

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. Schema di AIR correlato al documento di Consultazione.

INDICE

| | | |
|-----|--|----|
| A. | CONTESTO NORMATIVO..... | 2 |
| B. | MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO..... | 6 |
| C. | AMBITO DI INTERVENTO | 7 |
| C.1 | La domanda di servizi ferroviari connotati da OSP..... | 7 |
| C.2 | L'offerta di servizi ferroviari connotati da OSP..... | 9 |
| D. | OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI | 13 |
| D.1 | Obiettivi generali | 13 |
| D.2 | Obiettivi specifici | 13 |
| E. | DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DELLE OPZIONI ALTERNATIVE | 14 |
| E.1 | Introduzione | 14 |
| E.2 | Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni | 15 |
| E.3 | Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni | 18 |
| E.4 | Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi | 20 |
| E.5 | Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento | 22 |
| E.6 | Diritti connessi al trattamento dei reclami..... | 23 |
| F. | INDIVIDUAZIONE DELL'OPZIONE POSTA IN CONSULTAZIONE | 25 |

* * *

Il presente Schema di Analisi di Impatto della Regolazione ("Schema di AIR") illustra il contesto normativo, le motivazioni, l'ambito e gli obiettivi dello 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", illustrando in particolare le opzioni regolatorie alternative esaminate e l'opzione preferita che, in quanto tale, è posta in consultazione.

A. CONTESTO NORMATIVO

Ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità:

"2. L'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed in particolare provvede:

(...)

- d) a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e di offerta;*
- e) 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;*

(...)

3. Nell'esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2 del presente articolo, l'Autorità:

(...)

- g) 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;*

(...)".

Nel 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), è precisato che esso si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari forniti da una o più imprese ferroviarie (di seguito: IF) titolari di licenza prevista dalla direttiva 95/18/CE (ora dalla direttiva 2012/34/UE)¹. In particolare, il Regolamento prevede specifiche disposizioni in tema di:

- conclusione del contratto di trasporto;
- trasporto di biciclette;
- inammissibilità di deroghe e limitazioni;
- informazioni di viaggio;
- sistemi di vendita dei biglietti e biglietti globali;
- responsabilità per i passeggeri e i bagagli;
- rimborsi, itinerari alternativi e indennizzi a favore dei passeggeri in caso di ritardo o soppressione del servizio;
- assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o soppressione del servizio;
- accessibilità, assistenza e informazioni a favore delle persone con disabilità e persone a mobilità ridotta;
- sicurezza dei passeggeri;
- sistema di gestione dei reclami;
- qualità del servizio;

¹ La direttiva 2012/34/UE è stata recepita dal d.lgs. 112/2015, "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)", GURI, n°170/2015.

- informazioni sui diritti dei passeggeri.

Il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento, ha attribuito all'Autorità la competenza per lo svolgimento delle funzioni di Organismo responsabile per la sua applicazione, conferendole, in particolare, oltre alle funzioni di accertamento delle violazioni e irrogazione delle sanzioni, anche quelle di vigilanza, da effettuarsi tramite monitoraggi, indagini conoscitive, verifiche e ispezioni. Nell'applicazione del Regolamento assistono le Linee guida pubblicate dalla Commissione europea nel 2015. Va ricordato, infatti, che, al fine di affrontare le questioni sollevate più di frequente dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del Regolamento, nonché dai passeggeri e dalle loro associazioni (comprese le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta e le relative associazioni rappresentative), dal Parlamento e dai rappresentanti del settore, nel luglio 2015 la Commissione europea ha emanato una Comunicazione recante "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).

Inoltre, la Commissione europea, in data 28 settembre 2017, ha reso pubblica la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)².

Per quanto riguarda l'esercizio dei poteri di regolazione dell'Autorità, ex articolo 37, comma 2, lettera d), del d.l. 201/2011, per il settore in esame, si segnala la delibera dell'Autorità n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018, che stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico.

Con riguardo a tale ultimo provvedimento, si precisa che esso non appare finalizzato ad individuare misure relative a livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, né prevede forme di ristoro diretto all'utente, quali indennizzi automatici. La citata delibera n. 16/2018, infatti, rappresenta l'esito di un procedimento volto a definire le condizioni minime di qualità (di seguito: CMQ) che gli Enti affidanti sono chiamati ad applicare nei contratti di servizio e pertanto non interviene direttamente sui rapporti tra imprese ed utenti, ma su quelli tra Enti affidanti ed imprese gestori dei servizi³. Le misure deliberate riguardano indicatori e livelli minimi di qualità nei contratti di servizio e determinano i criteri di applicazione di penali contrattuali da parte dell'Ente affidante⁴. Un sistema di rimborsi diretti ai singoli utenti, di carattere indennitario/risarcitorio costituisce invece, tra le altre cose, l'oggetto specifico del contenuto minimo dei diritti di cui al procedimento associato al presente Schema di AIR, che assume carattere di intervento integrativo rispetto al precedente.

In ordine al perimetro applicativo del procedimento associato a questo Schema di AIR, si evidenzia che esso concerne il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti delle imprese ferroviarie che svolgono servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico, nonché ai gestori delle stazioni ferroviarie passeggeri.

In relazione alla tematica in esame, rilevano poi disposizioni normative specifiche, a livello nazionale e/o comunitario:

² Atto COM (2017) 548 definitivo, disponibile al link:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1507114783465&uri=CELEX:52017PC0548>

Allo stesso link è disponibile anche una preliminare valutazione di impatto, SWD/2017/0317 final - 2017/0237 (COD).

³ Si considerino tuttavia le Misure 7(22) e 7(23) dove sono descritti possibili indicatori dei ritardi utili alla definizione di indennizzi per l'utenza da includere nei contratti di servizio.

⁴ La Misura 4 prevede, tra l'altro, che l'Ente affidante, coerentemente con le condizioni minime di qualità, adotti un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del contratto di servizio, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio.

- (i) Per quanto riguarda le carte dei servizi, l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che prevede l'obbligo di relativa emanazione, previa consultazione con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali interessate, il monitoraggio da parte dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale e la verifica annuale del funzionamento del relativo servizio tra enti locali, gestore del servizio ed associazioni dei consumatori; l'articolo 8 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, che impone l'indicazione in modo specifico nelle carte dei servizi dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e dell'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito ed individua nelle Autorità indipendenti di regolazione i soggetti ai quali compete la definizione degli specifici diritti⁵.
- (ii) In tema di utenti a ridotta mobilità (PRM), rileva il regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accesso del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Esso definisce a livello comunitario i vincoli che si applicano alla messa in esercizio di materiale rotabile, nonché alla progettazione di nuove stazioni ferroviarie e alla ristrutturazione di quelle esistenti.
- (iii) Sugli autoservizi sostitutivi od integrativi dei servizi ferroviari, l'articolo 34-octies, comma 3, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, che ne disciplina l'affidamento nel caso in cui siano effettuati in maniera stabile e continuativa, nel rispetto dei principi di concorrenza, di economicità e di efficienza.
- (iv) Riguardo alle indennità a fronte di ritardi e/o cancellazioni del servizio, la legge 21 giugno 2017, n. 96 di conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 24 aprile 2017, n. 50, recante "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", che all'articolo 48, comma 12-ter, stabilisce quanto segue: *"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*

⁵ Art.2(461), L. 244/2007: "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. ".

