromettere alcuni aspetti qualitativi del servizio (ad esempio la flessibilità del viaggio in particolare per i servizi del trasporto regionale).

Inoltre, tenuto conto del carattere di complementarità dell'atto posto in consultazione rispetto a quanto definito nella Delibera n. 16/2018 (come precisato da codesta Autorità nella Relazione illustrativa), si ritiene che, ai fini di una corretta ed uniforme applicazione, le rispettive disposizioni debbano essere tra loro coerenti, anche prevedendo adeguati meccanismi che ne garantiscano una graduale implementazione da parte dei gestori dei servizi.

Pertanto, al fine di evitare quanto più possibile discrasie nell'ambito dei rapporti contrattuali con gli Enti affidanti, risulta evidente la necessità del maggior allineamento possibile del documento di consultazione rispetto alle prescrizioni di cui alla Delibera n. 16/2018, anche mutuando i principi di proporzionalità e gradualità dell'applicazione della suddetta delibera.

Tale necessità è particolarmente rilevante con riguardo alle soluzioni tecnologiche di carattere innovativo proposte dal documento di consultazione, incluse alcune modalità applicative del Regolamento (CE) n. 1371/2007, che richiederebbero in molti casi considerevoli investimenti da parte dei gestori dei servizi nonché tempi di implementazione rilevanti.



In via generale, le osservazioni che seguono fanno riferimento a quanto puntualmente richiesto dall'Autorità. Ove ritenuto necessario, sono state formulate ulteriori osservazioni anche rispetto a misure per le quali non è stata prevista dall'Autorità un'esplicita previsione.

Osservazioni alla Misura 2

- In analogia con la Delibera n. 16/2018, si ritiene opportuno inserire la definizione di “Stazioni” di seguito riportata:
“Stazioni”: impianti appositamente attrezzati per la salita e la discesa dei viaggiatori dai treni, ove possono svolgersi incroci, precedenza, cambi di binario o, nelle stazioni dalle quali si diramano più linee (stazioni di diramazione), passaggi da una linea all'altra, e soste per lo svolgimento del servizio (come definite dal Decreto ANSF n.4/2012);
- Al fine di disporre di una univoca definizione di “biglietto integrato”, si ritiene opportuno fornirne un'esatta determinazione che ne precisi i contenuti dando evidenza delle diverse modalità di cooperazione tra i vettori, in funzione degli specifici rapporti contrattuali sottostanti (es. Metrebus). Alcuni titoli di viaggio integrati si configurano, pertanto, come più contratti di trasporto singoli, per i quali va individuata la modalità di attribuzione del ritardo e della relativa incidenza economica.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 3.

Osservazioni

- In merito alla Misura 3, si osserva in via generale che alcune informazioni possono essere rese disponibili da Trenitalia, secondo le modalità di cui alla misura 4, solo a valle di rilevanti investimenti in sistemi informativi e/o su materiale rotabile. Si propone a tale riguardo che con riferimento ai canali informativi relativamente alle condizioni minime di accessibilità commerciale non siano stabiliti ulteriori obblighi rispetto alla Delibera n. 16/2018. Ad esempio, le specifiche modalità di diffusione delle informazioni a bordo treno dovrebbero essere valutate coerentemente con i sistemi e sottosistemi attualmente installati.
- Con riferimento agli obblighi informativi di cui alla misura 3.1, lettera a), si osserva che la diffusione delle informazioni relative ai diritti sanciti dalla normativa europea sono presenti sul sito web sempre disponibile, sulla Carta dei Servizi (è presente il riferimento normativo al Regolamento 1371/2007) e in stazione, ove presente, da



personale Trenitalia (biglietterie e stazioni). Per quanto attiene la normativa nazionale applicabile, ivi incluso il diritto a rivolgersi all'Autorità si osserva che Trenitalia attualmente già risponde in pieno alle prescrizioni in essere con cui viene diffuso a bordo treno, in stazione, ove presenziate, da personale Trenitalia (biglietteria e assistenza) e sulla Carta dei Servizi.

