

**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.**

---

***RELAZIONE ILLUSTRATIVA***

---

**SOMMARIO**

<b>PREMESSA</b> .....	3
<b>Misura 1</b> (Oggetto e ambito di applicazione).....	7
<b>Misura 2</b> (Definizioni) .....	9
<b>Misura 3</b> (Diritto all’informazione).....	11
<b>Misura 4</b> (Modalità con cui sono rese le informazioni).....	17
<b>Misura 5</b> (Indennizzi per accessibilità e fruibilità).....	19
<b>Misura 6</b> (Diritto all’indennizzo per ritardi singoli) .....	23
<b>Misura 7</b> (Diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento) .....	25
<b>Misura 8</b> (Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi) .....	27
<b>Misura 9</b> (Diritti connessi al trattamento dei reclami).....	29
<b>Misura 10</b> (Obbligo di pubblicazione ed entrata in vigore).....	32

## PREMESSA

L'articolo 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), prevede, al comma 2, lett. e) che la stessa provvede *«a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi»*.

A tale ultimo proposito, l'articolo 8 (*“Contenuto delle carte di servizio”*) del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, prevede 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.

Nel settore ferroviario l'Autorità ha esercitato i poteri di cui al citato articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011 in relazione ai servizi ad Alta Velocità, con la delibera n. 54/2016 dell'11 maggio 2016, recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità”*.

Pare opportuno evidenziare che l'articolo 37, comma 3, lettera g) del d.l. 201/2011, inoltre, prevede che l'Autorità *«valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze»*, e, ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 (*“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”*), svolge le funzioni dell'organismo di controllo previsto dal 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 (di seguito: Regolamento), tra cui l'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento stesso e l'irrogazione delle relative sanzioni.

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, e segnatamente - tra l'altro - dall'analisi di reclami e segnalazioni di utenti, loro associazioni e comitati rappresentativi, sono in particolare emerse alcune criticità relativamente all'effettivo esercizio dei diritti attribuiti ai suddetti utenti dalla vigente normativa, criticità che presentano una significativa rilevanza per quanto attiene ai servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.

Nel dettaglio, al 31 dicembre 2017 l'Autorità, che opera dal 2014 in qualità di organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento, ha ricevuto un totale di n. 1467 reclami e segnalazioni<sup>1</sup> da parte di utenti

---

<sup>1</sup> Per reclamo si intende l'istanza inoltrata con le modalità prescritte dal regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, adottato con delibera dell'Autorità n. 52/2014 del 4 luglio 2014, e contenente, quindi, gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dal passeggero; per segnalazione si intende invece l'istanza non formulata con le prescritte modalità (ad esempio, priva della documentazione obbligatoria richiesta o senza attendere i 30 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa), di cui l'Autorità tiene in ogni caso conto per l'eventuale accertamento d'ufficio delle violazioni del Regolamento e, comunque, per il monitoraggio delle problematiche che possono insorgere tra utenti e gestori dei servizi, nonché nell'ambito dell'esercizio delle proprie competenze, anche regolatorie.

del servizio ferroviario, presentati singolarmente o tramite associazioni o comitati rappresentativi, come meglio illustrato nella tabella 1, che segue.

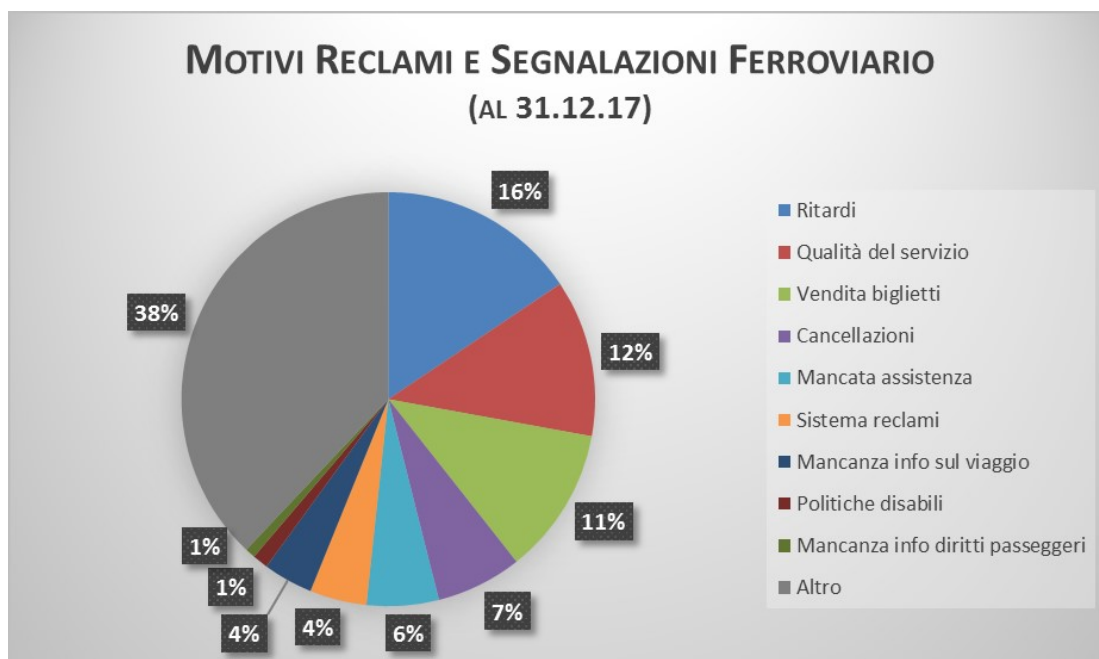
**Tabella 1 – Istanze ricevute per il settore ferroviario, con ripartizione per tipologia di servizio (2014-2017)**

Tipologia di servizio	AV	Altri servizi M/L percorrenza	Trasporto regionale/interregionale	Totale
Reclami	51	14	186	251
Segnalazioni	284	82	850	1216
<b>Totale istanze</b>	<b>335</b>	<b>96</b>	<b>1036</b>	<b>1467</b>

Come si può osservare, circa il 71% (1.036 su 1.467) delle istanze complessivamente ricevute tra il 2014 e il 2017 concerne problematiche di utenti che hanno utilizzato servizi regionali/interregionali, nell’ambito di servizi connotati da oneri di servizio pubblico.

Nel grafico 1, di seguito riportato, si evidenziano i principali profili di doglianza oggetto delle istanze ricevute.

**Grafico 1 – Istanze ricevute per il settore ferroviario, con ripartizione per argomenti – 2014-2017**



Tenuto conto che uno stesso reclamo/segnalazione può evidenziare più problematiche, si può rilevare come principalmente gli utenti si rivolgano all’Autorità per segnalare ritardi e/o disservizi attinenti alla qualità del servizio (a titolo di esempio, l’idoneità o pulizia del materiale rotabile o delle stazioni, il funzionamento di alcuni impianti a bordo dei treni o in stazione) e/o difficoltà legate all’acquisto del titolo di viaggio. Si precisa che nella categoria “altro” rientrano anche segnalazioni relative alla modalità di utilizzo dei titoli di viaggio, alla programmazione del servizio, al rispetto delle condizioni generali di trasporto (per quanto attiene, ad esempio, al trasporto di biciclette o di animali), o alla fruizione di determinate agevolazioni tariffarie.

Dall'analisi puntuale dei reclami e delle segnalazioni sono emersi alcuni aspetti che appaiono maggiormente problematici, segnatamente per quanto riguarda:

- a) le informazioni rese agli utenti - prima, durante e dopo il viaggio - e, in particolare, relativamente ai canali di vendita e alle modalità di utilizzo dei titoli di viaggio, nonché in caso di ritardi, cancellazioni o soppressioni al fine dell'esercizio dei diritti connessi;
- b) l'accesso e la piena fruibilità dei servizi e delle stazioni, anche - ma non solo - con riguardo ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta;
- c) gli indennizzi per il prezzo del biglietto a seguito di ritardi singoli, con particolare riguardo, tra l'altro, alle modalità di determinazione dei ritardi e alla possibilità di segnalare la presenza del passeggero sul treno in ritardo;
- d) le modalità di indennizzo ai titolari di abbonamento che durante il periodo di validità dello stesso siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni;
- e) le modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi eventualmente spettanti agli utenti;
- f) l'accessibilità del sistema di presentazione dei reclami, la motivazione delle relative risposte e l'effettiva soluzione dei disservizi subiti dagli utenti.

Nel corso del procedimento relativo alla individuazione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, avviato dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d) del d.l. 201/2011 (conclusosi con la delibera n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018), sono inoltre emersi, anche in esito alle osservazioni degli *stakeholders*, ulteriori profili rilevanti per il settore interessato, la cui trattazione si è ritenuto potesse trovare più propria collocazione nell'ambito dell'esercizio della competenza di cui alla lett. e) del medesimo comma.