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".

- (v) Con riguardo alle modalità di fruizione di rimborsi e indennizzi, la legge 4 agosto 2017, n. 124, il cui articolo 1, commi 168 e 169, dispone quanto segue: *"168. 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 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. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma".*
- (vi) Per quanto riguarda le informazioni fornite agli utenti con disabilità, la legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", che tutela l'accesso dei soggetti disabili alle informazioni divulgate su canali informatici e telematici.

Si rileva inoltre la presenza di diversi contratti di servizio e carte dei servizi che, nel disciplinare l'erogazione dei servizi ferroviari e/o la gestione dell'infrastruttura ferroviaria, individuano specifiche previsioni in merito a diversi aspetti oggetto della tematica in esame⁶.

⁶ A titolo esemplificativo, la Provincia di Bolzano ha comunicato che, a partire dal 2018, sarà erogato da parte dell'impresa gestrice dei servizi un indennizzo ai pendolari sui servizi di trasporto ferroviario onerati da OSP per i ritardi subiti (> 5 minuti) superate certe soglie specificamente individuate per le linee interessate (comunicato stampa della Giunta della Provincia di Bolzano n. 4944 del dicembre 2017); Trasporto Ferroviario Toscano (TFT), prevede l'erogazione di un bonus pari all'importo del biglietto di corsa semplice per ritardi superiori a 30 minuti o per corse interrotte prima della stazione di arrivo se per cause imputabili a TFT. (Si veda anche oltre, sezione E).

B. MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO

L'Autorità ha ricevuto nello svolgimento della propria attività un elevato numero di istanze – reclami e segnalazioni – da parte degli utenti che, avendo fruito del servizio ferroviario offerto nell'ambito di contratti di servizio pubblico, lamentavano numerosi disservizi, descritti diffusamente nella Relazione Illustrativa del procedimento oggetto di questo schema di AIR.

L'analisi e trattazione di tali istanze, unitamente agli esiti delle ulteriori attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, fa emergere la necessità di un intervento nel settore e di avviare, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011, un procedimento che abbia come obiettivo primario la fissazione del contenuto minimo di 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.

In particolare, si ritiene necessario introdurre misure volte a porre rimedio alle criticità rilevate in merito all'effettivo esercizio dei diritti attribuiti a tali utenti dalla vigente normativa, declinando e specificando detti diritti nel loro contenuto minimo, anche risarcitorio, e precisando le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio, in modo omogeneo, su tutto il territorio nazionale. Allo stato, infatti, sono riscontrabili diversi gradi di tutela a seconda della tipologia di operatore dei servizi connotati da oneri di servizio pubblico, posto tra l'altro che le disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, ove non richiamate nelle carte dei servizi delle imprese non titolari di licenza, non risultano anche alle medesime immediatamente applicabili.

C. AMBITO DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento identificati nelle misure poste in consultazione riguardano specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico (OSP). Dal punto di vista concorrenziale, per i fini che qui rilevano, i mercati interessati, in termini di prodotto, risultano i seguenti: (i) mercato dei servizi regionali ferroviari passeggeri connotati da OSP; (ii) mercato dei servizi ferroviari passeggeri di media e lunga percorrenza caratterizzati da OSP. Entrambi i mercati (i) e (ii) sono delimitati geograficamente dall'ambito di affidamento dei servizi, regionale/provinciale per i primi⁷ e nazionale per i secondi⁸. La struttura dei mercati (i) e (ii) è ripresa nella sezione C.2.

Sui mercati regionali dei servizi ferroviari passeggeri connotati da OSP, Trenitalia, l'operatore *incumbent* appartenente al gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FSI), detiene una prominente quota di mercato, che in aggregato a livello nazionale supera l'87% (in tr*km),⁹ contrassegnando una posizione detenuta costantemente nel corso del tempo.

Nel mercato dei servizi ferroviari passeggeri di media e lunga percorrenza con OSP, nel gennaio 2017, Trenitalia ha siglato il contratto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con il Ministero dell'Economia e delle Finanze di durata decennale¹⁰.

Per quanto riguarda le stazioni ferroviarie passeggeri, dai dati raccolti per il monitoraggio dello sviluppo del mercato ferroviario europeo (*Rail Market Monitoring* - RMMS) nel 2016, emerge la situazione rappresentata nella Tabella 1 (dati relativi all'anno 2015), che vede il gruppo FSI in una posizione di leadership di mercato.

Tabella 1 - Numero stazioni ferroviarie passeggeri nel 2015

(fonte: dati RMMS, 2016)

| | Trenitalia e società del Gruppo FSI | GI non appartenenti al Gruppo FSI | Altre IF non appartenenti al Gruppo FSI | Non IF non appartenenti al Gruppo FSI |
|---------------------|--|--|--|--|
| Stazioni passeggeri | 2.082 | 352 | 94 | 48 |

C.1 La domanda di servizi ferroviari connotati da OSP

Nel grafico in Figura 1 si riporta l'andamento dei pax*km sui servizi ferroviari in Italia. I servizi ferroviari connotati da OSP hanno realizzato nel 2015 circa 30 miliardi di pax*km. Di questi, 4,5 miliardi su servizi di lunga percorrenza (in forte diminuzione rispetto ai 6 miliardi registrati nel 2011)¹¹ e circa 25 miliardi su servizi regionali (+6% sul 2011, che ha seguito una crescita del +20% dal 2000 al 2010)¹².

⁷ Nella Regione Trentino Alto Adige, si registrano due Enti appaltanti, la Provincia autonoma di Bolzano e quella di Trento, che pertanto consentono di delimitare a livello provinciale il mercato geografico rilevante.

⁸ Cfr. AGCM, 2014, Busitalia-Sita Nord/Umbria Mobilità Esercizio, dove a proposito dell'impatto della operazione di concentrazione in esame è stato rilevato che: "Il settore interessato dall'operazione è quello dei servizi di trasporto pubblico locale. In tale ambito, gli effetti dell'operazione devono esaminarsi, con riguardo alla definizione del mercato del prodotto, coerentemente con l'approccio sviluppato dalla Commissione Europea in casi analoghi nonché con il consolidato orientamento dell'Autorità, , tanto con attenzione ai mercati rappresentati da linee di traffico in cui si verifica una possibile sovrapposizione orizzontale (gomma/gomma, ferro/ferro e gomma/ferro), quanto con riferimento ai mercati coincidenti con i bacini di traffico in relazione ai quali viene effettuato dagli enti competenti l'affidamento dei servizi." (par. 15, decisione citata).

