

**Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 43/2018 – Definizione del documento “*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 ISTRUTTORIA DEGLI UFFICI***

---

## **SOMMARIO**

<b>1. PROCEDIMENTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Quadro di contesto .....	3
1.2 Il procedimento avviato con delibera n. 43/2018 .....	4
<b>2. ESITI DELLA CONSULTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
2.1 Osservazioni di carattere generale .....	5
2.1.1 Contenuti del Documento .....	5
2.1.2 Sintesi delle osservazioni.....	6
2.1.3 Valutazioni.....	7
2.2 Misura 1 – Oggetto e ambito di applicazione .....	9
2.2.1 Contenuti del Documento .....	9
2.2.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 1 .....	10
2.2.3 Valutazioni.....	11
2.3 Misura 2 - Definizioni .....	12
2.3.1 Contenuti del Documento .....	12
2.3.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 2 .....	13
2.3.3 Valutazioni.....	13
2.4 Misura 3 – Diritto all’informazione.....	14
2.4.1 Contenuti del Documento .....	14
2.4.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 3 .....	15
2.4.3 Valutazioni.....	19
2.5 Misura 4 – Modalità con cui sono rese le informazioni.....	25
2.5.1 Contenuti del Documento .....	25
2.5.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 4 .....	26
2.5.3 Valutazioni.....	28
2.6 Misura 5 – Indennizzi per accessibilità e fruibilità .....	29
2.6.1 Contenuti del Documento .....	29
2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 5 .....	30
2.6.3 Valutazioni.....	31
2.7 Misura 6 – Diritto all’indennizzo per ritardi singoli.....	32
2.7.1 Contenuti del Documento .....	32
2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 6 .....	32
2.7.3 Valutazioni.....	33
2.8 Misura 7 – Diritto all’indennizzo per titolari di abbonamento .....	34
2.8.1 Contenuti del Documento .....	34
2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7 .....	34
2.8.3 Valutazioni.....	36
2.9 Misura 8 - Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi .....	37
2.9.1 Contenuti del Documento .....	37
2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8 .....	37
2.9.3 Valutazioni.....	38
2.10 Misura 9 – Diritti connessi al trattamento dei reclami.....	39
2.10.1 Contenuti del Documento .....	39
2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9 .....	40
2.10.3 Valutazioni.....	41
2.11 Misura 10 – Disposizioni finali.....	42
2.11.1 Contenuti del Documento .....	42
2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10 .....	42
2.11.3 Valutazioni.....	42
2.12 Conclusioni.....	43

## 1. PROCEDIMENTO

### 1.1 Quadro di contesto

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 “[*Le 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*

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*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 di alcuni 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.

Tra l'altro, nel corso della consultazione indetta nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con delibera n. 54/2015 del 9 luglio 2015 (il quale si è concluso con la delibera n. 16/2018), volto a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, in attuazione del disposto di cui all'articolo 37, comma 2, lettera d) del d.l. 201/2011

sono state rilevate, da parte degli *stakeholder*, tematiche la cui trattazione si è ritenuto potesse trovare più propria collocazione nell'ambito del presente procedimento.

## 1.2 Il procedimento avviato con delibera n. 43/2018

Nell'illustrato contesto, con delibera del 18 aprile 2018, n. 43/2018, l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione delle 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

Contestualmente all'avvio è stato sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati uno 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"*, fissando alla data del 25 maggio 2018 il termine per l'invio di osservazioni scritte e alla data del 31 dicembre 2018 la data di conclusione del procedimento.

Alla consultazione hanno partecipato dieci soggetti che hanno inviato i contributi di cui si darà conto nei successivi paragrafi. Le osservazioni pervenute sono state pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Inoltre, al fine di assicurare la massima partecipazione dei soggetti interessati, l'Autorità ha tenuto un'audizione in data 31 maggio 2018, nel corso della quale i partecipanti hanno potuto illustrare le osservazioni da essi inviate al testo posto in consultazione.

A detta audizione ha partecipato la gran parte dei soggetti che hanno inviato contributi scritti, nonché un rappresentante della Regione Lombardia.