Più specificamente si tratta delle seguenti tematiche:

- a) la richiesta, da parte di un gruppo di associazioni rappresentative degli utenti, di disciplinare gli elementi minimi *"del prodotto Carta dei Servizi"*;
- b) la richiesta, da parte delle associazioni dei consumatori, di definire indennizzi specifici per eventi di *"mancata prestazione"*;
- c) la richiesta di non disciplinare in sede di definizione delle indicate condizioni minime di qualità i seguenti profili:
  - indicatori di regolarità e puntualità differenziati in funzione del numero di passeggeri trasportati proposti in consultazione, in relazione alla *"difficoltà rappresentata dagli stakeholder di disporre di dati accurati sui passeggeri, per i quali viene comunque mantenuto un obbligo di corretta rilevazione, la sua onerosità potenziale per le IF e nella prospettiva dell'avvio del procedimento in materia di contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto di cui all'art. 37, comma 2, lettera e) del d.l. n. 201/2011"*;
  - *"il fattore relazionale e di attenzione al cliente al quale corrispondeva un indicatore legato ai tempi di risposta ai reclami (%RE\_MESE) in quanto la consultazione ha evidenziato la preferenza per una misurazione dello stesso fattore attraverso indicatori specifici (e non "generalisti"), suscettibili di configurare diritti minimi risarcitori e, pertanto, possibili rimborsi per gli utenti"*.

Alla luce di quanto illustrato emerge la necessità di individuare - ai sensi del più volte citato articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011 - misure volte a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle stazioni ferroviarie. Si tratta in particolare di diritti che, per le rilevate criticità, necessitano di essere declinati e specificati nel loro contenuto minimo, anche risarcitorio – sotto forma di indennizzo, la cui concreta determinazione è demandata al gestore dei servizi o di stazione interessati, sulla base di criteri e parametri predeterminati – precisando altresì le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio.

A tal fine si illustra, nella presente relazione, lo schema di atto di regolazione recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”* predisposto in considerazione degli esiti della riportata attività di analisi propedeuticamente svolta dagli Uffici, che contestualmente si espone con maggior dettaglio.

**MISURE CONCERNENTI 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**

**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.

Pur potendo la disciplina di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto legge 201/2011 trovare applicazione anche ai servizi di trasporto a mercato<sup>2</sup>, il perimetro applicativo delle misure in esame è definito con riguardo ai servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.

L'intervento, infatti, oltre a tenere conto dell'esito dell'analisi svolta su reclami e segnalazioni pervenute all'Autorità, che hanno evidenziato, come illustrato in premessa, criticità significativamente rilevanti con riferimento ai servizi connotati da oneri di servizio pubblico (di seguito anche: OSP), riveste carattere di complementarità rispetto alla definizione - ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. d) del d.l. 201/2011 - delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico (di seguito anche: CMQ) di cui alla delibera dell'Autorità n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018. Se infatti le CMQ disciplinano essenzialmente i rapporti tra enti affidanti e imprese sulla base dei contratti di servizio pubblico stipulati, la definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti attiene ai rapporti tra gli utenti finali di tali servizi e le imprese, e concerne i servizi offerti indipendentemente dallo stato del relativo contratto di servizio pubblico di trasporto per ferrovia.

Con la **Misura 1.1** si precisa che il contenuto minimo degli indicati diritti viene definito a beneficio di tutti gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, nazionali, regionali e locali, operati sia su rete ferroviaria nazionale o interconnessa, sia su reti isolate, nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative stazioni (definiti nella Misura 2). Benché le imprese ferroviarie individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, attualmente non rientrino nell'ambito di applicazione del Regolamento in quanto non titolari di licenza passeggeri<sup>3</sup>, infatti, le Misure concernono anche dette imprese - pur prevedendosi un più ampio termine per il relativo adeguamento (v. Misura 10.2) - attesa la titolarità di

<sup>2</sup> Cfr. TAR Piemonte, 9 novembre 2017, n. 1181.

<sup>3</sup> La citata disposizione esclude infatti dall'ambito di applicazione del decreto legislativo, tra l'altro: le reti ferroviarie locali e regionali isolate adibite al trasporto passeggeri e le imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano ed extraurbano su tali reti (lett. a) e le reti ferroviarie adibite unicamente alla prestazione di servizi passeggeri urbani o suburbani e le imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano ed extraurbano su tali reti (lett. b).

contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia e l'obbligo di adottare carte dei servizi<sup>4</sup>, al pari di quelle titolari di licenza passeggeri.

Si evidenzia, inoltre, che ai sensi della vigente normativa le carte dei servizi devono essere adottate dalle imprese di trasporto, dai gestori delle infrastrutture trasportistiche e dai soggetti erogatori di servizi connessi a prescindere dall'applicabilità del Regolamento.

Nelle carte dei servizi delle imprese operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015 sono in particolare rinvenibili anche specifiche previsioni relative, tra l'altro, ai canali informativi per i passeggeri, all'accesso per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, ai rimborsi e ai reclami.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011 sono comunque fatte salve le ulteriori garanzie, che accrescano la protezione degli utenti, che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi: con la **Misura 1.2** si esplicita pertanto che, rispetto al contenuto minimo dei diritti individuato dalle Misure, devono sempre intendersi fatte salve le eventuali previsioni migliorative previste dalle singole carte dei servizi, anche in conformità a quanto disposto dalle pertinenti CMQ approvate dall'Autorità.

Infine, si ritiene opportuno fare esplicitamente salvi in ogni caso, con la **Misura 1.3**, i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al regolamento (CE) n. 1371/2007 e la disciplina nazionale applicativa (in particolare, il d.lgs. 70/2014).

---

<sup>4</sup> In relazione alle carte dei servizi, con specifico riferimento ai servizi pubblici locali, pare d'interesse ricordare (oltre a quanto disposto dall'art. 8 del d.l. 1/2012) che trova altresì applicazione l'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244: «Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza; b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito; d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori; e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini; f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso».



**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.

Nell'ambito delle definizioni rilevanti ai fini dell'applicazione delle Misure si è ripresa, con riferimento a "persona con disabilità o persona a mobilità ridotta" - così come fatto per le CMQ - la definizione attualmente vigente ai sensi del Regolamento (articolo 3, n. 15), che include diverse tipologie di disabilità, fisiche, sensoriali e cognitive, ivi incluse le «ragioni di età», tali da richiedere un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.

Inoltre, viene introdotta una definizione di "reclamo" coerente rispetto alle definizioni in uso per altri servizi di pubblica utilità.

La definizione di "ritardo", in conformità al Regolamento, prende in considerazione l'ora di arrivo effettivo dell'utente, in termini di differenza rispetto all'orario previsto secondo l'orario pubblicato del treno, da individuarsi in concreto con le modalità indicate nella Misura 6.

Le definizioni di "servizi automobilistici sostitutivi" e di "servizi automobilistici integrativi" riprendono quanto previsto dall'articolo 34-*octies* ("Riordino dei servizi automobilistici sostitutivi o integrativi dei servizi

ferroviari di interesse regionale e locale”), comma 3, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Ai fini delle Misure la definizione di “titolo di viaggio” contempla espressamente anche i casi in cui il biglietto può essere utilizzato per la fruizione di più servizi di trasporto, di cui almeno uno ferroviario (i c.d. biglietti integrati, relativi il più delle volte all'utilizzo dei diversi mezzi del trasporto pubblico in aree urbane e/o suburbane) nonché i casi in cui, a fronte di uno o più biglietti rilasciati per l'utilizzo di servizi ferroviari successivi, facenti parte di un'unica soluzione di viaggio, il contratto di trasporto è unico (il “biglietto globale” di cui all'articolo 3, n. 10 del Regolamento).

Per quanto riguarda la definizione di “utente”, essa comprende anche l'utente potenziale il quale intenda acquistare un biglietto; nelle singole Misure si precisa poi se lo stesso, per l'esercizio del diritto nella specie contemplato, debba anche essere in possesso di un titolo valido di viaggio.

Infine, la definizione di venditore di biglietti è, ai fini delle Misure in esame, riferita al soggetto che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria (articolo 3, n. 7 del Regolamento).

**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 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).

Le problematiche evidenziate da reclami e segnalazioni pervenute all'Autorità, riconducibili all'adeguatezza, tempestività e accessibilità dell'informazione, hanno riguardato tutte le fasi del viaggio: dalla sua

preparazione - in particolare relativamente all'acquisto del titolo di trasporto (canali di vendita, modalità di utilizzo del titolo e diritti che lo stesso attribuisce) e alle eventuali variazioni (soppressioni, cancellazioni, ritardi, disponibilità di servizi per l'accessibilità e fruibilità) che possono verificarsi prima dell'inizio del viaggio stesso e che possono rendere necessaria una riprogrammazione da parte dell'utente - allo svolgimento del viaggio (adeguatezza delle informazioni rese sui convogli durante il tragitto), alla fase successiva all'arrivo (ad esempio, procedure per il recupero dei bagagli smarriti). In alcune fattispecie, poi, è stato possibile rilevare difficoltà, da parte degli utenti, nell'individuazione del gestore dei servizi a cui rivolgersi per presentare un reclamo o richiedere un rimborso.