- Con riferimento agli obblighi informativi di cui alla misura 3.1, lettera b), si ritiene che tale previsione debba essere limitata alla fase prima del viaggio, in analogia a quanto previsto dalla Delibera n. 16/2018 e dal Regolamento (CE) n. 1371/2007. Peraltro, si osserva che la diffusione delle informazioni relative alle condizioni generali di trasporto è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web sempre disponibile nonché, prima e dopo il viaggio, in stazione, ove presenziate, da personale Trenitalia (biglietteria e assistenza). In considerazione del fatto che le condizioni di trasporto sono, per loro natura, soggette a frequenti aggiornamenti, i canali informativi attualmente previsti da Trenitalia consentono un tempestivo adeguamento delle comunicazioni diffuse a costi più contenuti rispetto agli ulteriori canali informativi, cosiddetti fisici, di cui alla misura 4.2 del documento di consultazione. Infatti, al trascorrere del tempo necessario per procedere alla stampa ed all'affissione delle stesse, è molto probabile che la versione sia divenuta già non più attuale. Si noti, peraltro, che le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto non potrebbero essere, in ogni caso, riassumibili in un formato adeguato ai canali di cui alla misura 4.2, senza compromettere la fruibilità e la completezza delle informazioni. Si osserva, inoltre, che l'applicazione ai venditori di biglietti degli obblighi informativi di cui al punto 3.1, lettera b) debba ritenersi circoscritto alle agenzie di viaggio, analogamente con quanto previsto dalla Delibera n. 16/2018. L'estensione degli obblighi ad altre tipologie di rivenditori di biglietti (ad es. bar, tabaccherie, edicole, ecc.) comporterebbe, infatti, oneri eccessivamente gravosi, con impatti rilevanti sugli accordi commerciali in essere e conseguente possibile riduzione della rete di vendita.
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera c), si osserva che la diffusione delle Carte dei Servizi è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web sempre disponibile nonché, prima e dopo il viaggio, consultabili, a richiesta dell'utente, presso le biglietterie di stazione ove presente personale di Trenitalia.
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera d), si propone di utilizzare la stessa terminologia prevista nell'Allegato II, parte I, del Regolamento n. 1371/2007 (cfr. "Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto"). Si osserva, peraltro, che la diffusione delle informazioni relative alle attività in grado di interrompere o ritardare il servizio di trasporto è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web (Viaggiatreno) sempre disponibile nonché, in stazione, a cura del gestore di stazione e, ove presente, a cura del personale di Trenitalia (biglietterie e uffici assistenza). Per quanto riguarda l'applicazione di tali obblighi informativi ai venditori di biglietti, si rinvia a quanto indicato nell'osservazione relativa alla misura 3.1 lettera b).



- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera e), si fa presente che le informazioni relative ai servizi garantiti in caso di sciopero sono sempre disponibili sul sito web, in stazione attraverso in quadri orari di competenza del gestore della stazione ed a bordo treno tramite il Capotreno.
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera f), si osserva che le informazioni sulla circolazione in stazione sono a carico del Gestore dell'infrastruttura. Trenitalia fornisce tale informazioni tramite canale web (Viaggiatreno) e, laddove presente in stazione, tramite suo personale. A bordo treno le informazioni sono fornite tramite annunci sonori e/o dal Capotreno.
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera g), si ritiene opportuno che le informazioni siano limitate a quelle relative alle modalità di calcolo del ritardo di cui alla Misura 6.1, in quanto la diffusione delle informazioni in merito ai ritardi ed alla spettanza degli indennizzi di cui alla Misura 7.3, conformemente a quanto previsto dalla stessa misura, dovrebbe essere garantita esclusivamente attraverso il canale web.
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera h), si ritiene che questa debba essere limitata alla fase prima del viaggio, in analogia a quanto previsto dalla Delibera n. 16/2018.
Inoltre, si osserva che nel caso in cui il personale di Trenitalia trovi oggetti smarriti dagli utenti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento. Di tale procedura viene data informazione sul sito web e nelle carte dei servizi.
Per quanto riguarda l'applicazione di tali obblighi informativi ai venditori di biglietti, si rinvia a quanto indicato nell'osservazione relativa alla misura 3.1 lettera b).
- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 3.1, lettera i), si osserva che l'indicazione delle procedure per la richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi, nonché il trattamento dei reclami viene assicurato tramite canale web sempre disponibile, Call Center, presso qualsiasi biglietteria, l'agenzia di viaggio presso cui l'utente acquista il biglietto ed a bordo treno rivolgendosi al Capotreno.
- Con riferimento alla misura 3.2 lettere a) e b) si fa presente che le informazioni relative ad orari e condizioni per il viaggio più veloce / per la tariffa più bassa, sono per loro natura soggette a frequenti aggiornamenti, pertanto sono attualmente fornite da Trenitalia attraverso il sito web e dal personale di Trenitalia in stazione, ove presente (biglietterie Trenitalia). Tali modalità consentono, infatti, un tempestivo adeguamento delle comunicazioni diffuse a costi più contenuti, rispetto agli ulteriori canali informativi proposti misura 4.2 del documento di consultazione. Si noti, peraltro, che fornire tali informazioni su supporto fisico agli utenti potrebbe risultare di difficile realizzazione, in quanto le stesse non sono in ogni caso facilmente riassumibili in un formato adeguato ai canali di cui alla misura 4.2, senza comprometterne la fruibilità e la completezza.