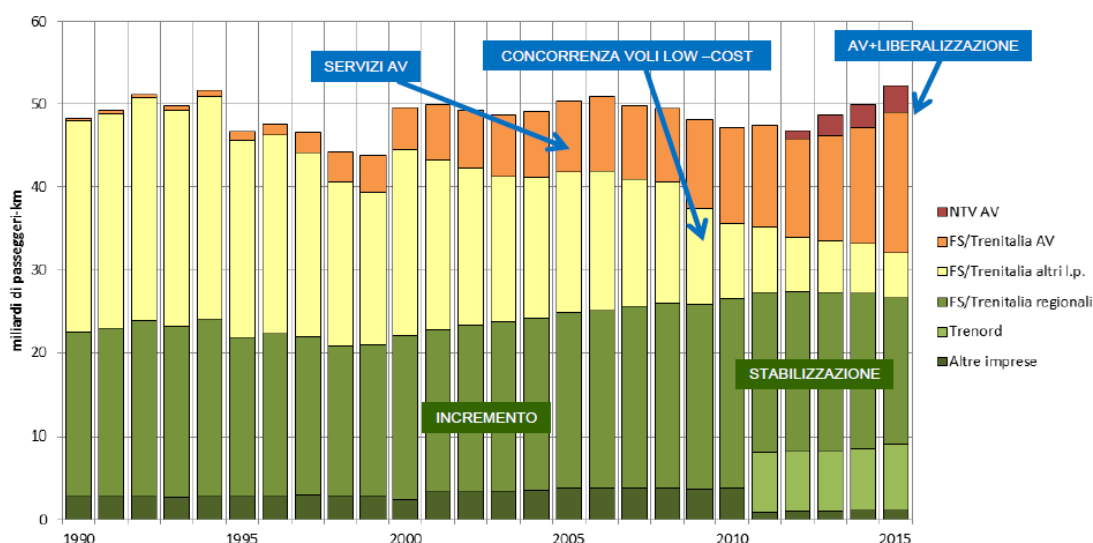
⁹ Valore riferito al mercato di servizi OSP operati nel 2016 su rete nazionale e su reti regionali interconnesse ed isolate. Escludendo i servizi su reti isolate, il valore supera il 90%.

¹⁰ Si osservi che la stessa Trenitalia e NTV forniscono servizi a mercato di media e lunga distanza che possono, su talune relazioni, sovrapporsi a quelli contrassegnati con OSP.

¹¹ Fonte: MIT, Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti, anni 2015-2016.

¹² Secondo i dati raccolti dalla CE, in Italia il trasporto ferroviario ha soddisfatto circa il 6,23% della domanda di trasporto passeggeri nel 2014 (pax*km), mentre il mezzo predominante resta l'autovettura privata nella misura dell'80,12% (*Scoreboard*, DG MOVE).

Figura 1 - Andamento del traffico ferroviario di passeggeri 1990-2015
(fonte: DEF 2017, Allegato "Connettere l'Italia")



Secondo il Rapporto Pendolaria 2017 di Legambiente, nel 2016 i viaggiatori sui servizi regionali sono stati 2,84 milioni al giorno. Per le Regioni in cui questo dato è disponibile dalla stessa fonte¹³, circa il 30% sono passeggeri titolari di un abbonamento (con forti variazioni tra le diverse Regioni, dal 70% della Basilicata al 6% della Valle d'Aosta).

Tabella 2 - Viaggiatori giornalieri sui servizi ferroviari (incluse le ferrovie regionali) nel 2016
(fonte: Legambiente, Rapporto Pendolaria 2017)

| Regione | Rete ferroviaria (km) | N° pax/giorno 2016 | Pax % su tot |
|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------|
| Abruzzo | 676 | 19.140 | 0,7% |
| Basilicata | 464 | 9.970 | 0,4% |
| Calabria | 965 | 22.400 | 0,8% |
| Campania | 1.383 | 278.900 | 9,8% |
| Emilia-Romagna | 1.673 | 205.000 | 7,2% |
| Friuli-Venezia Giulia | 487 | 21.525 | 0,8% |
| Lazio | 1.350 | 540.000 | 19,0% |
| Liguria | 499 | 122.259 | 4,3% |
| Lombardia | 1.733 | 735.000 | 25,9% |
| Marche | 386 | 28.299 | 1,0% |
| Molise | 265 | 4.000 | 0,1% |
| Piemonte | 1.976 | 167.556 | 5,9% |
| Puglia | 1.542 | 149.714 | 5,3% |
| Sardegna | 599 | 18.700 | 0,7% |
| Sicilia | 1.490 | 36.965 | 1,3% |
| Toscana | 1.563 | 234.000 | 8,2% |

¹³ Dato riguardante 10 Regioni italiane su 20, che rappresentano circa il 60% dei viaggiatori giornalieri a livello nazionale.

| Regione | Rete ferroviaria (km) | N° pax/giorno 2016 | Pax % su tot |
|--------------------|-----------------------|--------------------|--------------|
| Prov. Aut. Trento | 179 | 26.431 | 0,9% |
| Prov. Aut. Bolzano | 301 | 31.425 | 1,1% |
| Umbria | 532 | 27.749 | 1,0% |
| Valle d'Aosta | 81 | 9.700 | 0,3% |
| Veneto | 1.245 | 153.010 | 5,4% |
| TOTALE | 19.389 | 2.841.743 | 100% |

L'ultimo documento di pianificazione dei trasporti a livello nazionale evidenzia come negli ultimi anni si sia registrata *“una sostanziale trasformazione del ruolo dei servizi ferroviari nazionali che, da elemento-chiave per la connettività del paese sulle lunghe e lunghissime distanze, si sono gradualmente trasformati nel sistema portante per le relazioni interpolo di medio e medio-lungo raggio”*¹⁴.

C.2 L'offerta di servizi ferroviari connotati da OSP

Si riportano in Tabella 3 e Tabella 4 alcuni dati relativi ai servizi ferroviari connotati da OSP. Si noti che l'intervento proposto si estende non solo all'ambito di applicazione del Regolamento (CE) 1371/2007, ossia alle imprese titolari di licenza passeggeri, ma anche alle imprese ferroviarie individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112¹⁵.

La procedura di affidamento largamente seguita dagli Enti appaltanti dei servizi ferroviari connotati da OSP in Italia è quella diretta, incluso il Servizio Universale di lunga percorrenza (contratto decennale 2017-2026 con Trenitalia): allo stato, si registrano infatti poche eccezioni, tra cui l'affidamento del servizio ferroviario regionale in Emilia Romagna e della linea S5 del servizio ferroviario suburbano di Milano, che hanno seguito una procedura competitiva.