Gli aspetti informativi, oltre ad essere oggetto di numerosi reclami e segnalazioni all'Autorità, sono risultati cruciali in particolar modo nel caso di disservizi di ampia portata e sono stati oggetto, altresì, di diversi procedimenti recentemente avviati o conclusi dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato nell'ambito delle competenze esercitate ai sensi del Codice del consumo<sup>5</sup>. Nel caso di disservizi (indipendentemente dalle cause), invero, sorge a carico dell'impresa ferroviaria un dovere di informare il passeggero e di fornire adeguata assistenza. Anche nel caso in cui non sia possibile rinvenire specifiche violazioni del Regolamento - in quanto, ad esempio, non applicabile all'impresa interessata -, si è affermato che le disposizioni ivi contenute possono essere assunte quale parametro per la valutazione della diligenza richiesta all'operatore e per la verifica dell'adeguatezza delle informazioni e dell'assistenza fornite all'utenza.

Specifica attenzione riceve infatti, nell'ordinamento europeo e nazionale, la tematica della trasparenza e della corretta informazione al consumatore.

Per quanto attiene alla disciplina supranazionale, in particolare, con riferimento al settore ferroviario viene innanzitutto in rilievo il considerando 4 del Regolamento, ove si evidenzia come tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientri la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio, che dovrebbero essere fornite in anticipo e quanto prima possibile.

Le informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire ai passeggeri sono previste in particolare dall'articolo 8 del Regolamento, in combinato disposto con l'allegato II al regolamento stesso.

Nel dettaglio:

- prima del viaggio, le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti forniscono, dietro richiesta, le seguenti informazioni minime (allegato II, parte I):
  - condizioni generali applicabili al contratto;
  - orari e condizioni per il viaggio più veloce;
  - orari e condizioni per la tariffa più bassa;
  - accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta;
  - accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette;
  - disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette;
  - attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
  - disponibilità di servizi a bordo;
  - procedure per il recupero dei bagagli smarriti;
  - procedure per la presentazione di reclami;
- durante il viaggio, le imprese ferroviarie devono fornire al passeggero almeno le informazioni riguardanti (allegato II, parte II):
  - i servizi a bordo;
  - la fermata successiva;

---

<sup>5</sup> In particolare v. procedimenti avviati nei confronti di Trenitalia (PS 10578), ATAC (PS 10666), NTV (PS 10275) e Ryanair (PS 10972).

- i ritardi;
- le principali coincidenze;
- questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.

L'articolo 8, paragrafo 3, del Regolamento precisa che le prescritte informazioni devono essere fornite nel formato più adatto, riservando particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.

Nella Comunicazione della Commissione *"Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"* (2015/C 220/01, par. 3.1.2), vengono poi rese specificazioni sui mezzi per fornire informazioni di viaggio ai passeggeri<sup>6</sup>.

Sempre in tema di informazione, l'articolo 10 del d.lgs. 70/2014 prevede che le imprese ferroviarie forniscano informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali e alle modalità di vendita dei biglietti, nonché alle condizioni e ai prezzi applicati.

L'articolo 10 del Regolamento dispone al riguardo che per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al medesimo regolamento le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgano del sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario (CIRSRT), definito, dall'articolo 3, punto 14) come *"un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie"*. Le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano: tabelle di marcia e orari; disponibilità di posti; tariffe e condizioni speciali; accessibilità dei treni per le PRM; possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali. Si ricorda anche il regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione del 5 maggio 2011, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per il sottosistema *"applicazioni telematiche per i passeggeri"* del sistema ferroviario transeuropeo, il cui obiettivo è definire procedure e interfacce tra tutti i tipi di soggetti per fornire informazioni ed emettere biglietti ai passeggeri tramite tecnologie ampiamente disponibili. Le imprese ferroviarie sono tenute ad adattare il proprio sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario a tali specifiche tecniche.

In tema di informazioni relative alle tipologie di titoli di viaggio, appare utile rammentare quanto riportato dalla Commissione nella citata Comunicazione 2015/C 220/01 in merito al tema del biglietto globale, ossia che *"gli accordi contrattuali tra il passeggero e l'impresa ferroviaria dovrebbero indicare chiaramente se l'intero viaggio del passeggero è incluso in un unico contratto o in contratti distinti"*. Ciò rileva, infatti, ai fini dell'esercizio dei diritti degli utenti, trovando i diritti del Regolamento applicazione, nel primo caso, con riguardo all'intero viaggio e con riferimento, quindi, alla destinazione finale (si pensi in particolare al rilievo della perdita di coincidenze e al caso di ritardi: gli utenti in possesso di un biglietto globale godono in particolare dei diritti concessi in caso di ritardo dal Regolamento se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale è superiore a 60 minuti, anche se le singole tratte hanno avuto un ritardo inferiore a detta soglia).

In proposito, la Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)<sup>7</sup>, sia pure lasciando alla libera iniziativa commerciale delle imprese ferroviarie la possibilità di offrire biglietti globali, prevede, nella sua attuale formulazione, una norma in base alla quale qualora un passeggero riceva biglietti separati per un unico viaggio comprendente servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie, i suoi diritti di informazione, attenzione, assistenza e indennizzo sono equivalenti a quelli riconosciuti ai possessori di un biglietto globale e coprono l'intero viaggio dalla partenza alla destinazione finale, a meno che il passeggero sia altrimenti informato esplicitamente per iscritto.

<sup>6</sup> Si precisa, in particolare, che l'obbligo di fornire informazioni non dipende *"né dall'istituzione di un sistema informatizzato né dal canale di vendita. Le informazioni che non possono essere fornite mediante un sistema informatizzato devono essere fornite in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità"*.

<sup>7</sup> Atto COM (2017) 548 definitivo, disponibile al link <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1507114783465&uri=CELEX:52017PC0548>



Tra le informazioni da fornire obbligatoriamente agli utenti rientrano anche quelle sulla soppressione di servizi, che le imprese ferroviarie (o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario) devono rendere pubbliche, con mezzi adeguati, prima dell'attuazione della relativa decisione (articolo 7 del Regolamento).

Particolarmente rilevante appare l'assistenza informativa da prestare agli utenti in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento. Dette informazioni devono riguardare la situazione, l'orario previsto di partenza e quello di arrivo, e devono essere fornite non appena disponibili. Ai sensi del d.lgs. 70/2014, inoltre, l'impresa ferroviaria rende conoscibili, secondo forme e con mezzi idonei, ed anche mediante l'istituzione di servizi su portali internet, le disposizioni concernenti le modalità di indennizzo e di risarcimento in caso di responsabilità per ritardi, perdite di coincidenze e soppressione di treni, come previsti dai pertinenti articoli del Regolamento.

Si evidenzia altresì che nella citata Comunicazione della Commissione 2015/C 220/01 viene precisato che la soppressione di un servizio ferroviario *“può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri (...) in tal caso essi beneficeranno degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo”*.

Relativamente alle informazioni da rendere specificamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento stabilisce l'obbligo, in capo all'impresa ferroviaria, al venditore di biglietti o al tour operator di fornire informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile, oltre ai servizi offerti a bordo.

Nell'ambito dei diritti informativi rientrano altresì le informazioni agli utenti in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi cui sono tenuti ai sensi del Regolamento (articolo 29; al fine di rispettare tale obbligo, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del Regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a disposizione degli stessi soggetti).

Giova in conclusione ancora ricordare che ai sensi del Regolamento le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono informare adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'Autorità.

Quanto illustrato in merito al diritto all'informazione previsto dalla citata normativa trova riscontro anche in diverse carte dei servizi delle imprese operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, che includono previsioni relative alle informazioni da fornire all'utenza, richiamando, talvolta, il Regolamento, benché lo stesso - come si è evidenziato - non risulti direttamente applicabile alle medesime.

Infine, si evidenzia che uno specifico Capo delle CMQ approvate dall'Autorità con la delibera n. 16/2018 (Capo III del Titolo II), che trovano applicazione nei rapporti tra i gestori e gli Enti Affidanti, disciplina le informazioni all'utenza e la trasparenza, prevedendo, con le Misure da 8 a 10, indicatori e livelli minimi ed indicando tra l'altro, per ciascuna informazione, una serie di canali preposti alla relativa diffusione. La Misura 11 delle CQM, inoltre, definisce indicatori di accessibilità commerciale riguardanti, tra l'altro, anche l'obbligo di dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete, la disponibilità/funzionamento di sistemi di biglietteria telematica, il funzionamento delle biglietterie automatiche e delle validatrici.