## 2. ESITI DELLA CONSULTAZIONE

L'Allegato A alla delibera n. 43/2018 reca, come accennato in premessa, lo schema dell'atto di regolazione sottoposto a consultazione, predisposto in considerazione degli esiti dell'attività di analisi propedeuticamente svolta dagli Uffici ed esposta nel dettaglio nella relazione illustrativa contestualmente pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Detta relazione illustrativa, agli atti del fascicolo del procedimento, reca l'illustrazione degli elementi essenziali del provvedimento sottoposto a consultazione, unitamente alla *ratio* delle misure proposte.

La consultazione ha visto la partecipazione di rappresentanti di tutte le categorie dei soggetti destinatari delle Misure dell'atto di regolazione – enti affidanti (di seguito: EA), imprese ferroviarie (di seguito: IF), gestore dell'infrastruttura/di stazione (di seguito: GI), associazioni di categoria, associazioni dei consumatori e utenti e comitati di utenti pendolari. Complessivamente hanno partecipato alla consultazione i soggetti indicati in Tabella 1, che segue.

**Tabella 1 - Soggetti intervenuti nella consultazione tramite invio di contributi e/o presenza all'audizione**

Soggetto	Note	Tipologia
FAND Piemonte	Contributo e audizione	Associazione/comitato utenti
Comitato Pendolari Frattamaggiore	Contributo	Associazione/comitato utenti
Triple intesa pendolari Lazio <sup>1</sup>	Contributo	Associazione/comitato utenti
Trenord Srl	Contributo e audizione	Impresa ferroviaria
ASSOUTENTI per Associazioni CNCU	Contributo e audizione <sup>2</sup>	Associazione/comitato utenti
ASSTRA Associazione Trasporti	Contributo e audizione	Associazione di categoria
Movimento Consumatori e Cittadinanzattiva	Contributo e audizione	Associazione/comitato utenti
Regione Toscana	Contributo	Ente affidante
Regione Lombardia	Audizione	Ente affidante
Rete Ferroviaria Italiana (RFI) SpA	Contributo e audizione	Gestore infrastruttura/gestore stazione
Trenitalia SpA	Contributo e audizione	Impresa ferroviaria

Nel prosieguo si darà conto, sinteticamente, dei contributi forniti dai soggetti interessati in merito ai contenuti del documento di consultazione (nel seguito anche il “Documento”) e delle relative valutazioni. Per quel che concerne la descrizione degli istituti e delle tematiche rilevanti, nonché della *ratio* sottesa alle scelte regolatorie effettuate nel documento di consultazione, laddove non siano intervenute modifiche in esito alla procedura di consultazione, si rinvia alla relazione illustrativa sopra indicata.

## 2.1 Osservazioni di carattere generale

### 2.1.1 Contenuti del Documento

L’atto posto in consultazione definisce, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori

<sup>1</sup> Si tratta di: Comitato Pendolari Ferrovia Roma Nord, Comitato pendolari Roma – Ostia e Blog Sferragliamenti dalla Casilina

<sup>2</sup> All’audizione ha partecipato, in rappresentanza delle Associazioni CNCU, anche Federconsumatori.

dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, nonché nei confronti dei gestori delle relative stazioni.

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

### **2.1.2 Sintesi delle osservazioni**

Dai contributi ricevuti in fase di consultazione e di audizione è emersa una generale condivisione delle finalità dell'atto posto in consultazione. Gli *stakeholder* hanno tuttavia evidenziato aspetti critici e/o richieste di integrazioni e precisazioni al Documento. Si sintetizzano di seguito le principali osservazioni di ordine generale emerse nella consultazione.

Trenitalia osserva come l'implementazione delle Misure richieda in alcuni casi interventi/investimenti onerosi, con impatto sulle valutazioni svolte in sede di definizione dei contratti di servizio (CdS), per cui è necessario individuare adeguate coperture finanziarie. Rileva altresì come alcune misure possano andare a discapito di alcuni aspetti qualitativi del servizio, ad esempio la flessibilità del viaggio.