Come evidenziato da una recente indagine dell'AGCM, *“la struttura dell'offerta è di tipo monopolistico: accanto alla società Trenitalia S.p.A., controllata da Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. (FSI) e monopolista nel TPL su ferro nel settore dei trasporti regionali, vi sono una serie di piccoli operatori locali “ex concessi” (di solito, pubblici) integrati verticalmente, che gestiscono sia le reti che i relativi servizi, senza l'ausilio di alcuna programmazione nazionale che colleghi la loro offerta con quella dei servizi (nazionali e regionali) prestati sulla rete gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI)”*¹⁶.

La criticità di questa situazione è stata evidenziata nell'Atto di segnalazione congiunto del 25 ottobre 2017 tra AGCM, ANAC ed ART ed indirizzato a Regioni, Conferenza Unificata Stato-Regioni, MIT e MEF in merito alle procedure per l'affidamento diretto dei servizi di trasporto ferroviario regionale. Nell'atto si segnala come la deroga alle procedure ad evidenza pubblica imponga obblighi informativi e motivazionali più stringenti ed obblighi di un reale confronto competitivo fra tutte le manifestazioni d'interesse.

¹⁴ MEF (2017), *Connettere l'Italia: fabbisogni e progetti di infrastrutture*, Allegato al Documento di Economia e Finanza 2017.

¹⁵ Art.1(2), d.lgs. 112/2015: “a) [alle] reti ferroviarie locali e regionali isolate adibite al trasporto passeggeri ed alle imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano, extraurbano o regionale su tali reti; b) [alle] reti ferroviarie adibite unicamente alla prestazione di servizi passeggeri urbani e suburbani ed alle imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano ed extraurbano su tali reti”.

¹⁶ AGCM (2016), *Condizioni concorrenziali nei mercati del trasporto pubblico locale*, Indagine Conoscitiva 47.

Tabella 3 - Dati relativi a servizi ferroviari connotati da OSP in Italia, su rete nazionale e regionale interconnessa
(fonte: elaborazione su dati ART relativi ad imprese titolari di licenza passeggeri)

| Area geografica | Treni.km/Mln 2016 | Pax/Mln 2016 | Pax.km/Mln 2016 |
|-------------------------------------|-------------------|---------------|------------------|
| <i>Servizi regionali</i> | | | |
| Nord-ovest | 69,08 | 294,86 | 9.588,80 |
| Nord-est | 44,91 | 102,67 | 4.448,63 |
| Centro | 50,14 | 175,97 | 7.380,78 |
| Sud | 39,34 | 90,01 | 2.756,70 |
| Isole | 13,13 | 14,54 | 668,38 |
| Totale | 216,60 | 678,05 | 24.843,29 |
| <i>Servizi di lunga percorrenza</i> | | | |
| Totale | 23,34 | 13,53 | 3.765,71 |

Tabella 4 - Dati relativi a servizi ferroviari connotati da OSP in Italia, su rete regionale isolata
(fonte: elaborazione su dati ART relativi ad imprese operanti ferrovie regionali senza licenza)

| Area geografica | Treni.km/Mln 2016 | Pax/Mln 2016 | Pax.km/Mln 2016 |
|--------------------------|-------------------|--------------|-----------------|
| <i>Servizi regionali</i> | | | |
| Nord-ovest | 0,53 | 0,72 | 13,46 |
| Nord-est | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Centro* | 3,60 | 40,71 | N.D. |
| Sud | 1,42 | 2,83 | 70,61 |
| Isole | 1,73 | 2,16 | 51,91 |
| Totale | 7,28 | 46,42 | N.D. |

* dati Osservatorio TPL del MIT

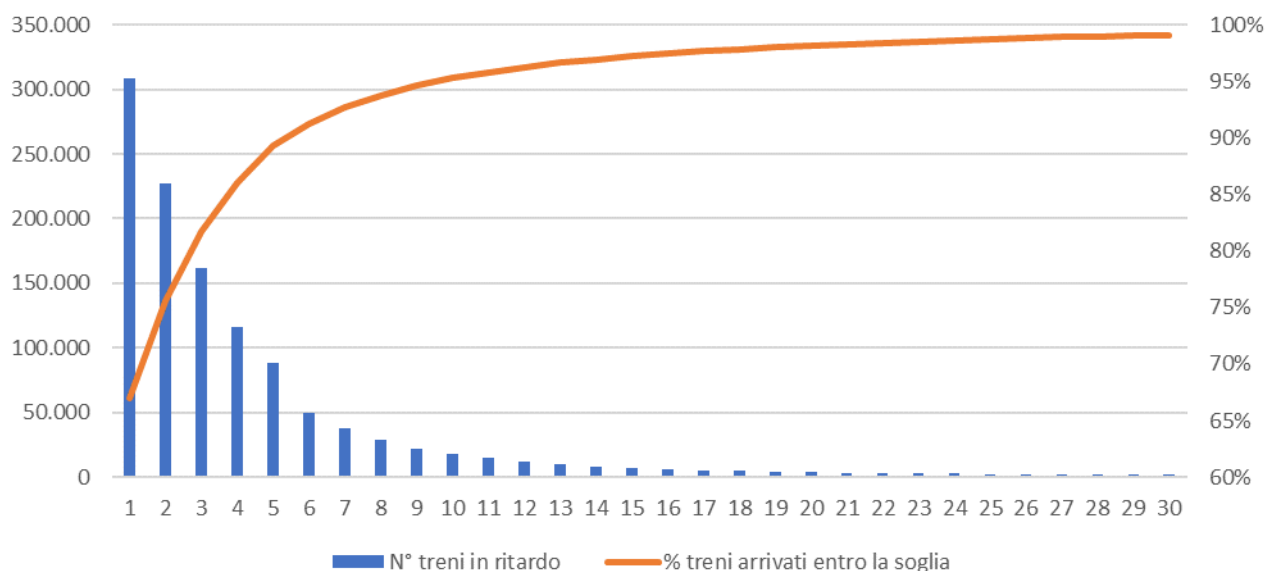
Uno dei temi affrontati dalle misure poste in consultazione riguarda la possibile introduzione di indennizzi per i titolari di abbonamento, costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni nel periodo di validità dello stesso¹⁷.

I grafici in Figura 3 e Figura 4 rappresentano la distribuzione dei ritardi dei treni nel 2016 per i treni del servizio regionale e del servizio universale di lunga percorrenza sulla rete RFI¹⁸.

¹⁷ Nella delibera 16/2018 di questa Autorità – Schema di atto di regolazione recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214” – si prevede di considerare, in specifiche fermate, come puntuali le corse in arrivo con ritardo inferiore a 5 minuti per i servizi regionali ed a 15 minuti per i servizi di lunga percorrenza. Si misurano indicatori di puntualità dei treni a 5 minuti per i servizi regionali ed a 15 minuti per i servizi di lunga percorrenza.