**Nel delineato specifico contesto di riferimento, la Misura 3 è volta a declinare il diritto all'informazione dell'utente specificando il contenuto minimo delle informazioni che i gestori dei servizi e di stazione ed i venditori di biglietti sono tenuti, a seconda dei casi, a rendere accessibili o fornire, a partire dal set di elementi informativi minimi espressamente indicati dall'allegato II del Regolamento.**

**Le modalità concrete con cui dette informazioni devono essere rese accessibili/fornite sono nel dettaglio individuate nella Misura 4, cui viene quindi fatto specifico rinvio.**

Con la **Misura 3.1** vengono innanzitutto precisate le informazioni di carattere generale alle quali gli utenti hanno diritto di accedere prima, durante e dopo il viaggio - e che devono pertanto essere rese disponibili sia dal gestore dei servizi sia dal gestore di stazione, sia dal venditore di biglietti, secondo le rispettive competenze. Si tratta delle informazioni funzionali a conoscere il contesto in cui si svolgerà il viaggio, anche per quanto riguarda i diritti garantiti agli utenti e gli obblighi cui gli stessi sono soggetti ai sensi della normativa vigente e delle condizioni generali di trasporto.

Tali informazioni devono riguardare anche il contenuto minimo dei diritti di cui allo schema di atto di regolazione in esame.

Con riferimento invece alle informazioni di carattere commerciale cui gli utenti hanno diritto di accedere prima del viaggio, si precisa, con la **Misura 3.2**, che il gestore dei servizi (e il venditore di biglietti per quanto di competenza) deve comunque rendere disponibili le informazioni afferenti gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e la tariffa più bassa, gli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti, nonché la conoscibilità dei canali di vendita dei titoli di viaggio. In ordine ai canali di vendita, che sono oggetto altresì della Misura 11 delle CMQ, particolare rilievo assume l'informazione circa distanza, indirizzo ed orari di apertura dei punti vendita convenzionati, aspetti trattati dall'Autorità anche nell'ambito di diversi procedimenti sanzionatori avviati ai sensi del d.lgs. 70/2014.

Viene conferito altresì particolare rilievo alle informazioni relative alle tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto, richiedendosi l'espressa specificazione (i) della natura di biglietto offerto - singolo, globale o integrato (nelle definizioni fornite nella Misura 2), nell'ottica dell'integrazione dei servizi e della multimodalità, con chiara evidenza dei gestori dei servizi eventualmente coinvolti nel viaggio, e (ii) delle relative modalità di utilizzo e dei diritti correlati.

Con la **Misura 3.3**, si dà rilievo alle informazioni minime in tema di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni cui gli utenti devono poter accedere prima del viaggio, e che, quindi, i gestori dei servizi e delle stazioni, nonché i venditori di biglietti, per quanto di rispettiva competenza, devono rendere disponibili. Allo specifico fine di garantire che l'utente disponga di tutte le informazioni utili nel momento in cui si verificano irregolarità o modifiche del servizio, quali ritardi, perdite di coincidenze o soppressioni, si precisano poi con la **Misura 3.4** le informazioni minime che in tali casi i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, devono aver cura di fornire agli utenti.

Tali informazioni, da fornire non appena si rendono disponibili, riguardano tra l'altro i diritti in tali circostanze esercitabili. In special modo vengono in considerazione i diritti il cui esercizio può richiedere un contatto con l'impresa ferroviaria, al fine di ottenere un'informazione o di esercitare una scelta, tra cui:

- l'articolo 16 (*Rimborso e itinerari alternativi*) del Regolamento: il passeggero, al verificarsi della ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 60 minuti, *"ha diritto alla scelta immediata"* tra una serie di alternative;
- l'articolo 17 (*Indennità per il prezzo del biglietto*) del Regolamento: il passeggero *"può chiedere all'impresa ferroviaria"* il risarcimento minimo previsto dal Regolamento;
- l'articolo 18 (*Assistenza*) del Regolamento: in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione, dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile, e fornisce gratuitamente - ove ne ricorrano i presupposti - assistenza materiale.

In tal senso nella Misura 3.4 lett. c) si precisa che le informazioni da fornire nelle circostanze in esame devono concernere, quantomeno, la possibilità di scelta tra rimborso e itinerario alternativo, le possibilità di trasporto alternativo, le modalità di accesso all'eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto, l'assistenza garantita e le forme di indennizzo, con le relative modalità di richiesta ed erogazione ai sensi della Misura 8.



Nel caso di **eventi che comportano variazioni nelle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni**, si dettagliano, con la **Misura 3.5**, le informazioni minime che, non appena si rendono disponibili, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, devono aver cura di fornire agli utenti.

La **Misura 3.6** precisa, infine, le informazioni che i gestori dei servizi sono comunque tenuti a fornire durante il viaggio. Per quanto riguarda le informazioni relative alle principali coincidenze, va ricordato che nella citata Comunicazione 2015/C 220/01 la Commissione ha specificato che le imprese ferroviarie sono tenute a fornire ai passeggeri nel corso del viaggio informazioni in tempo reale sui ritardi e le principali coincidenze, *“compresi quelli di altre imprese ferroviarie”*, e che, di conseguenza, anche i gestori dell’infrastruttura hanno l’obbligo di fornire alle medesime imprese tutte le informazioni pertinenti in tempo reale.

La **Misura 3.7** individua, tra le informazioni di cui ai punti precedenti della Misura, quelle che devono in particolare essere rese disponibili dai gestori delle stazioni; la **Misura 3.8** specifica invece le informazioni che devono rendere disponibili i venditori di biglietti.

#### **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.

Alla luce del quadro di contesto già illustrato in relazione alla Misura 3, **con la Misura 4 si precisano le modalità con cui le informazioni debbono essere rese.**

In generale, si prevede che le informazioni devono essere rese in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso per gli utenti, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

Per quanto riguarda l'adeguata fruibilità in relazione alle diverse disabilità vengono in rilievo i diritti sanciti dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*), che mira a tutelare e garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione<sup>8</sup>.

Benché il sito *web* rappresenti oggi il principale canale a disposizione degli utenti, l'informazione deve essere accessibile anche agli utenti non utilizzatori di internet: a tal fine si ritiene opportuno che le imprese ferroviarie mettano a disposizione almeno due canali preposti a titolo gratuito per la diffusione delle informazioni, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del *web*.

Con la **Misura 4.2**, si prevede che i canali informativi siano adeguatamente resi noti agli utenti tramite locandine informative apposte nei principali luoghi di transito degli utenti. Nel caso di utilizzo del sito *web*, le informazioni in esame devono inoltre essere facilmente reperibili, tramite apposito link chiaramente individuabile nella *home page*, o nella schermata iniziale dell'eventuale applicazione mobile, affinché l'utente possa accedervi con facilità.

Inoltre, in coerenza con quanto previsto all'articolo 9, paragrafo 5 del Regolamento e all'articolo 10 del d.lgs. 70/2014, viene tra l'altro specificato che le informazioni da rendere nel caso in cui nella stazione di partenza non sia presente una biglietteria o un'emittitrice *self service* funzionante sono comunque affisse nelle medesime stazioni (**Misura 4.3**).

Allo scopo di rendere l'utente consapevole della tipologia di biglietto acquistato (singolo, integrato o globale), nonché dei soggetti gestori dei servizi coinvolti nel viaggio, con la **Misura 4.4** si precisa che dette informazioni devono essere riportate sul titolo di viaggio.

Con la **Misura 4.5** si dettagliano le modalità con cui sono rese le informazioni in caso di irregolarità o modifiche del servizio o di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, prevedendosi in particolare che qualora all'utente, all'atto dell'acquisto del biglietto, sia stato richiesto di fornire il proprio recapito telefonico o indirizzo e-mail, dette informazioni sono fornite anche utilizzando tali recapiti. La **Misura 4.6** precisa che le informazioni che i gestori dei servizi sono tenuti a fornire durante il viaggio devono essere comunicate a bordo treno attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.

Quale strumento di verifica della chiarezza, completezza e semplicità di accesso alle informazioni si ritiene utile prevedere poi che i gestori dei servizi e delle stazioni consultino 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 (**Misura 4.7**).

---

<sup>8</sup> L'art. 2 della legge cit. definisce l'accessibilità come *"la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari"*.

#### Misura 5 (Indennizzi per accessibilità e fruibilità)

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.

L'accessibilità e fruibilità delle stazioni e del materiale rotabile è uno degli aspetti evidenziati con una certa frequenza nei reclami e segnalazioni degli utenti, soprattutto ove una temporanea indisponibilità degli infrastrutture e/o dotazioni si prolunghi nel tempo (a titolo di esempio per quanto riguarda i servizi igienici, le obliterate, le emettitrici *self service*).

L'accessibilità e la fruibilità possono riguardare, tra l'altro, anche la possibilità di trasportare biciclette, correlata all'idoneità del materiale rotabile, nonché la funzionalità degli impianti di diffusione visiva o sonora che consentono all'utente di essere informato sul viaggio, delle biglietterie *self service* e delle validatrici.

L'articolo 9 del Regolamento, al paragrafo 3, stabilisce che le imprese ferroviarie sono tenute, nel quadro di contratti di servizio pubblico, a distribuire biglietti attraverso almeno uno dei punti vendita elencati, tra cui "*biglietterie o distributori automatici*".

Come già accennato, la Misura 11 delle CQM definisce indicatori di accessibilità commerciale riguardanti, tra l'altro, anche il funzionamento delle biglietterie automatiche e delle validatrici.