Inoltre, osserva che la complementarità con le condizioni minime di qualità di cui alla delibera dell'Autorità n. 16/18 (Allegato A – *“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. 2014”*, di seguito: CMQ) richiede che le misure siano tra loro coordinate anche tramite adeguati meccanismi di graduale implementazione, al fine di evitare discrasie nell'ambito dei rapporti contrattuali con gli EA.

Movimento Consumatori e Cittadinanzattiva sottolineano anch'essi il carattere di complementarità dei due interventi dell'Autorità (condizioni minime di qualità e contenuto minimo dei diritti) e osservano che le previsioni dell'atto di regolazione posto in consultazione dovrebbero trovare riscontro nel quadro degli adempimenti obbligatori dei gestori negli stipulandi CdS, nonché essere contenute nelle condizioni generali di trasporto (CGT) e nelle carte dei servizi.

Le medesime associazioni suggeriscono di inserire il contenuto minimo anche di ulteriori diritti, quali quello *“alla qualità e ad un servizio dignitoso”* e un *“diritto alla trasparenza”*, nonché di *“rendere esigibile”*, da parte dell'utente, quanto previsto nelle CMQ: in particolare vengono richiamati gli indicatori e livelli minimi di offerta posti e quelli di pulizia e comfort del materiale rotabile, con la possibilità di richiedere indennizzi.

Il diritto alla trasparenza è richiamato anche dal Comitato pendolari Frattamaggiore, il quale lamenta che i dati di monitoraggio delle prestazioni nell'ambito dei CdS non sono resi disponibili agli utenti.

Assoutenti raccomanda l'inserimento di una specifica misura riguardo al diritto alla sicurezza. Tale misura dovrebbe prevedere modalità di attuazione di quanto previsto dagli artt. 11-12 (copertura assicurativa minima), 13 (*quantum* del pagamento anticipato per provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente) e 14 del Regolamento. Richiede che siano adottate adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni e a bordo dei treni (considerando n. 17 del Regolamento).

La medesima associazione richiede, inoltre, l'introduzione di una misura specifica che tuteli adeguatamente la circolazione dei treni sussidiati nelle fasce pendolari.

FAND Piemonte ritiene che sarebbe utile raccogliere in una specifica misura quanto previsto per le persone con disabilità. Fornisce, altresì, un documento sulle specifiche esigenze dei passeggeri con disabilità nell'ambito del trasporto pubblico locale e regionale, datato 5 febbraio 2018.

### 2.1.3 Valutazioni

Per quanto riguarda gli aspetti che attengono ai costi per l'implementazione delle Misure, si osserva che i contributi inviati dalle IF partecipanti alla consultazione descrivono l'utilizzo di una vasta gamma di canali informativi e di soluzioni tecnologiche che paiono dimostrare la già attuale disponibilità di gran parte degli strumenti atti a soddisfare le previsioni delle Misure. Ad ogni buon conto, l'osservazione relativa ai costi per l'implementazione delle Misure non risulta supportata da alcuna stima relativa a detti costi. Infine, alcune fattispecie indicate dai partecipanti alla consultazione come di complessa realizzazione sono state espunte o sono state chiarite nella loro portata (si vedano, in particolare, le valutazioni relative alla Misura 8.2 posta in consultazione o in relazione alla Misura 4.6), sicché si ritiene che le Misure rispettino il principio di proporzionalità.

Con riguardo al tema del coordinamento delle misure in esame con le CMQ, come illustrato in numerosi punti della relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera dell'Autorità n. 43/2018, nella redazione delle Misure si è tenuto conto dei contenuti della delibera n. 16/2018, e si è intervenuti su aspetti complementari, che attengono direttamente al rapporto utente-gestore del servizio.

La regolazione del rapporto utente/gestore del servizio deve, infatti, necessariamente tenere conto di quanto previsto dalla normativa comunitaria e nazionale che fissa specifici diritti in capo agli utenti, i quali devono essere garantiti indipendentemente dagli esiti della contrattazione tra EA e gestori del servizio.

