

OSSERVAZIONI DI TRENORD S.R.L.

ALLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

N. 43 DEL 18 APRILE 2018

ALLEGATO A

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

Misura 3**(Diritto all'informazione)**

- 1. Gli utenti, prima, durante e dopo il viaggio, hanno diritto ad accedere ad informazioni di carattere generale, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 4 - dai gestori dei servizi e delle stazioni nonché dai venditori di biglietti per quanto di rispettiva competenza, concernenti almeno:**
 - a) i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile, ivi incluso il diritto a rivolgersi all'Autorità (articolo 29 regolamento (CE) n. 1371/2007) ed i contenuti delle presenti Misure;
 - b) le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);
 - c) i contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate (articolo 1, comma 168, legge 4 agosto 2017, n. 124);
 - d) le ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio di trasporto (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);
 - e) i servizi garantiti in caso di sciopero (legge 12 giugno 1990, n. 146);
 - f) i canali disponibili per ottenere informazioni aggiornate sulla circolazione e su eventuali irregolarità del servizio;
 - g) le modalità di calcolo del ritardo di cui alla Misura 6 e le informazioni di cui alla Misura 7.3;
 - h) le procedure per il recupero dei bagagli smarriti (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I) e per la denuncia della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta;
 - i) le procedure per la richiesta ed erogazione di eventuali rimborси e indennizzi, di cui alle Misure 6, 7 e 8 (articolo 1, comma 168, l. 124/2017) nonché per il trattamento dei reclami di cui alla Misura 9 (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I).
- 2. Gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere ad informazioni di carattere commerciale, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 4 - dai gestori dei servizi e dai venditori di biglietti per quanto di rispettiva competenza, concernenti almeno:**
 - a) gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);
 - b) gli orari e le condizioni per la tariffa più bassa (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);
 - c) i canali di vendita dei titoli di viaggio, con indicazione:
 - c.1) delle stazioni dotate di biglietteria o emittitrici self service (articolo 10 decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70);
 - c.2) della disponibilità di canali di vendita telematici (articolo 10 d.lgs. 70/2014);
 - c.3) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o un'emittitrice 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);
 - c.4) ove nella stazione di partenza o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità di vendita dei biglietti, della possibilità di rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di surapprezzi comunque denominati (articolo 9, paragrafo 5, regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 10 d.lgs. 70/2014);
 - d) le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto, con specificazione:

d.1) se si tratta di biglietti singoli, integrati o globali (articolo 10 d.lgs. 70/2014), indicando altresì chiaramente i gestori dei servizi coinvolti nel viaggio;

d.2) delle relative modalità di utilizzo (articolo 10 d.lgs. 70/2014) nonché dei diritti correlati (articolo 29 regolamento (CE) n. 1371/2007);

e) gli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti (articolo 10 d.lgs. 70/2014).

3. Con riferimento all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni, gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere ad informazioni, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 4 - dai gestori dei servizi e delle stazioni nonché dai venditori di biglietti per quanto di rispettiva competenza, concernenti almeno:

a) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione della disponibilità di infrastrutture e servizi dedicati agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta (regolamento (CE) n. 1371/2007, articolo 20, paragrafo 1, e Allegato II, parte I);

b) la disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);

c) l'accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I);

d) la disponibilità di ulteriori servizi, come il trasporto di auto/moto al seguito (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte I).

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:

a) le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi (articolo 7 regolamento (CE) n. 1371/2007);

b) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause (articolo 18 regolamento (CE) n. 1371/2007);

c) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli. Dette informazioni concernono quantomeno, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:

c.1) le possibilità di trasporto alternativo;

c.2) ove ne ricorrono i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo (articolo 16 regolamento (CE) n. 1371/2007);

c.3) le modalità di accesso all'eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;

c.4) l'assistenza garantita;

c.5) le forme di indennizzo comunque denominate, incluse le modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 8 (articolo 1, comma 168, l. 124/2017).

5. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, i gestori degli stessi, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:

a) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di autoservizio sostitutivo o integrativo, che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;

b) l'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta la stazione accessibile più vicina;

c) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti la non accessibilità per le biciclette, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;

d) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti una minor disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette o di ulteriori servizi, con indicazione delle possibili alternative di viaggio.

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

a) i servizi disponibili a bordo (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte II);

b) la fermata successiva (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte II);

c) i ritardi (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte II) e le relative motivazioni, non appena tali informazioni sono disponibili;

d) le principali coincidenze (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte II), anche relative ad altri gestori del servizio, non appena tali informazioni sono disponibili;

e) le questioni relative alla sicurezza tecnica e degli utenti (regolamento (CE) n. 1371/2007, Allegato II, parte II).

7. I gestori delle stazioni rendono in particolare disponibili agli utenti almeno le informazioni di cui al punto 1, lettera a), punto 3, lettera a), al punto 4 lettera b) e al punto 5, lettera b).

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).

Osservazioni:

✓ La Misura 3 non specifica quali siano gli obblighi da parte dei gestori delle stazioni in merito informazioni di carattere generale. Si ritiene necessario che tali obblighi siano esplicitati.

Si ritiene inoltre che le informazioni, citate al comma 4 e relative alle irregolarità e modifiche del servizio, siano di competenza del Gestore dell'Infrastruttura (di seguito, "GI"). Allo stato attuale, infatti, la classificazione degli eventi di ritardo e cancellazioni è codificata secondo una "Tabella di cause di ritardo e soppressioni" contenuta nel PIR e recepita nel Contratto di Servizio fra Trenord e Regione Lombardia. Si evidenzia che nel PIR non sono previsti obblighi da parte del GI nei confronti dell'Impresa Ferroviaria (di seguito, "IF") per eventuali disservizi in termini di erogazione e distribuzione dell'informazione.

✓ In merito ai "Biglietti integrati e globali", si sottolinea che i gestori di servizi coinvolti nei biglietti integrati sono indicati a livello generale nelle Condizioni di Trasporto disponibili sui siti internet dei vettori. Si potrebbe comunque pubblicare sui siti Internet aziendali gli elenchi aggiornati dei diversi gestori coinvolti.

✓ In merito al punto d.2 del comma 2, si rileva che le modalità di utilizzo dei biglietti sono già oggi descritte nelle Condizioni Generali di Trasporto dei vettori e che, per quanto attiene ai

diritti correlati (a titolo esemplificativo, eventuali rimborso o risarcimenti), i Clienti per le richieste di rimborso o risarcimento sono tenuti a rivolgersi all'Azienda che ha emesso il titolo di viaggio.

Si osserva inoltre che i titoli di viaggio, anche se integrati, vengono emessi con la partita IVA dell'azienda che effettua la vendita dei biglietti.

- ✓ Si ritiene opportuno determinare l'obbligo in carico al gestore delle stazioni di procedere al censimento delle stazioni con relativa classificazione riportante la quantificazione degli spazi adibiti all'esposizione e l'opportuna classificazione di idoneità.

Si rileva che la quantità di informazioni, che la Misura 3 richiede da erogare, sono necessariamente da divulgare tramite canali digitali o in alternativa tramite call center sia per volumi sia per la necessità di aggiornamento in tempo reale, che rendono tali informazioni non idonee ad una erogazione a mezzo di supporti cartacei con complicazioni (in termini di oneri e di logistica) di aggiornamenti.

Inoltre, si osserva che - come specificato nella Misura 6, molte delle informazioni da erogare sono di esclusiva competenza del GI (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cause di ritardi e cancellazione treni).

- ✓ Si osserva che la disponibilità delle informazioni con "modalità chiara e di agevole accesso per utenti anche disabili o a mobilità ridotta" è strettamente correlata alla disponibilità di apparecchiature digitali idonee a tale scopo all'interno delle stazioni.
- ✓ Con riguardo alla modalità di informazioni tempestiva dell'utenza via email o cellulare, si sottolinea che l'attuale servizio - che eroga tali informazioni in tempo reale - viene attivato su specifica richiesta dei Clienti e non è direttamente associato al biglietto acquistato dal Cliente.