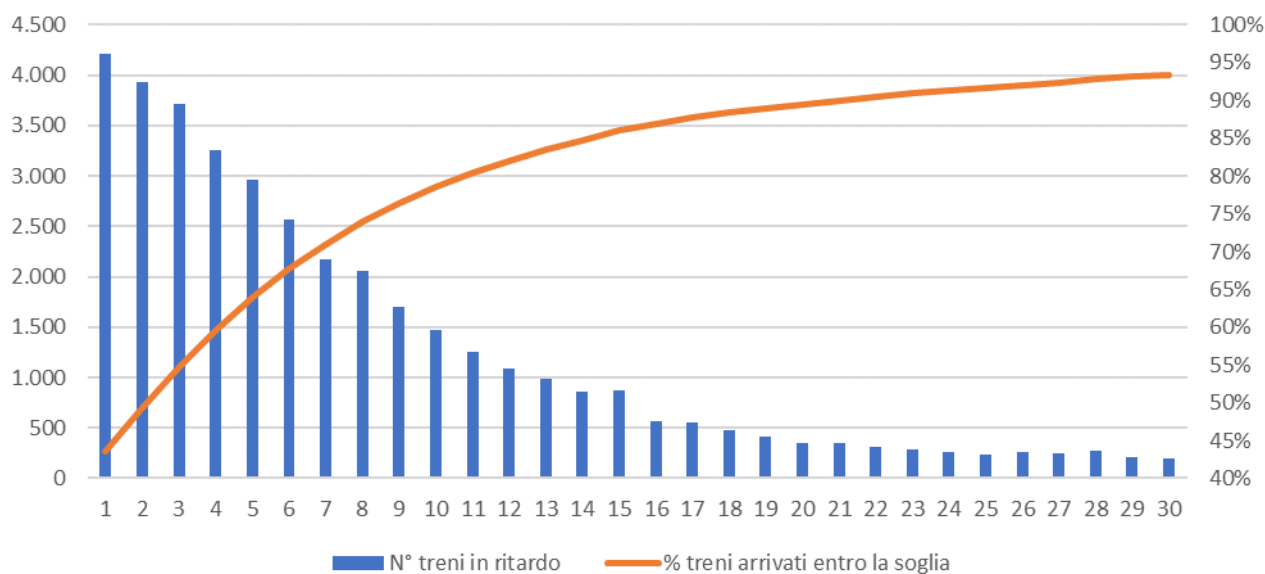
¹⁸ Si sottolinea come il ritardo del treno a destinazione può essere diverso dal ritardo subito dai passeggeri dalla stazione di salita a quella di discesa.

Figura 3 - Distribuzione dei ritardi nel 2016 a destino del treno per numero di minuti di ritardo, valori consolidati. Treni del trasporto Regionale (esclusi treni di tipo "Metropolitano"). Tipo di esclusione Standard B1 - Rete RFI
Lo standard B1 esclude i ritardi dovuti a cause esterne alle ferrovie (fonte: elaborazione ART su dati RFI)



Dall'analisi dei dati emerge che circa il 90% raggiunge la destinazione finale entro i primi 5 minuti di ritardo, mentre oltre il 97% entro 15 minuti di ritardo. Per il servizio nazionale caratterizzato da OSP, risulta che poco più dell'86% raggiunge la destinazione finale entro 15 minuti di ritardo.

Figura 4 - Distribuzione dei ritardi nel 2016 a destino del treno per numero di minuti di ritardo, valori consolidati. Treni del Servizio Universale di Lunga Percorrenza. Tipo di rilevazione Standard B1. Rete RFI
Lo standard B1 esclude i ritardi dovuti a cause esterne alle ferrovie (fonte: elaborazione ART su dati RFI).



In Tabella 5 si riporta l'andamento della percentuale di treni soppressi annui, rispetto ai treni programmati, relativo ai servizi regionali di un campione di imprese ferroviarie, che copre la larga parte del mercato di riferimento (oltre il 95%).

Tabella 5 - Andamento della percentuale di treni soppressi annui (dati relativi alle aziende: EAV, Ferrotramviaria, Ferrovie del Gargano, FSE, GTT, Sistemi Territoriali, Ferrovie Udine Cividale, TUA, TFT, TPER, Trenitalia e Trenord)
(fonte: elaborazione su dati ART)

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Treni soppressi | 3,06% | 3,59% | 2,57% | 2,76% | 4,05% | 1,76% |

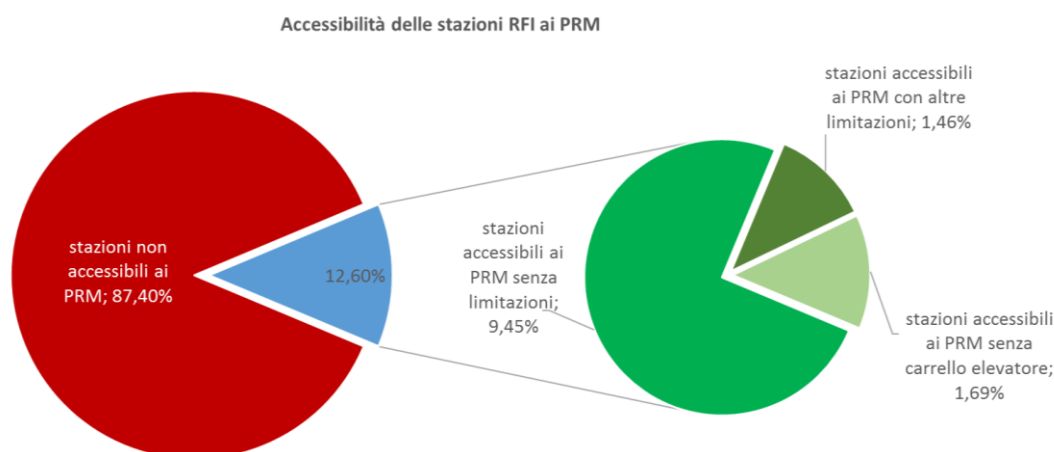
In merito alle 2.836 stazioni ferroviarie aperte al pubblico in Italia, occorre considerare che la larga parte del patrimonio è di pertinenza del gestore dell'infrastruttura nazionale, RFI (2.058 stazioni).

Tale gestore offre in particolare, in oltre 270 stazioni della rete, un servizio di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, coordinato da 14 Sale blu¹⁹. Il Piano Nazionale di Attuazione del regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione europea (NIP) prevede la progressiva eliminazione di tutte le barriere all'accessibilità individuate sulle 620 stazioni a maggiore traffico (90% della frequentazione nazionale) della rete RFI²⁰. Lo stesso documento evidenzia come 327 stazioni dell'infrastruttura nazionale siano considerate accessibili (in termini di servizi igienici, servizi commerciali, parcheggi, etc.) e 338 siano dotate di marciapiedi accessibili ai disabili motori e visivi.

Il Gestore ha dichiarato un raddoppio dei servizi di assistenza erogati, da circa 150 mila nel 2010 ad oltre 300 mila nel 2016. Gli interventi operati nei primi mesi del 2017 sono così suddivisi:

- 28% a persone con disabilità motoria che non necessitano del carrello elevatore;
- 42% per viaggiatori in carrozzina che hanno bisogno del carrello elevatore;
- 28% per i clienti con disabilità visiva;
- 2% per clienti con disabilità uditiva.