Nella medesima relazione illustrativa si è dato conto, altresì, di quanto emerso dalla consultazione pubblica avvenuta nell'ambito del procedimento volto a fissare le condizioni minime di qualità e delle valutazioni compiute dall'Autorità nella fase finale di tale specifico provvedimento. In tale contesto sono state rilevate, da parte degli *stakeholder*, tematiche la cui trattazione si è ritenuto potesse trovare più propria collocazione nell'ambito del presente procedimento.

In relazione alla richiesta, proveniente da alcune associazioni rappresentative degli utenti, di prevedere il contenuto minimo di ulteriori diritti, si osserva che l'intervento in esame è stato preceduto da un'analisi, svolta dall'Autorità, nell'ambito dell'attività di valutazione di reclami e segnalazioni, che ha consentito di individuare criticità specifiche con riguardo ad alcuni dei diritti attribuiti agli utenti. In relazione a tali problematiche si è ritenuto opportuno intervenire esercitando le attribuzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011. Non risultano pertanto accoglibili, allo stato, le proposte relative alla definizione del contenuto minimo di ulteriori diritti.

In particolare, per quanto attiene il *"diritto alla sicurezza"*, le previsioni in materia appaiono già dettagliate, come qui di seguito descritto.

Il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, recante attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico prevede all'articolo 36, comma 1, che *"[n]ell'eventualità di perturbazioni della circolazione dei treni a causa di problemi tecnici o incidenti, il gestore dell'infrastruttura adotta tutte le misure necessarie per il ripristino della normalità sulla base delle prescrizioni dell'organismo di regolazione. A tal fine egli elabora un piano d'intervento che elenca i vari organismi da informare in caso di incidenti gravi o serie perturbazioni della circolazione dei treni (...)"*.

L'articolo 13-bis, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE<sup>3</sup>, prevede che “[g]li Stati membri impongono alle imprese ferroviarie che effettuano servizi di trasporto di passeggeri di predisporre piani di emergenza e provvedono affinché tali piani siano adeguatamente coordinati per fornire assistenza ai passeggeri, ai sensi dell'articolo 18 del regolamento (CE) n. 1371/2007, nel caso di grave interruzione del servizio”. L'articolo 54, paragrafo 1 della medesima direttiva prevede che “[n]ell'eventualità di perturbazioni della circolazione dei treni a causa di problemi tecnici o incidenti, il gestore dell'infrastruttura adotta tutte le misure necessarie per il ripristino della normalità. A tal fine, egli elabora un piano d'intervento che elenca i vari organismi da informare in caso di incidenti gravi o serie perturbazioni della circolazione dei treni...”.

In proposito, lo schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva 2016/2370 che modifica la direttiva 2012/34 prevede all'articolo 16 (“Modifiche all'articolo 36 del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112”) comma 1 lettera b) un nuovo comma 3-bis in base al quale le imprese ferroviarie che effettuano servizi di trasporto di passeggeri predispongono piani di emergenza e li trasmettono al gestore dell'infrastruttura affinché tali piani siano adeguatamente coordinati per fornire assistenza ai passeggeri ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento nel caso di grave interruzione del servizio.

Quanto al considerando 17, si rileva che il Regolamento, all'articolo 26 (“Sicurezza personale dei passeggeri”) prevede che “[d]i concerto con le autorità pubbliche, le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano misure idonee nei rispettivi ambiti di responsabilità, adeguandole al livello di sicurezza stabilito dalle autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e gestire i rischi. Essi cooperano e scambiano informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di atti suscettibili di incidere sul livello di sicurezza”.

L'articolo 11 (“Responsabilità per i passeggeri e i bagagli”) del Regolamento afferma che “(...) la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli è disciplinata dai capi I, III e IV del titolo IV nonché dal titolo VI e dal titolo VII quali riportati nell'allegato I”; inoltre l'articolo 12 (“Assicurazione”) prevede: “1. Per obbligo ai sensi dell'articolo 9 della direttiva 95/18/CE, nella misura in cui si fa riferimento alla responsabilità nei confronti dei passeggeri, si intende l'obbligo dell'impresa ferroviaria di essere adeguatamente assicurata o di aver sottoscritto intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del presente regolamento”.