Sono pervenute altresì all'Autorità segnalazioni riguardanti la crescente difficoltà, in alcune stazioni, di trovare posti a sedere in spazi idonei per l'attesa dei viaggiatori in arrivo ed in partenza.

Al fine di inquadrare la tematica, occorre tenere presente che la direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (rifusione), attribuisce al gestore di stazione, in quanto "operatore di impianto di servizio", l'obbligo di fornire

alle imprese ferroviarie l'accesso su base non discriminatoria alle stazioni passeggeri e ai servizi in esse forniti. Le stazioni passeggeri sono state specificate con l'indicazione di alcune componenti che devono necessariamente farne parte ("stazioni passeggeri, loro edifici e altre strutture inclusi i sistemi di informazione di viaggio e spazi adeguati per i servizi di biglietteria"), senza tuttavia fornire un elenco tassativo degli impianti e dei servizi che devono essere presenti nelle stazioni passeggeri.

La direttiva in esame è stata recepita nell'ordinamento italiano con il d.lgs. 112/2015. Né la direttiva, né il decreto legislativo di recepimento citati indicano le sale d'attesa tra le strutture che devono essere necessariamente presenti in una stazione passeggeri.

L'Autorità, nell'esercizio delle proprie competenze in materia di garanzia dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie, è intervenuta con la delibera n. 70/2014 del 31 ottobre 2014 per disciplinare l'accesso delle imprese ferroviarie alle stazioni passeggeri ed ai loro spazi. In particolare con la misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014 è stato stabilito che: *"(a)d ogni Impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri deve essere garantita una ripartizione degli spazi e servizi disponibili sulla base di criteri trasparenti e non discriminatori, presso la stazione in cui rende o intende rendere il proprio servizio, per l'offerta ai propri clienti di servizi di biglietteria (BSS e non), servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le Imprese ferroviarie presenti in stazione pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori"*.

La disposizione citata ha quindi individuato un principio (quello della pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori) per la distribuzione tra le imprese ferroviarie di spazi ad uso esclusivo, compresi gli spazi per sale di accoglienza/assistenza.

I requisiti di accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con particolare riguardo tra l'altro alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, vengono solitamente indicati tramite appositi pittogrammi posti nei tabelloni orari o nell'orario pubblicato su internet o, ancora, sul portale *web* dei gestori di stazione<sup>9</sup>.

I reclami ricevuti in proposito dall'Autorità con riferimento alle persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno in particolare evidenziato alcune problematiche significative, quali, segnatamente:

- casi di indisponibilità degli impianti o dotazioni già esistenti per l'accessibilità delle stazioni e/o del materiale rotabile, indicati come caratteristiche di accessibilità dal gestore dei servizi o di stazione (ad esempio, mediante pittogrammi tra le informazioni relative al singolo treno o alla singola stazione);
- casi di indisponibilità degli impianti di diffusione sonora o visiva delle informazioni;
- impossibilità di fruire di autoservizi sostitutivi o integrativi di cui all'articolo 34-*octies*, comma 3, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, in quanto i luoghi di fermata o i mezzi utilizzati non sono risultati idonei all'utilizzo da parte di passeggeri con disabilità.

Per quanto concerne il quadro normativo di riferimento, vengono innanzitutto in rilievo i considerando del Regolamento, ove si evidenzia come i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri dovrebbero andare a vantaggio di tutti i cittadini, con la conseguenza che le persone con disabilità e a mobilità ridotta (a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni) dovrebbero poter accedere a condizioni comparabili a quelle degli altri utenti e senza sostenere alcuna forma di sovrapprezzo.

Relativamente alla «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta», il Regolamento disciplina il diritto al trasporto, le informazioni, l'accessibilità, l'assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo del treno e le relative condizioni, nonché l'inapplicabilità di limiti finanziari al risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche nel caso in cui l'impresa ferroviaria sia responsabile della perdita totale o parziale o del danneggiamento delle stesse.

---

<sup>9</sup> Per quanto riguarda es. RFI: v. <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilità-stazioni>

Nel dettaglio, giova richiamare:

- il diritto al trasporto, di cui all'articolo 19 del Regolamento, che prescrive, al paragrafo 1, che le imprese ferroviarie o i gestori delle stazioni stabiliscano, con la partecipazione attiva delle relative organizzazioni rappresentative, norme di accesso non discriminatorie, e, al paragrafo 2, che le prenotazioni e i biglietti siano offerti senza costi aggiuntivi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nonché il divieto di rifiutare una prenotazione o di emettere un biglietto o chiedere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altri, a meno che non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso;
- il diritto alle informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile (articolo 20 del Regolamento);
- con particolare riguardo al tema dell'accessibilità, l'articolo 21 del Regolamento, il quale dispone: *"1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni garantiscono mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. 2. In mancanza di personale di accompagnamento a bordo di un treno o di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario"*;
- in tema di assistenza nelle stazioni ferroviarie, l'articolo 22 del Regolamento, il quale prevede che se la stazione di partenza, transito o arrivo è dotata di personale il gestore della stazione deve fornire gratuitamente all'interessato l'assistenza necessaria per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato il biglietto, senza pregiudizio per le norme di accesso. Se la stazione non è dotata di personale si prevede che vengano fornite informazioni accessibili sulle più vicine stazioni dotate di personale e sull'assistenza direttamente disponibile;
- in tema di assistenza a bordo, l'articolo 23 del Regolamento, ai sensi del quale (fatte salve le norme di accesso di cui al citato articolo 19, paragrafo 1) deve essere fornita gratuitamente l'assistenza a bordo treno nonché per salire e scendere dal treno (da intendersi costituita da tutti gli sforzi ragionevoli per offrire assistenza per permettere l'accesso ai servizi offerti agli altri passeggeri, qualora l'ampiezza della disabilità o della riduzione della mobilità non consenta alla persona di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro);
- l'articolo 24 del Regolamento, il quale chiarisce le condizioni in presenza delle quali è fornita l'assistenza.

Riguardo alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) si precisa che le stesse sono stabilite dal regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta: si applicano a tutti i nuovi sistemi infrastruttura messi in servizio dopo il 1° gennaio 2015, data di entrata in vigore del medesimo regolamento (UE) n. 1300/2014 (articolo 2, paragrafo 3 e articolo 12), nonché alle infrastrutture esistenti qualora oggetto di rinnovo o ristrutturazione (articolo 2, paragrafo 5)<sup>10</sup>.

Per quanto attiene infine alla formazione del personale addetto a fornire assistenza o informazioni alle persone con disabilità, la stessa non è contemplata quale diritto dal Regolamento (mentre esistono specifiche previsioni nei regolamenti europei a tutela dei passeggeri che viaggiano nei settori del trasporto con autobus o via mare e per vie navigabili interne). Al riguardo la Commissione europea ha affermato che *"[s]ebbene il regolamento non contenga disposizioni specifiche in materia di formazione e sensibilizzazione, al fine di garantire l'efficacia dell'assistenza fornita (...) sarebbe buona prassi far seguire al personale una formazione*

---

<sup>10</sup> Al link: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/rail-nip/nip-prm-tsi-italy.pdf> sono pubblicati i piani nazionali di attuazione del regolamento (UE) n. 1300/2014, tra cui quello relativo all'Italia, redatto dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti.

*periodica e informarlo delle diverse esigenze dei passeggeri con diversi tipi di disabilità e limitazioni della mobilità”<sup>11</sup>.*

In relazione ai profili in questa sede in esame vengono inoltre in considerazione le CMQ, che prevedono, alla Misura 13, indicatori e livelli minimi di accessibilità del pubblico al servizio di trasporto ferroviario, riguardanti:

- la presenza del Piano Operativo per l’Accessibilità,
- la disponibilità e fruibilità dei servizi PMR;
- il funzionamento delle porte laterali e intercomunicanti;
- la disponibilità di servizi per il trasporto di biciclette.

Si ricorda infine che anche le carte dei servizi delle imprese operanti sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015 devono riportare una sezione dedicata all’accessibilità dei servizi agli utenti con disabilità.

Nell’illustrato contesto, **la Misura 5 è volta a declinare i diritti dell’utente all’accessibilità e alla fruibilità dei servizi e delle stazioni, specificando il contenuto minimo di detti diritti che i gestori dei servizi e delle stazioni sono tenuti a garantire, ciascuno per quanto di propria competenza, in conformità alle previsioni normative vigenti e alle carte dei servizi.**

Il diritto in esame concerne, in particolare, la garanzia della corrispondenza tra quanto indicato nelle informazioni al pubblico (tipicamente tramite pittogrammi) e l’effettiva disponibilità e funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni; il funzionamento degli impianti di diffusione visiva e sonora, che costituiscono un importantissimo canale informativo per gli utenti; la funzionalità di biglietterie automatiche e validatrici dei titoli di viaggio, nonché la disponibilità di posti a sedere, possibilmente in luoghi d’attesa dedicati, per l’attesa dei passeggeri al riparo dalle condizioni atmosferiche.