- Con riferimento alla misura 3.2 lettera c.3), che prescrive la diffusione di informazioni prima del viaggio in merito a distanza, indirizzo ed orari degli eventuali punti vendita nelle stazioni in cui non è presente una biglietteria o un'emittitrice self service funzionante, si ritiene la previsione eccedente rispetto alle finalità del documento di consultazione. Si noti a tal proposito che la Delibera 16/2018 non prevede tale obbligo nell'ambito delle condizioni minime di accessibilità commerciale (il documento di consultazione Allegato A alla delibera n. 88/2017 prevedeva analogo obbligo, ma è stato espunto).
- Con riferimento alla misura 3.2, lettera c.4), relativamente alle informazioni da fornire sulla possibilità di rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di sovrapprezzo nelle cosiddette stazioni impresenziate si ritiene sufficiente l'attuale modalità con cui Trenitalia fornisce le relative informazioni (diffusione tramite web) rispetto all'onere prescritto dalla previsione in esame.
- Con riferimento alla misura 3.2, lettera e), che prescrive la diffusione di eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti, si ritiene sufficiente la diffusione di tali informazioni nelle Condizioni di trasporto o sul sito web del gestore dei servizi.
- Con riferimento alla misura 3.3, lettere a), b), c) le informazioni richieste vengono diffuse da Trenitalia tramite il sito web e, in stazione, tramite i quadri orari di competenza del gestore di stazione. Si ritiene che le modalità indicate siano adeguate alla finalità della previsione. Inoltre, con specifico riguardo alla previsione di cui alla lett. a), si ritiene necessario che sia utilizzata la stessa terminologia prevista nell'Allegato II, parte I, del Regolamento n. 1371/2007 (cfr. "...condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta"). In tal senso, le informazioni in merito alle condizioni di accesso e fruibilità delle stazioni sono da intendersi di esclusiva competenza del Gestore di stazione.
- Con riferimento alla misura 3.4, lettere a), b), c), si osserva che il materiale rotabile impiegato da Trenitalia per servizi di media/lunga percorrenza sottoposti a OSP non è attualmente dotato di un canale informativo visivo, data l'assenza di monitor. La modalità applicativa specificata nella misura 4.5 può essere pertanto soddisfatta solo parzialmente e limitatamente ad alcune flotte in uso al trasporto regionale. Eventuali obblighi in tal senso potrebbero richiedere investimenti di rilevante entità da parte del gestore dei servizi, con ricadute sui contratti di servizio stipulati con i committenti. Inoltre, la previsione di due ulteriori canali informativi quali l'invio di mail e/o sms, potrebbe comportare interventi al momento non quantificabili in termini di fattibilità, tempi e costi. Con specifico riguardo ai servizi di trasporto regionale, l'invio di sms e mail non è applicabile perché i servizi non sono a prenotazione obbligatoria, ma è disponibile un servizio alternativo denominato "*smart caring*" attivabile sullo *smartphone* che mediante un sistema di *infopush* personalizzato notifica i ritardi superiori ai 15 minuti. Tale meccanismo, consente di ottenere aggiornamenti per linea e per treno, con un livello superiore di precisione e dettaglio, perché informa gli utenti



sull'andamento del traffico ferroviario, possibili criticità in atto e per quali cause. In tal modo l'utente può programmare soluzioni di viaggio alternative. Si ritiene, in ogni caso, che la suddetta modalità informativa risponda pienamente alla finalità generale della misura in esame.