Ciò stante, la modalità indicata nella Misura 3 (cfr. opzione 3 Schema AIR) non risulta essere compatibile con la tempistica di ricezione indicata alla Misura 10 e prevede un sistema di vendita e di tracciabilità del Cliente, come indicato nelle note della Misura 6.

- ✓ Si mette in evidenza che, contrariamente a quanto indicato nello Schema AIR, le opzioni risultano comportare sostentimento di costi di capitale per mancanza di sistemi informatici predisposti e da implementare e per mancanza di spazi dedicati conformi all'accessibilità da clienti PMR.

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.

Osservazioni:

- ✓ Per quanto riguarda le informazioni da affiggere in ciascuna stazione come da Regolamento CE n. 1371/2007, cui si riferisce la Misura 3.2, si ribadiscono tutte le osservazioni formulate con riferimento alla Misura 3, cui si rinvia.
- Si evidenzia che l'onere dell'IF di rendere disponibili le informazioni non prevede un obbligo da parte dei gestori delle stazioni di rendere disponibili adeguati spazi per la gestione di tali informazioni. Inoltre, tali aspetti non trovano adeguata regolamentazione nel PIR.
- ✓ Con riferimento al comma 4, si sottolinea che nel caso di titoli integrati risulta di difficile applicazione indicare sul titolo stesso "i gestori dei servizi coinvolti nel viaggio". Si ritiene che, in alternativa, l'indicazione dei gestori dei servizi coinvolti possa essere riportata in maniera puntuale sui rispettivi siti aziendali, il cui riferimento possa essere specificato sui layout dei titoli. Peraltro, si rileva che, che al fine di garantire l'affidabilità e di conseguenza l'aggiornamento dell'informazione in tempo reale, la modalità web risulta essere la più efficiente.

- ✓ Si osserva che ad oggi la classificazione delle informazioni erogabili da parte del GI non comprendono le informazioni di cui al comma 5, che il GI attualmente classifica invece come commerciali e pertanto opzionali ed a carico dell'IF.

È pertanto evidente la necessità di un intervento regolatorio che riguardi la classificazione delle informazioni da erogare nelle stazioni ad opera del GI in modalità sonora e visiva. Inoltre, con riferimento alla modalità di informazioni tempestiva dell'utenza via email o cellulare, l'attuale servizio che eroga tali informazioni in tempo reale è attivato su specifica richiesta del Cliente e non è direttamente associato al biglietto acquistato dal Cliente. La modalità richiesta non risulta essere compatibile con la tempistica di ricezione indicata alla Misura 10 e prevede un sistema di vendita e di tracciabilità del Cliente come indicato nelle note della Misura 6.

- ✓ Con riguardo al comma 6, si rileva che il livello di attrezzaggio della flotta ad oggi non presenta strumentazione adeguata a veicolare la quantità di informazioni richieste a bordo dei treni. In aggiunta, si specifica che alcune delle tipologie di informazioni, che la Misura 4 prevede debbano essere erogate (a titolo esemplificativo: accessibilità e fruibilità delle stazioni), non sono disponibili all'IF.

Si evidenzia altresì che alcune informazioni (a titolo esemplificativo: cause di ritardo e soppressioni) vengono allo stato attuale comunicate dal GI a 3 giorni (medi) dall'avvenuto disservizio; ciò stante, una modalità di erogazione dell'informazione in tempo reale non garantirebbe una erogazione di informazione certificata che potenzialmente potrebbe essere suscettibile di successiva rettifica.

Eventuali integrazioni dei rispettivi sistemi informatici dell'IF e del GI (che è la fonte certificata di tali informazioni) necessitano di studi e analisi di fattibilità con relative valutazioni di tempi e costi non compatibili con i tempi indicati nella Misura 10.