L'articolo 13 del Regolamento (“Pagamenti anticipati”) dispone: “1. In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria di cui all'articolo 26, paragrafo 5, dell'allegato I, effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito. 2. Senza pregiudizio del paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di decesso (...)”.

Inoltre, negli Orientamenti interpretativi relativi al Regolamento la Commissione europea afferma che “[i]n conformità all'articolo 30 dell'allegato I del regolamento, gli Stati membri possono determinare l'ammontare del risarcimento in caso di morte o di lesioni dei passeggeri derivanti da incidenti ferroviari, ma il limite massimo di indennizzo per passeggero non può essere inferiore a 175 000 unità di conto. Il diritto nazionale dovrebbe quindi imporre un livello di copertura in linea con questo requisito applicabile a tutti i servizi, nazionali e internazionali, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento. Gli Stati membri possono inoltre fissare un limite di indennizzo più elevato. La responsabilità delle imprese ferroviarie per le lesioni, il

<sup>3</sup> Modificata con la direttiva (UE) 2016/2370 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2016

*risarcimento dei danni che può essere corrisposto e la portata dei reclami devono essere definiti dalla legislazione nazionale*", con ciò demandando espressamente tale compito al legislatore nazionale.

Infine, va ricordato che le CMQ prevedono, alla Misura 14, "*Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore*".

Le Misure in tema di contenuto minimo dei diritti, con particolare riferimento al diritto all'informazione, hanno ad oggetto informazioni funzionali per gli utenti a fruire del servizio stesso, mentre la conoscenza di ulteriori elementi (ad esempio i costi, l'ammontare delle compensazioni) attengono ad una diversa sfera. In proposito, infatti, le CMQ prevedono un'apposita misura (Misura 10 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza).

Per quanto attiene ai dati di monitoraggio della qualità, in relazione alla segnalazione del Comitato pendolari Frattamaggiore, si osserva che la citata Misura 10 delle CMQ prevede non solo la pubblicazione tra l'altro, di tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del medesimo atto a cura degli EA e delle imprese ferroviarie, ma anche la trasmissione degli stessi all'Autorità, che li pubblica sul proprio sito web istituzionale in apposita sezione.

In relazione alla tutela della circolazione dei treni sussidiati nelle fasce pendolari, si sottolinea che in caso di interferenze di circolazione determinate dallo scostamento di uno o più treni dalla propria traccia oraria assegnata, al fine della riduzione della propagazione dei ritardi sulla rete, i principi di gestione, relativi alla "fascia pendolare 6.00-9.00 e 17.00-20.00", stabiliti da RFI (e sottoposti all'Autorità nell'ambito delle attività di competenza sul PIR) che devono essere utilizzati per la risoluzione delle citate interferenze, comportano che non vi sia distinzione di priorità, nelle fasce pendolari, tra treni Open Access (OA) e treni regionali e nazionali (OSP). Ciò premesso, già in sede di verifica dei contenuti del PIR 2020 e dell'aggiornamento del PIR 2019 potranno essere valutate le indicazioni e prescrizioni ritenute più opportune, al fine di ottimizzare le prestazioni di puntualità dei servizi di trasporto passeggeri, con riferimento a tutti i diversi livelli di interesse territoriale nazionale, regionale e locale.

Per quanto attiene al contenuto minimo degli specifici diritti per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, si conferma che l'Autorità ritiene preferibile definire il contenuto minimo di ciascuno dei diritti considerati, indipendentemente dalla tipologia di utente, andando a specificare di volta in volta se il diritto in questione debba essere rafforzato a favore delle persone con disabilità.

## 2.2 Misura 1 – Oggetto e ambito di applicazione

### 2.2.1 Contenuti del Documento

La **Misura 1** permette l'ambito di applicazione delle misure, precisando 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>4</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 contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia e l'obbligo di adottare carte dei servizi<sup>5</sup>, al pari di quelle titolari di licenza passeggeri;
- come previsto dall'art. 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011), 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 (**Misura 1.2**).