Figura 5 - Percentuale di stazioni accessibili ai PRM, con distinzione del tipo di servizio
(fonte: elaborazione ART su dati RFI)



¹⁹ Fonte: sito WEB RFI, sezione *Servizi di assistenza e Sale Blu RFI*, consultato a gennaio 2018. <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilit%C3%A0-stazioni/Servizi-di-assistenza-e-Sale-Blu-RFI/I-servizi-di-assistenza-per-le-persone-con-disabilit%C3%A0-e-a-ridotta-mobilit%C3%A0#indice>

²⁰ Disponibile sul sito della Commissione Europea al link: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/national_implementation_plans-it.pdf

D. OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

D.1 Obiettivi generali

Dall'analisi del contesto emerge la necessità di introdurre misure regolatorie finalizzate alla fissazione di un contenuto minimo omogeneo di specifici diritti per gli utenti che usufruiscono dei servizi OSP, sia con riferimento ai servizi forniti dai Gestori dei servizi, senza distinzione tra reti interconnesse e reti isolate²¹, che dai Gestori di stazione interessati dai servizi OSP.

D.2 Obiettivi specifici

In particolare risulta necessario definire il contenuto minimo di specifici diritti concernenti peculiari problematiche ritenute di più significativo interesse nel delineato ambito d'intervento, ovvero:

- le informazioni agli utenti e le modalità con cui le stesse sono rese;
- l'accessibilità e la fruibilità dei servizi e delle stazioni;
- la tutela degli utenti in caso di ritardi singoli;
- la tutela dei titolari di abbonamenti in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni;
- le modalità d'erogazione degli indennizzi;
- le procedure per la trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie.

²¹ Si prevedono tuttavia tempistiche diverse per l'entrata in vigore delle misure regolatorie alle due tipologie di soggetti: più ravvicinata per le imprese ferroviarie con licenza (in quanto ad esse già si applica il regolamento (CE) 1371/2007), mentre più distanziata per gli altri soggetti (1 anno dalla pubblicazione della decisione dell'Autorità).

E. DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DELLE OPZIONI ALTERNATIVE

E.1 Introduzione

La presente sezione dello Schema di AIR analizza lo status quo e tre diverse opzioni alternative corrispondenti a tre diversi livelli di intervento regolatorio.

Nel seguito vengono presentate le opzioni alternative esaminate per ciascuna misura od insieme di misure, graduate in base all'intensità delle misure proposte:

- Opzione "zero": mantenimento dello status quo, senza alcun intervento dell'Autorità;
- Opzione 1: regolazione di impatto leggero;
- Opzione 2: regolazione di impatto moderato;
- Opzione 3: regolazione di forte impatto.

In considerazione della fase del procedimento, nel presente schema di AIR si illustrano in sintesi le valutazioni qualitative effettuate per le opzioni analizzate.

I principali elementi, utilizzati per una prima valutazione di impatto, sono stati individuati seguendo quanto contenuto nel documento "Metodi di analisi di impatto della regolamentazione nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti" (Allegato A della delibera ART n. 136/2016).

Per ogni opzione alternativa allo *status quo* sono state elaborate delle valutazioni qualitative di oneri e benefici incrementali classificati – dove possibile – in base alla loro intensità, indicando con gli aggettivi *basso*, *medio* e *alto* i relativi impatti. Dove questo non è stato possibile, è stata solo valutata la presenza, anche potenziale, di oneri e benefici.

Nella sezione conclusiva si riporta una sintesi schematica delle valutazioni effettuate e delle opzioni preferite che sono poste in consultazione.

E.2 Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni

Tabella 6 - Descrizione delle opzioni alternative relative alle misure 3 e 4

| Opzione 0: <i>Status quo</i> | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 |
|---|--|---|---|
| <p>Rispetto:</p> <p>a) Degli obblighi sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile, in particolare del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del d.lgs. 70/2014;</p> <p>b) delle indicazioni delle misure dalla 8 alla 11 delle CMQ;</p> <p>c) dei contenuti delle carte dei servizi;</p> <p>d) della legge 9 gennaio 2004, n.4.</p> | <p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emittitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p> | <p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Gestori di stazione sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio sui diritti.</p> <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emittitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p> | <p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Gestori di stazione sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio sui diritti.</p> <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emittitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> | <p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> | <p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli. 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.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | Gestori dei servizi consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese. | Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese. | Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese. |
|--|--|---|---|

L'opzione 1, meno incisiva, dispone obblighi relativi alle informazioni ed alle modalità con cui le stesse sono rese ai soli gestori dei servizi, mentre le opzioni 2 e 3 estendono gli obblighi informativi e di consultazione circa i diritti dell'utenza previsti dalle Misure anche ai gestori di stazione e ai venditori di biglietti, per quanto di competenza. L'opzione 3 prevede l'obbligo per i gestori dei servizi e di stazione di informare tempestivamente l'utenza in caso di irregolarità e di variazioni delle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi e delle stazioni, anche attraverso utilizzazione del recapito cellulare o email, laddove in fase di acquisto del biglietto tali recapiti siano stati richiesti.

Tutte le opzioni analizzate non appaiono, ad una prima analisi, comportare il sostenimento di costi di capitale per i gestori di servizi, ma unicamente costi operativi:

- **oneri operativi bassi** per i gestori dei servizi, dovuti alla predisposizione ed all'aggiornamento delle informazioni richieste, dal momento che tali informazioni sono nella disponibilità dei soggetti interessati e nella larga generalità dei casi i canali di comunicazione sono già predisposti, mentre i **benefici in termini di trasparenza e non discriminazione** si possono stimare *alti* per gli utenti;
- **oneri operativi bassi** per la organizzazione di consultazioni degli utenti, incluse le associazioni rappresentative delle PMR, in quanto procedure di consultazione sulle carte dei servizi sono già previste dall'ordinamento, e estese ad una più ampia platea, rappresentano un **beneficio alto** per gli utenti.

L'opzione 2 e 3, includendo anche i gestori di stazione e i venditori di biglietti, completano il quadro di tutela dell'utenza nella fruizione del viaggio, ed i connessi **oneri operativi** possono essere stimati *bassi*, mentre costituiscono un **beneficio alto** per gli utenti.

L'opzione 3 chiede di utilizzare per determinate tipologie di informazioni (si vedano le Misure 3(4) e 3(5)) i canali informativi (telefono e email) se già utilizzati dai gestori per la vendita dei biglietti dei viaggi interessati dalle modifiche del servizio, irregolarità (quali ritardi e soppressioni). Mentre per gli utenti il **beneficio** può essere stimato *alto*, il **costo** per i gestori appare *medio-basso*.