Con la **Misura 5.2** si precisa che qualora il ripristino delle infrastrutture o dotazioni per l’accessibilità delle stazioni, in caso di sopravvenuta indisponibilità delle stesse, non avvenga nei termini indicati nelle informazioni al pubblico di cui alla Misura 3.5<sup>12</sup>, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto a un indennizzo definito nelle medesime carte dei servizi, da determinarsi tenendo conto dei criteri indicati nella **Misura 5.4**, ove applicabili.

Si prevede altresì (**Misura 5.3**) che l’utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio, in caso di sostituzione di una corsa programmata come accessibile con un autoservizio integrativo o sostitutivo non accessibile o non idoneo, ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo definito nelle carte dei servizi, da determinarsi tenendo conto dei criteri indicati nella **Misura 5.4**, ove applicabili.

Dal momento che l’utente dovrebbe avere un unico referente a cui rivolgersi, si ritiene opportuno chiarire che tali indennizzi devono poter essere richiesti al gestore dei servizi (**Misura 5.5**): il gestore dei servizi, infatti, eventualmente, ove ne ricorrano le condizioni, potrà rivalersi nei confronti del gestore di stazione.

---

<sup>11</sup> Comunicazione recante “Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007” (2015/C 220/01, par. 5.5)

<sup>12</sup> 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: (...) 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.



#### 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.

All'Autorità sono giunte numerose istanze di passeggeri relative a ritardi inferiori a 60 minuti che, come noto, rappresenta la soglia a partire dalla quale il passeggero può ottenere, dietro richiesta, un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto ai sensi dell'articolo 17 ("Indennità per il prezzo del biglietto"), paragrafo 1, lettera a) del Regolamento, il quale qualifica tali indennità come *"risarcimenti minimi in caso di ritardo"*<sup>13</sup>.

Salvo maggiori garanzie riconosciute nelle carte dei servizi<sup>14</sup>, tuttavia, allo stato la normativa supranazionale e nazionale di riferimento non consente all'utente di ottenere un ristoro in caso di ritardo singolo inferiore a tale soglia, fatta salva un'unica eccezione di seguito illustrata.

Peraltro, anche per ritardi pari o superiori a 60 minuti si possono verificare casi in cui il passeggero non riceve alcun ristoro in quanto il Regolamento prevede che *"[l]e imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti. Detta soglia non può superare 4 euro"* (articolo 17, paragrafo 3). Tale soglia, ove introdotta dalle imprese ferroviarie, comporta spesso che nell'ambito dei servizi OSP, considerato il prezzo del biglietto, il passeggero si veda negare il rimborso anche a fronte di ritardi consistenti, se rapportati alla durata del viaggio.

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, l'articolo 16 del Regolamento attribuisce al passeggero il diritto di scegliere immediatamente tra il rimborso integrale del biglietto e la prosecuzione del viaggio seguendo il

<sup>13</sup> L'art. 15 del Regolamento, facendo comunque salve le disposizioni di cui agli artt. da 16 a 18, rimanda poi all'allegato I (Estratto delle regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli) per la disciplina della responsabilità dell'impresa ferroviaria per ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni.

<sup>14</sup> In alcuni Stati membri le imprese ferroviarie hanno previsto nelle proprie condizioni generali di trasporto condizioni migliorative, quali soglie di ritardo inferiore; a livello nazionale condizioni migliorative risultano rinvenibili unicamente per quanto riguarda la soglia minima di ritardo relativamente ai servizi Alta Velocità.

medesimo itinerario o un itinerario alternativo verso la destinazione finale, non appena possibile o a una data successiva.

In relazione al ristoro per ritardo viene anche in rilievo la legge 21 giugno 2017, n. 96, che nel convertire in legge, con modificazioni, il decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50 (*“Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”*), ha introdotto il comma 12-ter all’articolo 48 (Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all’evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale), disponendo: *“Salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell’abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento”*.

Si tratta dunque di una norma speciale, che si applica unicamente nel caso di cancellazioni o ritardi *“alla partenza”*, e prevede *“comunque”* il diritto al rimborso del prezzo del biglietto. A differenza del citato articolo 17 del Regolamento, peraltro, detta norma esclude il ristoro nelle ipotesi in cui il ritardo o la cancellazione siano dovuti a calamità naturali, scioperi o altre emergenze imprevedibili.

In relazione alla nozione di ritardo il Regolamento lo definisce come *“la differenza di tempo tra l’ora di arrivo prevista del passeggero secondo l’orario pubblicato e l’ora del suo arrivo effettivo o previsto”* (articolo 3, n. 12).

La Commissione, negli *“Orientamenti interpretativi relativi 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”* (2015/C 220/01, par. 2.2), ha evidenziato in proposito che il ritardo si riferisce sempre al ritardo del viaggio del passeggero e non al ritardo del treno. In pratica è l’orario di arrivo del treno alla destinazione finale indicata sul biglietto che sarà usato per calcolare la durata del ritardo.

Si ritiene pertanto che l’orario di arrivo alla destinazione finale, nell’ambito della tutela dei passeggeri, dovrebbe coincidere con il momento in cui si rende possibile la discesa dal treno<sup>15</sup>.

Nel delineato specifico contesto di riferimento, **la Misura 6 è volta a declinare il diritto all’indennizzo per ritardo superiore a 60 minuti, specificandone il contenuto minimo in modo da consentirne l’esercizio effettivo a tutti gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.**

In particolare, anche alla luce delle segnalazioni e dei reclami al riguardo esaminati dall’Autorità, al fine di garantire che la determinazione del ritardo per maturare il diritto all’indennizzo sia calcolato con riferimento all’effettivo orario di arrivo dell’utente alla destinazione indicata sul titolo di trasporto, con la **Misura 6.3** si individuano le possibili modalità allo scopo utilizzabili dal gestore dei servizi. La modalità utilizzata deve essere preventivamente resa nota dai gestori ai sensi della Misura **3.1**, lett. g).

Nel dettaglio si dispone che qualora il materiale rotabile non consenta la registrazione dell’orario di apertura delle porte del treno i gestori dei servizi potranno tenere conto delle registrazioni effettuate dal Capotreno, in alternativa viene riconosciuta la possibilità di aggiungere al ritardo rilevato dal sistema del gestore

---

<sup>15</sup> Sulla nozione di ritardo, nell’ambito dei diritti dei passeggeri v. pure Corte di Giustizia UE 4 settembre 2014, causa C 452/13, relativamente al settore aereo; cfr. anche Autorità garante della concorrenza e del mercato, delibera n. 65 del 2014 del 17 settembre 2014, con riferimento al procedimento PS4848 (Indennizzi per rimborsi e altri disagi).



dell'infrastruttura un tempo stimato, che tenga conto della distanza del punto effettivo di discesa dei passeggeri e del tempo necessario all'apertura delle porte del treno.

Si ritiene inoltre utile specificare, quale contenuto minimo del diritto in esame, le modalità con cui gli utenti devono poter segnalare la loro presenza su un treno in ritardo, in coerenza con l'articolo 18, paragrafo 4, del Regolamento, anche quando non vi sia un obbligo di prenotazione, al fine di non vedersi negato il diritto al ristoro. A tal proposito, con la **Misura 6.2** si prevede, a prescindere dal possesso di un titolo di viaggio con obbligo di prenotazione, che i gestori dei servizi consentano agli utenti di segnalare la propria presenza sul treno, sia rivolgendosi al personale in servizio, sia, prima dell'apertura delle porte del treno, utilizzando modalità telematiche appositamente dedicate.

Le modalità per la richiesta e l'erogazione dell'indennizzo che, salvo previsioni migliorative adottate dai gestori dei servizi, è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro, sono specificate alla **Misura 8**.

#### **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.

Ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento “[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 secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo”.

Sia dalla trattazione di segnalazioni e di reclami pervenuti all'Autorità, sia dall'esame dei contratti di servizio vigenti nelle varie Regioni, è emerso che in molti casi le specifiche modalità di indennizzo per i titolari di abbonamento non sono disciplinate, o sono disciplinate in maniera assai generica.

Si è inoltre rilevato che il riconoscimento degli indennizzi per ritardi ripetuti è talvolta di difficile applicazione in relazione alla non nominatività di alcune tipologie di abbonamento e alla difficoltà di riscontro dell'effettivo utilizzo, da parte del passeggero, del treno interessato dal singolo ritardo<sup>16</sup>.

<sup>16</sup>Cfr. in proposito la delibera dell'Autorità n. 126/2016, relativa ad un procedimento sanzionatorio archiviato in quanto l'articolo 17, paragrafo 1, primo comma, del Regolamento non è risultato direttamente applicabile.

In linea generale, per quanto riguarda i contratti di servizio esaminati: a) alcuni prevedono l'erogazione di bonus a valere sull'acquisto di prossimi abbonamenti, b) altri (la maggior parte) stabiliscono che gli importi economici derivanti dal sistema delle penalità (previste in caso di mancato raggiungimento dei valori target definiti per gli indicatori di qualità) saranno utilizzate dalla Regione a beneficio della clientela, principalmente in forma di buoni sconto per l'acquisto di abbonamenti, *“da intendersi convenzionalmente emessi a compensazione delle indennità da ritardo previste all'articolo 17 del citato Regolamento”*.