- Inoltre con riferimento alla misura 3.4, lettera a), che prescrive di informare gli utenti non appena disponibili riguardo soppressione di determinati servizi, si ritiene necessario limitare tale previsione al caso di soppressione programmata di un servizio. Al riguardo si segnala che, in tale circostanza, l'informazione è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web sempre disponibile nonché, prima e dopo il viaggio, presso le biglietterie in stazione e, ove presente, a cura del personale di Trenitalia (biglietterie e uffici assistenza). Inoltre, vengono aggiornati anche i quadri orari presenti nelle stazioni a cura del gestore di stazione oltre alle locandine affisse nelle stazioni.
- Con riferimento alla misura 3.4, lettera b), che prescrive di informare non appena si rendono disponibili le informazioni riguardo ritardi, cancellazioni e relative cause si ritiene opportuno circoscrivere tale previsione al caso in cui le stesse siano dovute ad eventi imprevedibili e non prevedibili. In tale situazione la diffusione delle informazioni relative alle attività in grado di interrompere o ritardare il servizio di trasporto è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web (Viaggiatreno) sempre disponibile nonché, in stazione, a cura del gestore di stazione e, ove presente, a cura del personale di Trenitalia (biglietterie e uffici assistenza). Inoltre, tali informazioni vengono diffuse a bordo treno tramite sistemi automatici audio e video di aggiornamento laddove i treni ne siano dotati e, in mancanza, con annunci fatti dal Capotreno.
- Con riferimento alla misura 3.4 lettera c), che prescrive la diffusione dell'informativa relativa ai diritti spettanti in caso di ritardo o cancellazioni/soppressioni e modalità per esercitarli, si ritiene opportuno limitare il riferimento al caso di eventi imprevedibili e non prevedibili. Come per la precedente misura, l'informazione è attualmente assicurata da Trenitalia attraverso il canale web sempre disponibile, nonché, in stazione dal gestore di stazione che fornisce informazioni in tempo reale riguardo la puntualità prima e dopo il viaggio ed eventuali servizi sostitutivi. Inoltre, sempre nelle stazioni, ove presente, il personale di Trenitalia (biglietterie e uffici assistenza) in caso di ritardo o cancellazioni/soppressioni, effettua assistenza e fornisce agli utenti, informazioni sulla possibilità di trasporto alternativo, sulla possibilità di chiedere il rimborso, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, modalità di accesso al servizio sostitutivo, e sulle forme di indennizzo disponibili.
- Con riferimento alla misura 3.5, lettera a), si ritiene che per motivi di opportunità, in caso di utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o autoservizio che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o PRM, debba essere il gestore di stazione a fornire le relative informazioni all'utente, incluse le alternative di viaggio, in



quanto lo stesso gestore di stazione rappresenta l'interfaccia degli utenti con disabilità o PRM attraverso le Sale Blu, ed è tra l'altro già a conoscenza dei relativi dati di contatto.