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, là cui l'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.*

Osservazioni:

- ✓ Si ritiene opportuno dettagliare i rispettivi oneri da parte delle imprese di trasporto e dei gestori delle stazioni. Nell'attuale contesto, le informazioni relative all'accesso nelle stazioni sono ricomprese nelle Condizioni Generali di Trasporto del vettore, ma non sono disponibili processi di aggiornamenti in tempo reale.
- ✓ Per quanto concerne la disponibilità delle informazioni nelle stazioni per le persone con menomazioni uditive e visive, si rende necessario che siano chiariti gli obblighi dei gestori delle stazioni per la messa a disposizione di opportune tecnologie/apparati idonei alla

distribuzione delle suddette informazioni (sia di pertinenza dei gestori di servizi sia di pertinenza dei gestori di stazioni), come precisato nelle precedenti Misure.

- ✓ Con riferimento al comma 5, si osserva che il quadro normativo e regolatorio attuale (tra cui, il PIR) non prevede alcun sistema sanzionatorio qualora il gestore delle stazioni non rispetti nei confronti dell'IF gli obblighi di:

- 1) erogare le informazioni riguardo all'accessibilità alle stazioni in tempo reale;
- 2) aggiornare le informazioni di cui al comma 2;
- 3) ripristinare le anomalie secondo una tempistica codificata.

È quindi necessario che il quadro normativo e regolatorio venga rivisto per stabilire le sanzioni a carico del gestore delle stazioni nel caso di inadempimento dei suddetti obblighi.

- ✓ Si ritiene necessario che venga rivisto il comma 5 laddove prevede che gli indennizzi possono essere richiesti dall'utente solo al gestore dei servizi. Infatti, gli indennizzi devono essere richiesti dall'utente non solo al gestore dei servizi, ma anche al gestore delle stazioni e al GI a seconda che il disservizio riguardi i servizi, le stazioni e le infrastrutture.

Misura 6**(Diritto all'indennizzo per ritardi singoli)**

1. In caso di ritardo l'utente, se non gli è dovuto ai sensi della normativa applicabile il rimborso del prezzo del biglietto, ha diritto ad un indennizzo minimo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, pari a:
 - a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
 - b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.
2. Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto 1 i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno in ritardo sia rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione, sia, prima dell'apertura delle porte del treno, tramite modalità telematiche (APP mobile o sito web) appositamente dedicate. Le modalità telematiche sono rese disponibili anche per gli utenti in possesso di un titolo di viaggio convalidato senza obbligo di prenotazione.
3. Per la determinazione del ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo di cui al punto 1 i gestori dei servizi:
 - a) ove il materiale rotabile lo consenta, utilizzano dispositivi automatici di registrazione dell'apertura delle porte;
 - b) ove il materiale rotabile non lo consenta, considerano, in alternativa: b.1) l'orario di apertura delle porte del treno, registrato dal Capotreno;
 - b.2) un orario stimato tenendo conto delle rilevazioni del gestore dell'infrastruttura, della distanza fra il punto di tale rilevazione e il punto di discesa dell'utente, e del tempo necessario all'apertura delle porte del treno.
4. L'indennizzo di cui al punto 1 è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro; per l'erogazione si applicano le modalità di cui alla Misura 8.

Osservazioni:

Le modalità telematiche previste dalla Misura 6 non risultano compatibili con le tempistiche di recepimento indicate alla Misura 10.

Una tale modalità dovrebbe garantire la possibilità del biglietto necessariamente telematico e con necessaria associazione del titolo ad un Cliente univoco (meccanismo antifrode).

Si osserva inoltre che:

- 1) il GI, per ruolo e tecnologie, è titolato a fornire i dati certificati relativi all'orario di arrivo e partenza di tutti i treni circolati. Le modalità di rilevazione di tali dati di orario sono esclusivamente automatiche, anche nel senso che i dati d'orario non possono essere soggetti a manipolazione da parte degli operatori di stazione e/o delle sale operative;
- 2) le tecnologie, attualmente disponibili sui rotabili, non sono allo stato in grado di fornire l'orario di apertura porta al fine di misurare la puntualità del treno nelle stazioni. Per ottenere questo tipo di risultato, sarebbe necessario sviluppare software dedicati, soprattutto per quanto riguarda la possibilità di trasmettere tale dato in tempo reale.