E.3 Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni

Tabella 7 - Descrizione delle opzioni alternative relative alla misura 5

| Opzione 0: Status quo | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 |
|---|---|--|--|
| <p>Rispetto delle indicazioni:</p> <p>a) delle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014;</p> <p>b) delle norme di accesso non discriminatorie stabilite ai sensi del regolamento (CE) 1371/2007;</p> <p>c) del piano operativo per l'accessibilità di cui alla Misura 13 delle CMQ;</p> <p>d) dei contenuti delle carte dei servizi.</p> | <p>Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere, possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. <p>Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi).</p> <p>Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).</p> | <p>Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. <p>Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi).</p> <p>Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).</p> <p>Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti.</p> | <p>Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. <p>Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi).</p> <p>Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).</p> <p>Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti.</p> <p>Obbligo informativo periodico dei gestori dei servizi all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri applicati.</p> |

Le tre opzioni regolatorie si distinguono per le modalità con le quali vengono determinati gli indennizzi nel caso in cui la PMR non abbia ricevuto il servizio nei termini prospettati dal gestore (dei servizi o delle stazioni), posto che il contenuto minimo degli stessi è stato considerato non diversamente modulabile.

L'opzione 1 prevede che gli indennizzi – che rappresentano **oneri** per i gestori, ma **benefici** per gli utenti – in caso di mancato rispetto delle tempistiche di ripristino definite nelle Carte dei servizi o nel caso in cui il servizio indicato come fruibile agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga in concreto reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non accessibile o non idoneo siano unilateralmente definiti dai gestori. Si segnala in questo caso il rischio di possibili differenziazioni tra Carte dei servizi, in merito alle tempistiche di ripristino degli impianti e agli importi delle indennità con *possibili* **effetti discriminatori**.

Le opzioni 2 e 3 prevedono indennizzi che, pur essendo determinati dai Gestori, devono rispettare determinati principi omogenei, da applicarsi a tutti gli utenti dei servizi gravati da oneri di OSP e fissati dall'Autorità, garantendo un grado sufficiente di omogeneità a livello nazionale.

L'opzione 3 introduce l'obbligo informativo periodico all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri sottostanti la determinazione di tali indennizzi, comportando un **onere amministrativo** ulteriore per i gestori dei servizi.

E.4 Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi

Tabella 8 - Descrizione delle opzioni alternative relative alle misure 6 e 8

| Opzione 0: Status quo | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 |
|---|---|---|--|
| <p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007 e del decreto-legge 24 aprile 2017, n.50</p> <p>Modalità di richiesta di rimborsi ed indennizzi non sempre facilmente accessibili e semplici.</p> <p>Articolo 1, commi 168 e 169 della legge 4 agosto 2017, n. 124.</p> | <p>Diritto all'indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>L'indennizzo è erogato secondo quanto previsto dalle Carte dei servizi/Contratti di trasporto. Conferma dello status quo.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica, manuale o tramite stima del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici, accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p> | <p>Diritto all'indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro per tutte le IF esercenti servizi OSP.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, sia tramite modalità telematica sia tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica, manuale o tramite stima del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p> | <p>Diritto all'indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro per tutte le IF esercenti servizi OSP.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, sia tramite modalità telematica sia tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica o manuale del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p> |

Tutte le opzioni analizzate prevedono l'estensione degli indennizzi previsti dal regolamento (CE) in caso di ritardo singolo – che rappresentano **oneri** per i gestori dei servizi ma **benefici** per gli utenti – anche ai servizi su linee isolate, e comportano altresì per i gestori dei servizi **oneri amministrativi**, anche se presumibilmente di *entità contenuta*, dovuti alla gestione delle indennità, laddove la procedura non sia già in uso. L'entità contenuta pare ravvisabile a fronte dei ritardi registrati dalle IF come rappresentati nella sezione C del presente Schema AIR.

È altresì comune a tutte le opzioni la previsione di specifiche modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi. Per il canale *on line*, la procedura per la richiesta deve essere accessibile da apposito link posto nella *home page*.

L'opzione 1:

- prevede **bassi oneri operativi**, in ragione alla presenza di personale del gestore dei servizi sui treni in circolazione ed in stazione cui potrebbero essere attribuite le mansioni indicate (peraltro, in generale, già svolte allo stato attuale);
- introduce possibili difformità tra modalità di erogazione dell'indennizzo rinviando alla Carta dei servizi/Contratto di trasporto, e quindi può originare **discriminazioni** tra utenti fruitori dei servizi di diversi operatori ferroviari nel territorio nazionale.

Le opzioni 2 e 3:

- prevedono **più elevati oneri non operativi** (di natura pluriennale), derivanti dalla necessità di sviluppare ed introdurre una modalità telematica predisposta per la segnalazione delle presenze;
- stabiliscono una specifica soglia (4 euro) al raggiungimento della quale sono erogati, da tutti i gestori interessati, e quindi anche dalle imprese che non detengono la licenza, gli indennizzi.

L'opzione 3, rispetto alle opzioni 1 e 2, prevede un impianto regolatorio più favorevole per l'utenza in quanto impone che, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori, la registrazione del momento di apertura delle porte venga effettuata senza ricorrere all'utilizzo di stime. Questo comporta **oneri operativi** più consistenti per il gestore dei servizi.

E.5 Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento

Tabella 9 - Descrizione delle opzioni alternative relative alla misura 7

| Opzione 0: Status quo | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 |
|--|---|---|---|
| <p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>Nei contratti di servizio, le modalità di indennizzo non sono in molti casi disciplinate ovvero sono disciplinate in maniera generica.</p> <p>Alcune Regioni/Province autonome hanno previsto l'erogazione di bonus a favore dei propri abbonati in ragione dei ritardi del gestore dei servizi regionali (è il caso dell'Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Marche, Piemonte e Bolzano).</p> | <p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 15% dei treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a: - 10% per abbonamento mensile; - $10\% \times 1/12$ per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p> | <p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a: - 10% per abbonamento mensile; - $10\% \times 1/12$ per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p> | <p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a: - 20% per abbonamento mensile; - $20\% \times 1/12$ per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p> |

Tutte le opzioni analizzate prevedono **oneri operativi** per i gestori dei servizi di *entità bassa* dovuti alla gestione di un numero maggiore di indennizzi rispetto allo status quo ed alla rilevazione e pubblicazione dei dati sui ritardi e soppressioni ed alle informazioni concernenti gli indennizzi.

Le distinzioni riguardano la misura dell'indennizzo nelle sue due variabili che la caratterizzano: (i) la probabilità che si registri l'evento che dà diritto all'indennizzo; (ii) l'entità dell'indennizzo stesso.

L'opzione 1, quella più lieve, prevede:

- indennizzi – **oneri** per i gestori dei servizi, **benefici** per gli utenti – di *entità bassa* (si osservi il maggior numero di soppressioni e treni in ritardo che determina il diritto all'indennizzo, 15% dei treni programmati);

L'opzione 2 prevede:

- indennizzi – **oneri** per i gestori dei servizi, **benefici** per gli utenti – di *entità media* (in ragione del minor numero di treni a partire dal quale se in ritardo o soppressi si matura il diritto all'indennità, nella fattispecie il 10%);

L'opzione 3 prevede:

- indennizzi – **oneri** per i gestori dei servizi, **benefici** per gli utenti – di *entità alta* (dal momento che si prevede un indennizzo pari al 20% del costo, mensile, dell'abbonamento).