- Con riferimento alla misura 3.5, lettera b), si ritiene che le informazioni sull'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità sia di esclusiva competenza del gestore della stazione per le motivazioni indicate nell'osservazione alla misura 3.5, lettera a).
- Con riferimento alla misura 3.5, lettera d), quanto alle informazioni in caso di eventi che comportino variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi, con particolare riferimento all'utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato, si ritiene che tale previsione debba essere limitata alla fase prima del viaggio, in analogia a quanto previsto dalla Delibera n. 16/2018. Peraltro, la pur tempestiva diffusione delle relative informazioni, "non appena esse si rendano disponibili", potrebbe in ogni caso essere insufficiente per l'utente per riprogrammare in modo adeguato il viaggio. In tali situazioni al cliente viene comunque fornita assistenza e l'utente può richiedere il rimborso integrale del biglietto, laddove decida di non partire piuttosto che proseguire il viaggio con un servizio di categoria inferiore (ad es. nel caso in cui abbia prenotato un vagone letto e viaggi su una cuccetta), con rimborso della differenza di prezzo tra servizio prenotato e servizio erogato, sempre a discrezione dell'utente.
- Con riferimento alla diffusione di informazioni durante il viaggio di cui alla misura 3.6, si osserva che il materiale rotabile impiegato da Trenitalia per servizi di media/lunga percorrenza sottoposti a OSP non è attualmente dotato di un canale informativo visivo data l'assenza di monitor. La modalità applicativa specificata nella misura 4.6 può essere, pertanto, soddisfatta solo parzialmente e limitatamente ad alcune flotte in uso al trasporto regionale.
Per quanto riguarda più in particolare la lettera d) della suddetta misura 3.6, si rileva che, ai fini della diffusione di informazioni concernenti le principali coincidenze relative ad altri gestori del servizio, dovrà essere definita una idonea procedura di trasmissione dei dati da parte del Gestore dell'infrastruttura, unico soggetto detentore delle informazioni. Dovrà essere in ogni caso prescritto che la responsabilità rispetto alla correttezza di dette informazioni non può essere in capo al gestore dei servizi, che si limita a diffonderle. Al riguardo, si ritiene necessario che tale previsione venga estesa a tutti i servizi di trasporto ferroviario (inclusi quelli a mercato) per fornire informazioni sulle coincidenze dei servizi OSP o, in alternativa, che le informazioni relative alle coincidenze siano limitate ai soli servizi OSP con esclusione, quindi, delle informazioni relative ai servizi a mercato.
- Con riferimento alla misura 3.8, come già specificato in precedenza, si conferma che l'applicazione degli obblighi informativi previsti è soddisfatto tramite il canale delle agenzie di viaggio; l'estensione degli obblighi ad altre tipologie di rivenditori di biglietti (ad es. bar, tabaccherie, edicole, ecc.) comporterebbe oneri eccessivamente gravosi,



con impatti rilevanti sugli accordi commerciali in essere e conseguente possibile riduzione della rete di vendita.

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

Osservazioni

- Con riferimento alla misura 4, che definisce le modalità con cui devono essere rese le informazioni di cui alla misura 3, si rileva che nel Regolamento (CE) n. 1371/2007 viene fatto riferimento generico al “formato più adatto”. A tal proposito, si osserva che il pieno soddisfacimento degli obblighi informativi previsti nel documento posto in consultazione renderebbe necessari investimenti di rilevante entità - al momento non puntualmente quantificabili - in considerazione del complesso ed articolato novero di canali di comunicazione prescritto.
- Con particolare riferimento alla misura 4.5, si osserva che gli obblighi informativi di cui alla misura 3.4, lettere a) e b), non sono applicabili al trasporto regionale perché non è prevista la prenotazione del posto né la limitazione all'utilizzo del titolo ad un solo treno né ai servizi di media/lunga percorrenza sottoposti a OSP limitatamente agli utenti possessori di abbonamento.
Si rinvia alla misura 3 per una puntuale disamina delle specifiche informazioni che devono essere diffuse in relazione ai canali informativi di cui alla presente misura.
- Con riferimento alla misura 4.5 si osserva che gli obblighi informativi di cui alla misura 3.5 lettera a), b) sono da demandare al gestore di stazione che, come indicato in precedenza, ha il contatto con l'utente tramite le Sale Blu.

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

Osservazioni

- Relativamente al diritto alla accessibilità/fruibilità dei servizi, con specifico riferimento al punto 1 lettera b), si richiama quanto già osservato in riferimento alla precedente misura 3.6: i rotabili impiegati da Trenitalia per servizi di media/lunga percorrenza (e alcuni del trasporto regionale) non sono dotati di monitor; non è pertanto possibile la diffusione delle informazioni attraverso il canale visivo, ma esclusivamente attraverso il canale di diffusione sonora. La modalità applicativa specificata può essere, pertanto,



soddisfatta solo parzialmente e limitatamente ad alcune flotte in uso al trasporto regionale.

- Con riferimento alla previsione contenuta nella misura 5.3, si ritiene necessario che 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'indennizzo non debba comunque eccedere il valore del biglietto, in quanto il relativo risarcimento del danno non potrebbe essere commisurato a criteri oggettivi.
- Con riferimento alla previsione contenuta nella misura 5.5, si ritiene che gli indennizzi possano essere richiesti al gestore dei servizi limitatamente a quanto previsto dalla Misura 5.3, in relazione alla necessaria esistenza di un rapporto contrattuale con l'utente (contratto di trasporto).

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.

Osservazioni

- Con riferimento alla misura 6.2. in base alla quale, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, i gestori devono consentire agli utenti di segnalare la propria presenza sul treno rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione, si evidenzia che la suddetta previsione è genericamente contemplata dal Regolamento n. 1371/2007 nella misura in cui prevede che “su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi”.

