

**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.**

***DOCUMENTO di CONSULTAZIONE***

## **PREMESSA**

Con il presente procedimento l’Autorità intende definire, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, 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.

Giova ricordare che, ai sensi della medesima norma, sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

A tale proposito, l’articolo 8 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, prevede in particolare che *“[l]e carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura”*, ribadendo al riguardo la competenza delle Autorità indipendenti di regolazione in ordine alla definizione dei suddetti diritti.

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell’Autorità, anche dall’analisi di reclami e segnalazioni di utenti, loro associazioni e comitati rappresentativi, sono in particolare emerse alcune criticità, descritte più nel dettaglio nella allegata relazione illustrativa, attinenti all’effettivo esercizio dei diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.

Tra l’altro, nel corso della consultazione indetta nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità con delibera n. 54/2015 del 9 luglio 2015, volto a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, in attuazione del disposto di cui all’articolo 37, comma 2, lettera d) del d.l. 201/2011 sono state rilevate, da parte degli *stakeholders*, tematiche la cui trattazione si ritiene possa trovare più propria collocazione nell’ambito del presente procedimento.

In considerazione di quanto illustrato, l’Autorità ritiene pertanto necessario declinare il contenuto minimo dei suddetti diritti, definendone le modalità di esercizio, secondo quanto previsto nel presente schema di atto di regolazione, che si pone in consultazione al fine di acquisire osservazioni ed eventuali proposte da parte degli interessati ai sensi dell’articolo 5, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014.

Le Misure di cui al presente schema di atto di regolazione intendono tra l’altro precisare le modalità di esercizio dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario di cui al regolamento (CE) n. 1371/2007 e la relativa disciplina nazionale applicativa.

## **Schema dell'atto di regolazione**

### **Misura 1**

#### **(Oggetto e ambito di applicazione)**

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, nonché nei confronti dei gestori delle relative stazioni.
2. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle stazioni ferroviari possono inserire nelle proprie carte dei servizi, in conformità alle condizioni minime di qualità definite dall'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità).
3. Sono fatti salvi, in ogni caso, i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, e la disciplina nazionale applicativa.

### **Misura 2**

#### **(Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento s'intende per:
  - a) **gestore del servizio**: l'impresa ferroviaria - ivi inclusa quella che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi transfrontalieri - che fornisce il servizio sulle reti di cui alla Misura 1, punto 1, titolare di contratto di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia;
  - b) **gestore di stazione**: il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria;
  - c) **reclamo**: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto, o dalla carta dei servizi;
  - d) **ritardo**: la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario effettivo di arrivo dell'utente alla destinazione finale indicata sul titolo di viaggio e l'orario pubblicato del treno come risultante dall'orario ufficiale in vigore;
  - e) **servizi automobilistici sostitutivi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;
  - f) **servizi automobilistici integrativi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari da un provvisorio e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato;

- g) **titolo di viaggio:** biglietto singolo; biglietto integrato, ovverosia biglietto che consente la fruizione di più servizi di trasporto ferroviario e/o non ferroviario; biglietto globale, ovverosia uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie; abbonamento, ovverosia biglietto che consente al titolare un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- h) **utente:** l'utente potenziale o già in possesso di un titolo di viaggio di un servizio di trasporto ferroviario passeggeri connotato da oneri di servizio pubblico;
- i) **utente con disabilità o a mobilità ridotta:** qualsiasi persona come definita dall'articolo 3, punto 15, del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- j) **venditore di biglietti:** qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria.

### **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 rimborsi 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 sovrapprezzi 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 ricorrano 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).

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

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).

#### **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 emittitrici *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.

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

#### **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.

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

## 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 tra 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.

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.

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

1. 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.
2. 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 tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca 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.
3. I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti *web* i dati relativi ai ritardi nonché puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione.
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.

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.

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.

### **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.

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.

### **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

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.

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

#### **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.

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