Infine, si è ritenuto opportuno esplicitare che restano fermi in ogni caso (**Misura 1.3**) i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al Regolamento e la disciplina nazionale applicativa (in particolare il d.lgs. 70/2014).

## 2.2.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 1

Con riguardo all'ambito di applicazione, ASSTRA segnala difficoltà delle ferrovie regionali e locali, per le caratteristiche strutturali e di automazione tecnologica che le contraddistinguono, a rispondere integralmente ad alcune delle misure proposte. Ad esempio la questione relativa al rilevamento dei passeggeri a bordo, che richiede l'attrezzaggio del treno con un sistema di conteggio automatico; l'assicurazione di informazioni in tempo reale e l'informatizzazione della vendita dei biglietti; tutti interventi di incidenza economica tale da richiedere un adeguamento dei CdS.

---

<sup>4</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).

<sup>5</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».*

FAND Piemonte ritiene necessario richiamare, nella Misura 1, ulteriori norme a tutela delle persone con disabilità.

Le associazioni dei consumatori chiedono di integrare la Misura 1, specificando l'obbligatorietà del recepimento delle Misure nei CdS, previa consultazione con le associazioni stesse (ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 244/2007), e nelle CGT. Assoutenti, in particolare, ritiene che debbano essere previste in generale, e non solo da alcune disposizioni, sanzioni per le imprese inadempienti che non attuano in tutto o in parte quanto contenuto nel Documento (al riguardo suggerisce l'inserimento di un quinto comma alla Misura 1).

### **2.2.3 Valutazioni**

Con riguardo alle osservazioni ricevute relativamente all'ambito di applicazione delle Misure individuato, come descritto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente al Documento, si rileva che si è già tenuto conto, nelle Misure, delle peculiarità delle imprese menzionate all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, prevedendosi per le stesse un termine più lungo per l'applicazione (un anno anziché 6 mesi).

Tuttavia, in esito ad ulteriori valutazioni sulle caratteristiche strutturali delle stesse ed in considerazione della già richiamata esclusione delle imprese ferroviarie non titolari di licenza<sup>6</sup> dall'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento, si ritiene opportuno prevedere, alla Misura 10, che dette imprese siano tenute ad ottemperare alle Misure a decorrere dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o dalla revisione - anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244 - del contratto stipulato in data precedente all'approvazione delle Misure. Tale termine si applica anche ai gestori di stazione sulle medesime reti.

Con riguardo alla richiesta di richiamare espressamente l'intera normativa a tutela degli utenti con disabilità, si precisa che l'atto di regolazione in esame non può che tenere conto e fare salvo necessariamente l'insieme della normativa primaria di livello europeo e nazionale applicabile in materia di diritti dei passeggeri.

In proposito si ricorda, tra l'altro, oltre ai principi sanciti dalla Costituzione e dalle Convenzioni internazionali, la seguente normativa a tutela delle persone con disabilità:

- direttiva 26 ottobre 2016, n. 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- l. 30 marzo 1971, n. 118 - Conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n. 5 e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili, in particolare l'articolo 27 "Barriere architettoniche e trasporti pubblici");
- l. 28 febbraio 1986, n. 41 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 1986), in particolare l'articolo 32;
- l. 5 febbraio 1992, n. 104 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;
- d.lgs. 19 novembre 1997, n. 422 - Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;

<sup>6</sup> Benché, come già evidenziato nella relazione illustrativa, nelle carte dei servizi di tali imprese siano 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.

- I. 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, come modificata dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 106 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- I. 8 febbraio 2006, n. 60 - Modifica alla L. 14 febbraio 1974, n. 37, in materia di accesso dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico e negli esercizi aperti al pubblico
- I. 3 marzo 2009, n. 18- Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità
- d.lgs. 10 agosto 2018, n. 106 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- d.P.R. 24 luglio 1996, n. 503 - Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici;
- d.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia;
- d.P.R. 1 marzo 2005, n. 75 - Regolamento di attuazione della L. 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- decreto 20 marzo 2013, del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca concernente "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici». (Prot. 195/Ric)".