Detti sviluppi non sono tuttavia compatibili con le tempistiche riportate nella Misura 10, rendendosi peraltro necessarie approfondite analisi di fattibilità nonché sui tempi e sui costi;

- 3) attribuire al capotreno la responsabilità di registrare manualmente l'orario di apertura comporterebbe il "passaggio" dal un criterio oggettivo (ossia, l'automatismo attuale del dato dell'orario di arrivo) ad un dato soggettivo (potenzialmente suscettibile di imprecisione ed errore umano);
- 4) gli eventuali correttivi da inserire tramite algoritmo (distanza tra il punto di rilevamento dell'orario di arrivo ed il punto di fermata del treno, tempi di apertura porte del treno) sarebbero comunque soggetti ad errori ed imprecisioni.

Si ritiene che la soluzione tecnicamente migliore sia quella sinteticamente descritta al suddetto punto 2, tenuto conto che, mediamente, le differenze sono nell'ordine di qualche decina di secondi (sicuramente inferiori al minuto) tra l'ora di arrivo attualmente registrata dai sistemi tecnologici del GI e l'ora reale di apertura porte del treno.

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

- I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio.*
- L'entità dell'indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tariffa indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.*
- I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web i dati relativi ai ritardi nonché punzionali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione.*
- L'indennizzo di cui al punto 1 è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro; per l'erogazione si applicano le modalità di cui alla Misura 8.*

Osservazioni:

- ✓ Con specifico riguardo a Trenord, le Condizioni Generali di Trasporto ed in particolare l'Allegato 10 prevede in maniera espressa le soglie di disservizio (ritardo o soppressione), superate le quali vengono riconosciuti gli indennizzi.
- ✓ Per quanto concerne l'indennizzo riferito agli abbonamenti integrati, si evidenzia quale profilo di criticità stabilire un metodo per l'individuazione dei criteri e dei parametri funzionali alla determinazione dell'entità dell'importo unitario di indennizzo e delle soglie di rimborserabilità. In particolare, l'attuale assenza di un sistema di bigliettazione elettronica - interoperabile tra tutti i vettori coinvolti all'erogazione dei servizi accessibili da parte dei possessori di tali titoli integrati - non permette la tracciabilità dell'utilizzo nonché le necessarie operazioni di compensazione tra operatori a fronte dell'erogazione di un indennizzo.

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

1. I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta degli indennizzi, tra cui almeno:
 - a) presentazione della richiesta 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) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;
 - c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale.
2. Nel caso di titoli di viaggio acquistati con modalità telematiche, i gestori dei servizi assicurano l'erogazione automatica degli indennizzi.
3. L'indennizzo può essere erogato sotto forma di buoni e/o altri servizi, purché con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; in tal caso l'utente è contestualmente informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro, con specificazione delle modalità per effettuare la relativa richiesta.
4. Le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento degli indennizzi; nel caso in cui la richiesta di indennizzo non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte.

Osservazioni:

Con gli attuali sistemi di bigliettazione che prevedono emissioni anche di titoli di viaggio cartacei, risulta non applicabile una modalità di richiesta di erogazione di indennizzo che prescinda dall'intermediazione dell'operatore (necessità di recarsi allo sportello laddove il titolo di viaggio non sia stato venduto su canali digitali o di inviare il titolo di viaggio via posta).

Con specifico riguardo al comma 4m si evidenzia che Trenord è l'unica impresa del trasporto pubblico locale che ha introdotto la procedura di Conciliazione paritetica.

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, fra 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, risultò 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, risultò 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 sul sito web istituzionale dell'Autorità. Per i gestori dei servizi cui si applica il regolamento (CE) 1371/2007, la pubblicazione avviene nell'ambito della relazione annuale di cui all'articolo 28 del medesimo regolamento.

Osservazioni:

Non vi sono osservazioni.

Misura 10

(Entrata in vigore)

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 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.

Osservazioni:

I tempi di recepimento (6 mesi) del provvedimento, indicati al comma 1, non sono compatibili con le tempistiche di implementazione degli oneri derivanti dalle previsioni contenute nelle Misure di cui alla Delibera oggetto di consultazione.