Pertanto, Trenitalia ha inteso rispondere al punto citato del Regolamento attraverso il portale Viaggiatreno.it che consente la stampa del proprio viaggio, in ogni momento (quindi, non solo a bordo del treno). Con il sito Viaggiatreno è possibile, infatti, seguire in tempo reale l'andamento dei treni, visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivo e di partenza e le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Con riguardo alle modalità applicative proposte, si osserva che la segnalazione al personale preposto comporterebbe un notevole aggravio in termini di attività cui il personale dovrebbe essere dedicato (a maggior ragione in caso di perturbazione della circolazione).



Per quanto riguarda, invece, eventuali soluzioni telematiche, si osserva che al momento non esistono modalità in grado di registrare la presenza del singolo utente a bordo treno. Lo sviluppo di tale tecnologia richiederebbe investimenti di cui non sono prevedibili allo stato attuale né l'entità, né la tempistica di realizzazione. Inoltre, si evidenzia che per l'ottenimento dell'indennità per ritardo nel caso di viaggio con trasporto regionale e biglietto acquistato on line, la presenza a bordo può essere già registrata dal Capotreno nell'attività di controlleria elettronica.

- Con riferimento alla previsione di cui alla misura 6.3, giova osservare che la competenza in materia di rilevazione dei ritardi è attribuita in via esclusiva al Gestore dell'infrastruttura, come desumibile dall'art. 11, comma 3 del D.Lgs. 112/2015 in virtù del quale *“il gestore dell'infrastruttura ferroviaria è responsabile del controllo della circolazione in sicurezza dei convogli, della manutenzione e del rinnovo dell'infrastruttura ferroviaria, sul piano tecnico, commerciale e finanziario, assicurandone l'accessibilità, la funzionalità, nonché le informazioni”*, nonché dall'atto di concessione (cfr. D.M. 138T/2000).

Alla luce di quanto sopra espresso, tenuto conto delle rilevanti implicazioni di tale tematica, al fine di garantire imparzialità, terzietà e oggettività, si ritiene che le attività di rilevazione dell'orario debbano essere di esclusiva competenza del Gestore dell'infrastruttura, in quanto unico soggetto certificatore dei dati.

Qualsiasi differente soluzione (tecnologica o gestionale) che preveda una responsabilità diretta del gestore dei servizi comporterebbe rilevanti investimenti e costi operativi aggiuntivi al momento non quantificabili, oltre a tempi di implementazione particolarmente lunghi.

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.

Osservazioni

- Con riferimento alla misura 7, si osserva che il Regolamento n. 1371/2007 prevede che i passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato, attribuendo ai gestori dei servizi la definizione modalità e criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. A tale riguardo, si segnala che i criteri per il riconoscimento per l'indennizzo degli abbonati dei servizi media e lunga percorrenza sono esplicitati nelle Condizioni di trasporto di Trenitalia. Per quanto riguarda il trasporto regionale, gli indennizzi vengono disposti annualmente dalle Regioni, previa valutazione del disagio subito, impiegando le penali maturate nell'ambito della gestione del Contratto di servizio. Alcune Regioni hanno o stanno disponendo meccanismi permanenti di riconoscimento dell'indennizzo (es. Toscana).



- Con specifico riferimento a quanto indicato al punto 2, si rileva che la tecnologia al momento non consente di poter rilevare con certezza la presenza a bordo degli abbonati. L'attuale sistema proposto da Trenitalia agli utenti consente di scegliere liberamente di poter salire a bordo di uno qualsiasi dei treni coperti dall'abbonamento. Diversamente, la proposta contenuta nell'allegato posto a consultazione ridurrebbe la flessibilità dell'utilizzo del titolo di viaggio perché l'utente dovrebbe, in fase di acquisto, indicare il treno su cui intende viaggiare. La limitazione dell'offerta si tradurrebbe, in definitiva, a svantaggio di quest'ultimo. Conseguentemente, si ritiene più appropriato mantenere l'attuale sistema.