Per quanto riguarda le specifiche tecniche di interoperabilità (STI), di cui al 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, esse sono esplicitamente richiamate dal considerando (11) e dall'articolo 21 ("Accessibilità") del Regolamento.

Per quanto attiene alle richieste di integrazione della Misura 1 formulate dalle associazioni dei consumatori, si ritiene sufficiente quanto previsto alla Misura 10, la quale prevede già esplicitamente l'obbligo, per i gestori dei servizi e delle stazioni, di adeguare la carta dei servizi e le condizioni generali di trasporto. Si ricorda, inoltre, che ai sensi della delibera dell'Autorità n. 49/2015, la carta della 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) costituisce un contenuto minimo della convenzione/contratto. Per quanto riguarda le procedure da seguire e gli istituti partecipativi trova applicazione, ove previsto, il dettato dell'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007.

Infine, per quanto riguarda la richiesta, da parte delle medesime associazioni di esplicitare per tutte le misure le eventuali sanzioni applicabili, si segnala che le stesse sono già previste dalla normativa primaria applicabile.

## 2.3 Misura 2 - Definizioni

### 2.3.1 Contenuti del Documento

La **Misura 2** fornisce alcune definizioni utilizzate nel Documento, facendo principalmente riferimento alla normativa europea e nazionale di riferimento.

### **2.3.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 2**

Trenitalia ritiene opportuno inserire la definizione di “*stazione*” in conformità a quella riportata nelle CMQ (di cui al glossario, lettera x), nonché specificare meglio la definizione di “*biglietto integrato*”, dando evidenza delle diverse modalità di cooperazione tra i vettori, in funzione degli specifici rapporti contrattuali sottostanti. Infatti, alcuni titoli di viaggio integrati si configurano come più contratti di trasporto singoli, per i quali va individuata la modalità di attribuzione del ritardo e della relativa incidenza economica.

FAND Piemonte rappresenta che sono presenti in molte Regioni titoli di viaggio specifici per utenti disabili e a ridotta mobilità (PMR) che danno luogo al diritto di utilizzo gratuito dei mezzi pubblici e suggerisce di riportare per intero la definizione di persona con disabilità o a mobilità ridotta.

ASSTRA richiede di utilizzare la definizione di “*impresa ferroviaria*”, in luogo di “*gestore del servizio*” e di riferirsi al “*gestore dell’infrastruttura*” anziché al “*gestore di stazione*”.

La Triplice intesa dei pendolari del Lazio ritiene opportuno che nella definizione di “*reclamo*” si faccia riferimento anche alla eventuale con coerenza del servizio con elementi di quantità o qualità dello stesso fissati tra EA e gestore del servizio.

### **2.3.3 Valutazioni**

In relazione alle osservazioni formulate con riguardo alle definizioni, si ritiene opportuno precisare:

- la definizione di “*stazione*”, inserendola nella Misura 2, chiarendo che, a differenza di quanto disposto dalle CMQ, nel caso delle presenti misure, concernenti diritti degli utenti, riguarda qualsiasi luogo attrezzato per la salita e discesa dei passeggeri;
- la definizione di “*titolo di viaggio*”<sup>7</sup>, specificando che lo stesso può essere cartaceo o elettronico ed esplicitando che include il titolo che attribuisce a determinate categorie di utenti il diritto a viaggiare beneficiando di specifiche agevolazioni. Per il biglietto integrato si specifica che lo stesso può avere ad oggetto uno o più contratti di trasporto<sup>8</sup>;
- la definizione di “*gestore di stazione*” e di “*utente*”, esplicitando in particolare cosa si intende per “*utente potenziale*”.

Si è inoltre eliminata la definizione di “*venditore di biglietti*” per quanto si illustrerà trattando della Misura 3.8.

Per quanto attiene alla definizione di “*reclamo*”, si ritiene che l’attuale formulazione includa già le lamentele relative alla non coerenza del servizio rispetto alle condizioni di qualità, in quanto tale definizione fa riferimento anche ai “*requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale*”.