Senza entrare nel dettaglio delle singole specificità, pare di interesse evidenziare che nei casi di cui alla lettera a), in cui si prevedono rimborsi specifici sotto forma di riduzione sull'acquisto del prossimo abbonamento, si prescinde, solitamente, dall'effettiva fruizione, da parte del passeggero, del treno interessato dal ritardo, prendendosi invece unicamente a riferimento indici di puntualità prefissati.

Tutti i sistemi di penalità stabiliti nei contratti di servizio devono peraltro essere letti in coerenza con la disciplina europea, in quanto non può essere esclusa una forma di indennizzo diretta in favore dei passeggeri, garantita dal citato Regolamento.

In tal senso le CMQ (Misura 4.6 – Criteri di applicazione delle penali) stabiliscono che l'Ente affidante può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'impresa ferroviaria in relazione, tra l'altro, all'ammontare dei rimborsi, delle riemissioni dei titoli di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità dell'impresa ferroviaria, in esecuzione delle previsioni di cui al Regolamento o di provvedimenti adottati dall'Autorità nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011.

La Misura 7 delle CMQ individua poi indicatori e livelli minimi di regolarità e puntualità dei treni, definendo tra l'altro indicatori di scostamento orario misurati considerando tutte le cause di ritardo, prevedendo che gli stessi *“saranno utilizzati per l'individuazione e la valutazione di specifici indennizzi agli utenti e per la programmazione di interventi strutturali”*.

Va segnalato altresì che, per quanto riguarda l'entità dei ritardi che danno luogo a indennizzo, la Commissione Europea<sup>17</sup> ha avuto occasione di precisare che le imprese ferroviarie sono tenute, in linea di principio, ad adottare disposizioni specifiche nei confronti dei titolari di un titolo di viaggio e di un abbonamento in caso di ripetuti ritardi e ha raccomandato un'applicazione *“preferibilmente più generosa”* di tali specifiche disposizioni, rispetto a quelle stabilite nel Regolamento per i ritardi singoli.

Giova a tal proposito segnalare che la citata Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), introduce un meccanismo di calcolo cumulativo dei ritardi ripetuti inferiori a 60 minuti.

Nel delineato specifico contesto di riferimento, **la Misura 7 è volta a declinare il diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni, specificandone il contenuto minimo.**

Chiarito che detto indennizzo deve essere adeguato, e determinato 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 (**Misura 7.1**), si precisa che l'entità dello stesso, stabilita dai gestori dei servizi in conformità al contratto di servizio, è dai medesimi indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento, nelle carte dei servizi (**Misura 7.2**).

Si individua inoltre specificamente la misura minima dell'indennizzo che deve comunque essere corrisposta per gli abbonamenti mensili e annuali (sono infatti ordinariamente fatte salve anche in tal caso, come per tutte le Misure, le previsioni specifiche inserite nei contratti di servizio e trasfuse nelle carte dei servizi che eventualmente *“accrescano la protezione degli utenti”*: v. Misura 1.2).

---

<sup>17</sup> Risposta della Commissione alla Petizione n. 1241/2014.

Sempre nell’ottica di facilitare l’esercizio e l’effettività del diritto in esame, con la **Misura 7.3** si prevede, infine, la pubblicazione sul sito *web* del gestore dei servizi dei dati relativi ai ritardi, oltre a puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi e alle modalità di erogazione che, salvo eventuali previsioni migliorative adottate dai gestori dei servizi, avviene al raggiungimento della soglia di 4 euro, con le modalità indicate dalla **Misura 8**.

#### **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.

I reclami e le segnalazioni pervenuti all’Autorità evidenziano che non sempre le procedure di richiesta ed erogazione degli indennizzi previsti dai gestori dei servizi risultano facilmente accessibili e semplici: maggiori difficoltà possono essere riscontrate ove il titolo di viaggio sia cartaceo e non siano messi a disposizione anche canali *on line* o venga richiesto di recarsi ad una determinata stazione per presentare la richiesta<sup>18</sup>. Le procedure di rimborso *on line*, poi, non sono sempre facilmente rintracciabili tramite il sito *web* del gestore dei servizi: talvolta l’utente deve effettuare una serie non immediata di passaggi per giungere alle informazioni di interesse.

In proposito, il Regolamento prevede che l’indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, mediante buoni e/o altri servizi - se le relative condizioni sono flessibili - o, su richiesta del passeggero, in denaro (articolo 17, paragrafo 2).

In argomento viene inoltre in rilievo, a livello nazionale, la legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge 4 agosto 2017, n. 124), che con l’articolo 1 ha previsto: *“I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per accedere alla carta dei servizi e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l’entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il*

<sup>18</sup> Per completezza, si segnala che nell’ambito dei servizi Alta Velocità si riscontrano alcune pratiche che appaiono migliorative per l’utente quali il rimborso automatico nel caso di biglietti acquistati *on line* con carta di credito o la possibilità di richiedere il rimborso con modalità facilitate tramite App.

*singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti"* (comma 168). Tali soggetti sono tenuti, ai sensi del medesimo articolo, ad adeguare o integrare le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle riportate prescrizioni (comma 169).

Si segnala altresì che diverse carte dei servizi delle imprese operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015 includono previsioni relative alle procedure di rimborso agli utenti.

In considerazione di quanto illustrato **la Misura 8 intende declinare il diritto alla corresponsione degli indennizzi, ove ne sorgano i presupposti, precisando le modalità per la relativa richiesta ed erogazione che, al fine di assicurarne la piena accessibilità, devono comunque essere garantite a tutti gli utenti di servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.**

Innanzitutto, al fine di garantire l'effettivo esercizio dell'indicato diritto, con la **Misura 8.1** si precisa che devono in ogni caso essere assicurati più canali per la richiesta degli indennizzi, tra cui almeno quelli dalla medesima misura indicati, individuati in esito all'esame delle migliori prassi, che si ritengono rispondere, in maniera equa e nel rispetto del principio di proporzionalità, ai requisiti di piena accessibilità per tutte le tipologie di utente, utilizzatori di internet e non.

Si consente quindi in particolare all'utente di non doversi necessariamente recare presso una determinata biglietteria, quale quella che ha emesso il titolo di viaggio, potendo far riferimento a qualsiasi biglietteria o sportello assistenza eventualmente presente sul territorio nazionale, oltre che utilizzare la posta ordinaria. Deve inoltre essere disponibile anche un canale *on line* per la richiesta di rimborso a cui gli utenti possano accedere da apposito link nell'*home page* del sito internet del gestore dei servizi. Per i canali telematici o in caso di presentazione tramite biglietteria o assistenza clienti è richiesto, da parte del gestore dei servizi, il rilascio di una ricevuta.

In caso di titoli di viaggio acquistati con modalità telematiche, è prevista l'erogazione automatica dell'indennizzo (**Misura 8.2**).

L'erogazione dell'indennizzo può avvenire sotto forma di buoni e/o altri servizi, se le relative condizioni sono flessibili, e sempre che l'utente non ne richieda, come fatto salvo, la corresponsione in denaro (**Misura 8.3**). Se l'utente non ha optato per la corresponsione in denaro fin dalla richiesta e pertanto l'erogazione avvenga sotto forma di buoni e/o altri servizi, egli dovrà essere contestualmente informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro, con specificazione delle modalità - semplici e accessibili (v. Misura 8.1) - per esercitare tale diritto.

Premesso che le tempistiche massime previste per il versamento degli indennizzi sono indicate nelle carte dei servizi, con la **Misura 8.4** si intende garantire infine ad ogni utente che l'impresa ferroviaria fornisca, entro il medesimo termine, una motivazione specifica dell'eventuale mancato accoglimento della richiesta di indennizzo, oltre all'indicazione delle modalità con cui contestare tale mancato accoglimento.

**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.

Dall’analisi di reclami e segnalazioni pervenute all’Autorità emerge che non sempre il diritto degli utenti ad ottenere una risposta motivata al proprio reclamo entro un termine certo e predefinito è effettivo. In alcuni casi le modalità di presentazione messe a disposizione sono restrittive o poco trasparenti o i canali utilizzabili non sono facilmente individuabili. Inoltre, in special modo ove l’oggetto del reclamo vada oltre l’ambito dei diritti e degli obblighi specificatamente previsti dal Regolamento, ma riguardi comunque la corretta applicazione delle condizioni generali di trasporto o delle condizioni di qualità nell’erogazione del servizio, le risposte risultano lacunose e non consentono all’utente di comprendere se tali condizioni siano state correttamente applicate dal gestore del servizio. In molti casi si è riscontrato che non vengono indicate le eventuali soluzioni adottate dal gestore per risolvere il disservizio, o non viene specificato all’utente come poter richiedere l’eventuale indennizzo previsto per la fattispecie oggetto del reclamo, o, ancora, le risposte non indicano all’utente come poterle eventualmente contestare.