Inoltre, le previsioni proposte introducono specifici criteri in relazione al diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento, in tal modo riducendo sensibilmente il grado di autonomia assicurato ai gestori dei servizi dal Regolamento sopra citato. Tale intervento appare, pertanto, particolarmente oneroso anche in considerazione della notevole mole di dati che dovrebbero essere elaborati dai gestori dei servizi e successivamente essere pubblicati sul proprio sito web.

Si richiede inoltre di fornire considerazioni specifiche in merito all'applicazione della Misura per quanto riguarda le tratte urbane e di indicare se esistono particolari tipologie di abbonamento a cui il meccanismo proposto non risulta applicabile, fornendo proposte in merito.

Osservazioni

Per quanto riguarda il trasporto regionale, si osserva che sono estremamente limitati i titoli di viaggio per le aree metropolitane. Riveste invece parte rilevante la dinamica dei biglietti ed abbonamenti integrati, in special modo laddove si tratta di contratti di trasporto comunque distinti.

Si evidenzia, inoltre, che a livello territoriale la Provincia Autonoma di Bolzano ha recentemente attivato l'indennità per viaggi di corsa semplice integrati (contratti distinti) laddove, grazie al sistema di controllo degli accessi check in/out, registra e verifica quale mezzo sia stato utilizzato e, pertanto, l'eventuale diritto all'indennità.

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.

Osservazioni

- Con riferimento alla misura 8.2 si ritiene che l'erogazione automatica dell'indennizzo debba rimanere un'opzione di natura commerciale che il gestore dei servizi può adottare nei confronti degli utenti, in linea con quanto previsto dal Regolamento (CE)



n. 1371/2007 il quale prevede espressamente all'art. 17, par. 1 che il passeggero debba richiedere al gestore dei servizi l'indennità da ritardo.

Con specifico riguardo al caso dell'acquisto digitalizzato del biglietto di corsa semplice per il trasporto regionale si evidenzia che il viaggiatore non acquista un posto/treno, ma il trasporto da una località ad un'altra da svolgersi entro quattro ore dal treno individuato in fase di scelta. Pertanto, tale automatismo non è al momento realizzabile per Trenitalia non essendo determinato su quale treno il viaggiatore ha effettivamente viaggiato. Occorre osservare che, per rendere l'indennizzo effettivamente automatico, sarebbe necessario vincolare la scelta dell'utente ad un singolo treno, con la conseguente riduzione della fruibilità del titolo di viaggio, a scapito della qualità percepita dall'utente.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 9.

Osservazioni

- Con riferimento alla misura 9.6 si ritiene necessario precisare che l'indennizzo non debba essere superiore alla eventuale somma richiesta indebitamente all'utente o all'agevolazione negata.
- Con riferimento alla misura 9.7, si osserva che la catalogazione dei reclami secondo le specifiche nel "Modulo reclamo" predisposto da codesta Autorità potrebbe avere rilevanti impatti sull'attuale modello utilizzato da Trenitalia, anche in termini di investimenti sui sistemi informativi (al momento non quantificabili puntualmente in termini economici e temporali). Inoltre, tale proposta comporterebbe la perdita di argomenti oggetto di segnalazioni degli utenti che, essendo identificate sulla base di logiche di natura commerciale, rappresenta un dato importante perché consente a Trenitalia di migliorare i servizi in ottica di *customer experience* e processi industriali.

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

Osservazioni

In ragione dell'ampia portata di alcuni degli interventi di adeguamento richiesti dalle misure regolatorie, in analogia alla Delibera n. 16/2018, si ritiene che le misure del presente documento di consultazione debbano applicarsi ai contratti sottoscritti in data successiva a quella di entrata in vigore dell'atto regolatorio, coincidente con la data di pubblicazione della delibera di approvazione.

Ciò soprattutto in relazione ad alcune soluzioni tecnologiche di carattere innovativo proposte dal documento di consultazione ed alcune modalità applicative delle disposizioni



del Regolamento (CE) n. 1371/2007, che richiederebbero considerevoli investimenti da parte dei gestori dei servizi e notevoli tempi di implementazione.

Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **25-05-2018**, alle ore **19:10:00**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00004415** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PER FERROVIA CONNOTATI DA OSP (DELIBERA N. 43/2018 - ALLEGATO A) - TRASMISSIONE OSSERVAZIONI.**

Mittente-Destinataro:
TRENITALIA - DIREZIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Ricevuto in data 2018-05-25 alle ore 18:57.

Lì, _____