E.6 Diritti connessi al trattamento dei reclami

Tabella 10 - Descrizione delle opzioni alternative relative alla misura 9

| Opzione 0: Status quo | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 |
|--|---|--|---|
| <p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>Modalità stabilite dal gestore dei servizi e di stazione non sempre facilmente accessibili e semplici.</p> | <p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p> | <p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.</p> | <p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Obbligo informativo periodico dei gestori dei servizi all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri sottostanti la determinazione di tali indennizzi.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.</p> |

Tutte le opzioni prevedono un insieme di diritti specifici che appaiono idonei a garantire l'utenza circa la correttezza del trattamento del loro reclamo (modalità per la presentazione e tempi per le risposte). I reclami nei confronti dei gestori di servizi transfrontalieri sono tenuti in considerazione e disciplinati nelle modalità di inoltro/presentazione.

Le opzioni esaminate si differenziano per il **grado di trasparenza** sul contenuto, numero e tipologia dei reclami ricevuti, e sulle misure intraprese per migliorare le procedure (presente solo nelle opzioni 2 e 3).

Tutte le opzioni prevedono **oneri amministrativi** per i gestori dei servizi e di stazione di *bassa entità* dovuti alla predisposizione dei canali per la gestione dei reclami, aspetto che introduce *alta trasparenza* nel settore, a vantaggio dell'utenza.

L'opzione 3 introduce l'obbligo informativo periodico all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri sottostanti la determinazione di tali indennizzi, comportando un ulteriore **onere amministrativo** per i gestori dei servizi.

F. INDIVIDUAZIONE DELL'OPZIONE POSTA IN CONSULTAZIONE

Per una valutazione di impatto della regolazione in argomento, sono stati ritenuti rilevanti gli elementi appresso elencati:

- trasparenza verso imprese ed utenti finali (trasparenza);
- non discriminazione delle condizioni tecniche ed economiche (non discriminazione);
- accesso a specifiche risorse e/o infrastrutture (accesso);
- qualità del servizio offerto agli utenti (qualità);
- contenuto degli schemi di contratto e/o convenzioni (carte di servizio);
- contenuto minimo di specifici diritti (specifici diritti);
- oneri incrementali (oneri incrementali).

Nell'attuale Schema di AIR i suddetti elementi sono riscontrati unicamente a livello qualitativo sulla base di una scala di ordine qualitativa. Nella precedente sezione E sono stati discussi nel dettaglio gli aspetti relativi ad ogni macro-area.

Nel quadro sinottico di cui alla Tabella 12 viene fornita una valutazione comparativa delle diverse opzioni regolatorie, sulla base di quanto emerso ed illustrato finora (lo *status quo* viene assunto come livello zero) e rappresentato nella Tabella 11, dove risulta evidenziata in verde l'opzione regolatoria posta in consultazione.

Tabella 11 – Individuazione dell’Opzione posta in Consultazione

| Misure | trasparenza | non discriminazione | accesso | qualità | carte di servizio | specifici diritti | oneri incrementali |
|--------------|---|---------------------|---------|---------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 3 e 4 | Diritto all’informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni | | | | | | |
| Opzione 1 | ++ | ++ | ++ | ++ | + | ++ | + |
| Opzione 2 | +++ | +++ | +++ | ++ | + | +++ | + |
| Opzione 3 | +++ | +++ | +++ | +++ | + | +++ | ++ |
| 5 | Diritto all’accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni | | | | | | |
| Opzione 1 | ++ | + | +++ | ++ | + | ++ | + |
| Opzione 2 | ++ | ++ | +++ | ++ | + | ++ | + |
| Opzione 3 | +++ | ++ | +++ | ++ | + | ++ | + |
| 6 e 8 | Diritti all’indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi | | | | | | |
| Opzione 1 | + | ++ | 0 | ++ | + | ++ | + |
| Opzione 2 | ++ | +++ | 0 | ++ | + | +++ | + |
| Opzione 3 | +++ | +++ | 0 | ++ | + | +++ | ++ |
| 7 | Diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento | | | | | | |
| Opzione 1 | +++ | +++ | 0 | + | + | + | + |
| Opzione 2 | +++ | +++ | 0 | ++ | + | ++ | ++ |
| Opzione 3 | +++ | +++ | 0 | +++ | + | +++ | +++ |
| 9 | Diritti connessi al trattamento dei reclami | | | | | | |
| Opzione 1 | + | ++ | 0 | ++ | + | ++ | + |
| Opzione 2 | ++ | ++ | 0 | ++ | + | ++ | ++ |
| Opzione 3 | +++ | ++ | 0 | ++ | + | ++ | +++ |

Legenda

Impatto: 0 invariato; + lieve/moderato; ++ medio; +++ forte

Tabella 12 - Riepilogo degli oneri e benefici incrementali associati alle opzioni di intervento valutate

| | Opzione 1 | Opzione 2 | Opzione 3 | Opzione scelta |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Trasparenza | ++ | ++ | +++ | +++ |
| Non discriminazione | + | ++ | ++ | ++ |
| Accesso | ++ | +++ | +++ | +++ |
| Qualità | + | ++ | +++ | ++ |
| Carte di servizio | ++ | ++ | + | ++ |
| Specifici diritti | ++ | +++ | +++ | +++ |
| Oneri incrementali | + | ++ | +++ | ++ |

Legenda

Impatto: 0 invariato; + lieve/moderato; ++ medio; +++ forte

In estrema sintesi, l'opzione regolatoria sottoposta a consultazione si pone in particolare i seguenti obiettivi:

- garantire la massima trasparenza delle informazioni utili ad una scelta economica informata da parte dell'utenza dei servizi ferroviari onerati da OSP, sia con riferimento ai servizi resi in tale ambito dal gestore dei servizi che dal gestore di stazione;
- assicurare omogeneità di trattamento dell'utenza che utilizza servizi ferroviari di impresa con licenza ferroviaria e di impresa viceversa non munita di tale licenza;
- garantire una facilità di accesso alle stazioni e ai servizi ferroviari da parte delle PRM;
- introdurre indennizzi per gli abbonati in ragione dei ritardi e soppressioni ripetute uniforme a livello nazionale.

Una quantificazione dei relativi costi e dei benefici verrà effettuata, sulla base dei dati disponibili, una volta avviato il procedimento regolatorio in esame, inclusi i possibili effetti sui contratti di servizio in essere, anche tenuto conto delle osservazioni che perverranno durante la consultazione.

Il Direttore dell'Ufficio Affari economici

F.to dott.ssa Cinzia Rovesti