I reclami e le segnalazioni esaminate hanno evidenziato talvolta difficoltà da parte degli utenti nella corretta individuazione del soggetto a cui presentare reclamo, laddove siano coinvolti più gestori dei servizi (ad esempio, in caso di biglietti integrati, o in caso di servizi transfrontalieri).

L’articolo 27, paragrafo 1, del Regolamento prevede che le imprese ferroviarie istituiscano un meccanismo per il trattamento dei reclami per *“i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento”*, e che l’impresa ferroviaria deve provvedere ad un’ampia diffusione delle coordinate del servizio all’uopo preposto. Il paragrafo 2 del medesimo articolo prevede che la risposta motivata debba essere fornita entro un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi. In ogni caso, entro un mese il passeggero deve essere informato della data entro cui può aspettarsi una risposta.

I passeggeri, ai sensi del medesimo articolo 27, possono presentare reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta nel viaggio e, come specificato nella citata Comunicazione della Commissione 2015/C 220/01, non devono rivolgersi a ciascuna impresa separatamente. Le imprese ferroviarie interessate devono cooperare per esaminare tali reclami.

Per completezza, si osserva che la già citata Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) prevede di estendere l’obbligo di istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami a carico dei venditori di biglietti e dei gestori delle stazioni aventi un flusso di più di 10.000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno.

Inoltre, sempre con riguardo ai reclami, il Regolamento prevede che nella relazione annuale sulle prestazioni in materia di qualità del servizio, da pubblicare sul sito internet dell’impresa stessa e dell’Agenzia ferroviaria europea ai sensi dell’articolo 28, siano pubblicati il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

In aggiunta, l’Allegato A alla delibera dell’Autorità n. 49/2015 del 17 giugno 2015 (Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici), nel definire lo schema del contenuto minimo delle convenzioni/contratti, prevede, alla lettera h) del Prospetto 5, la carta di qualità del servizio, comprensiva delle procedure di reclamo, conciliazione e risoluzione delle controversie e degli indennizzi automatici agli utenti, degli obblighi informativi ed adeguate forme di garanzia nei confronti degli utenti.



Infine, diverse carte dei servizi delle imprese operanti sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015 contemplano previsioni relative alle procedure di reclamo, richiamando, talvolta, il Regolamento ed indicando un termine per la risposta pari a 30 giorni.

In considerazione di quanto premesso, **con la Misura 9 si intende declinare il contenuto minimo dei diritti connessi al trattamento dei reclami, a partire da modalità di invio facilmente individuabili e semplici, attraverso una pluralità di canali, utilizzabili anche dagli utenti non fruitori di internet, e la possibilità di utilizzare almeno anche la lingua inglese. Per i canali telematici o in caso di presentazione tramite biglietteria o assistenza clienti è richiesto, da parte del gestore dei servizi, il rilascio di una ricevuta.**

Vengono in particolare specificati gli elementi minimi che l'utente deve indicare nel reclamo a fronte dei quali, fermo restando il principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, l'impresa ferroviaria non può esimersi dall'esaminare l'istanza, e si precisa che il reclamo può essere inviato a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame (**Misura 9.2**).

La **Misura 9.3** fornisce indicazioni, a seconda del canale con cui il reclamo è stato presentato, circa la data dalla quale si calcola il decorso del termine per la risposta; la **Misura 9.4** è specificamente dedicata alla presentazione dei reclami nei confronti dei gestori di servizi transfrontalieri.

La **Misura 9.5** indica i contenuti che deve in particolare presentare la risposta al reclamo, che deve essere fornita con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente. Segnatamente, la risposta al reclamo, che deve trattare tutte le lamentele indicate dall'utente, deve consentire al medesimo di comprendere se le stesse sono fondate o infondate alla luce delle previsioni normative nonché delle disposizioni contenute nelle condizioni generali di trasporto e nella carta dei servizi applicabili, e se gli spetta un indennizzo, comunque denominato. La risposta al reclamo deve poi indicare le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica. Infine, nella risposta al reclamo devono essere indicati i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui la risposta stessa non sia ritenuta soddisfacente (procedure extragiudiziali per la risoluzione delle controversie e/o reclamo all'Autorità).

Con la **Misura 9.6** viene precisato che gli eventuali specifici indennizzi (definiti nelle carte dei servizi) correlati al verificarsi di alcune peculiari fattispecie di non corretta applicazione delle condizioni generali di trasporto o delle Misure in esame, a fronte delle quali l'utente ha subito un addebito ingiustificato o non ha beneficiato di un'agevolazione che gli spettava, devono essere commisurati tenendo conto, tra l'altro, dell'entità di tale addebito o agevolazione.

Infine, tenuto conto di quanto previsto dalle CMQ (Misura 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati) in tema di accessibilità a determinati documenti, è richiesto ai gestori dei servizi di pubblicare sui propri siti *web* il numero e le categorie di reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure. La catalogazione avviene per motivo di reclamo, secondo le categorie previste nel modulo per l'inoltro dei reclami all'Autorità, reperibile sul sito *web* istituzionale della stessa e, ai fini della consultazione sulle Misure proposte, allegato alla presente relazione (**Misura 9.7**).

**Misura 10 (Obbligo di pubblicazione ed 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.

**La Misura 10 indica le tempistiche entro cui i gestori dei servizi e delle stazioni sono tenuti ad adeguare le proprie condizioni generali di trasporto e carte dei servizi alle Misure**, tempistiche che, in applicazione del principio di proporzionalità, sono differenziate in considerazione della categoria di soggetti interessata.

In particolare si prevede più tempo - un anno dalla data di entrata in vigore delle Misure - per i gestori che non sono tenuti a disporre di una licenza passeggeri, in considerazione delle peculiarità degli stessi. Per i gestori titolari di licenza e per i gestori delle stazioni è fissato invece un termine per l'adeguamento pari a sei mesi dalla data di entrata in vigore delle Misure.

F.to il Dirigente dell'Ufficio diritti degli utenti  
*Katia Gallo*



*Allegato alla Relazione illustrativa ai fini della consultazione sulle Misure proposte*

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
**Via Nizza, 230**  
**10126 Torino**

#### **MODULO DI RECLAMO**

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione 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.

A pena di inammissibilità del reclamo, i campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti.

Il presente modulo deve essere corredato della copia di un documento di identità, in corso di validità, del passeggero e di chi per esso presenta il reclamo e deve essere presentato a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

**Ha già presentato reclamo all'impresa ferroviaria da almeno 30 giorni? (\*)**

☐ No ☐ Sì (A pena di improcedibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa ferroviaria corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa).

**Ha ricevuto risposta? (\*)**

☐ No ☐ Sì (allegare copia della/e risposta/e)

**Commenti**

**Dati di chi presenta il reclamo (\*):**

Nome:		Cognome:
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo:		
Codice fiscale (per chi ne è titolare):		
Documento d'identità (se persona fisica):		
CAP:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefoni	N. 1:	N. 2:

**Dettagli del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) (\*):**

Nome:		Cognome:
Indirizzo:		
Codice fiscale (per chi ne è titolare):		
Documento d'identità :		
CAP:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefoni	N. 1:	N. 2:

**Dettagli del viaggio (\*):**

Vettore/Impresa ferroviaria:			
Agenzia di viaggio/tour operator/Canale di acquisto:			
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):			PNR:
Stazione di Partenza:		Stazione di Arrivo:	
Stazioni intermedie (se pertinente):			
Orario programmato di partenza - (hh:mm) :		data (gg/mm/aa)	
Orario programmato di arrivo - (hh:mm) :		data (gg/mm/aa)	

**Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (CE) 1371/2007 (\*):**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> trasporto di bicicletta  | <input type="checkbox"/> mancata assistenza al viaggiatore  |
| <input type="checkbox"/> clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto       | <input type="checkbox"/> inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta |
| <input type="checkbox"/> informazioni sulla soppressione di servizi                         | <input type="checkbox"/> mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri   |
| <input type="checkbox"/> informazioni relative al viaggio                                   | <input type="checkbox"/> trattamento dei reclami  |
| <input type="checkbox"/> modalità di vendita dei biglietti                                  | <input type="checkbox"/> qualità del servizio   |
| <input type="checkbox"/> informazioni di viaggio e di prenotazione                          | <input type="checkbox"/> informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti   |
| <input type="checkbox"/> assicurazione minima   |   |
| <input type="checkbox"/> pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero |   |
| <input type="checkbox"/> ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni                     |   |

[illegible]

In caso di mancata assistenza, indicare:

- se la richiesta di assistenza è stata notificata all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione almeno 48 ore prima dell'orario previsto di partenza: ☐ Sì ☐ No
- in caso affermativo, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce assistenza (massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza): ☐ Sì ☐ No

A) \_\_\_\_\_

B) \_\_\_\_\_

C) \_\_\_\_\_

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante): \_\_\_\_\_

Luogo: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

## INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi del d.lgs. 17 aprile 2014, n. 70. Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima Autorità. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

Letta l'informativa autorizzo, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, l'Autorità di regolazione dei trasporti in indirizzo al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante):

Luogo: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_