Per quanto riguarda la definizione di persona con disabilità o a mobilità ridotta, si ritiene opportuno confermare la scelta di non riportare testualmente quella fornita dal Regolamento, in quanto oggetto di

<sup>7</sup> In relazione alle diverse tipologie di titoli di viaggio, lo schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva (UE) 2016/2370 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2016, che modifica la direttiva 2012/34/UE per quanto riguarda l’apertura del mercato dei servizi di trasporto nazionale di passeggeri per ferrovia e la governance dell’infrastruttura ferroviaria riporta tra le definizioni quella di “*biglietto cumulativo*”, ossia “*uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto per servizi ferroviari consecutivi effettuati da una o più imprese ferroviarie*”.

<sup>8</sup> La definizione di abbonamento è tale da comprendere anche gli abbonamenti c.d. integrati

possibile revisione nell'ambito della Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)<sup>9</sup>; il rimando alla normativa di riferimento semplifica in particolare, nel caso specifico, l'adeguamento automatico in caso di successive modifiche.

## 2.4 Misura 3 – Diritto all'informazione

### 2.4.1 Contenuti del Documento

La **Misura 3** definisce il contenuto minimo del diritto all'informazione, con riguardo a:

- informazioni di carattere generale (**Misura 3.1**) 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;
- informazioni di carattere commerciale (**Misura 3.2**) cui gli utenti hanno diritto di accedere prima del viaggio, relative agli orari e alle condizioni per il viaggio più veloce e per la tariffa più bassa, gli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti, nonché alla conoscibilità dei canali di vendita dei titoli di viaggio. Particolare rilievo assumono le 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 (di cui alle 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;
- informazioni su accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni (**Misura 3.3**) cui gli utenti devono poter accedere prima del viaggio, nonché le informazioni utili nel momento in cui si verificano irregolarità o modifiche del servizio, quali ritardi, perdite di coincidenze o soppressioni (**Misura 3.4**) e che, quindi, i gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, devono rendere disponibili;
- 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;
- informazioni che i gestori dei servizi sono comunque tenuti a fornire durante il viaggio (**Misura 3.6**).

Le **Misure 3.7 e 3.8** individuano, tra le informazioni di cui ai punti precedenti della Misura, quelle che devono in particolare essere rese disponibili, rispettivamente, dai gestori delle stazioni e dai venditori di biglietti.

<sup>9</sup> Atto COM (2017) 548 definitivo, disponibile al link <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1507114783465&uri=CELEX:52017PC0548>

## 2.4.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 3

### **Osservazioni generali sulla Misura 3**

Trenord e Movimento consumatori e Cittadinanzattiva richiedono di specificare nel dettaglio gli obblighi informativi a carico, rispettivamente, del gestore dei servizi, del gestore delle stazioni e del venditore di biglietti.

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva richiedono altresì di integrare la Misura 3 con ulteriori informazioni previste alle Tabelle 1 e 3, rispettivamente della Misura 8 e della Misura 9 delle CMQ<sup>10</sup>.

Il Comitato pendolari Frattamaggiore richiede di prevedere il diritto di poter disporre *on line* dei dati di monitoraggio per singola tratta di validità degli abbonamenti.

La Regione Toscana rileva l'esigenza di un miglior coordinamento tra quanto previsto dalla misura in commento e dalle CMQ, tenuto conto dell'identità dell'oggetto di riferimento delle due previsioni, e ravvisa come agli obblighi di informazione dovrebbero essere collegate forme di indennizzo ai passeggeri, dal momento che le carenze informative possono provocare notevoli disagi.

#### ***Misura 3.1 – informazioni di carattere generale***

Trenitalia, nelle proprie osservazioni, oltre ad indicare le modalità con cui la stessa impresa rende disponibili le informazioni elencate, rileva, in particolare, che:

---

<sup>10</sup> Misura 8 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio): “1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IF/EA e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 1, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO\_AN di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa Tabella e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; Allegato A alla Delibera n. 16 dell'8 febbraio 2018 17 qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti. Sono comunque tutelati, ai sensi della Misura 3, punto 12, gli operatori economici interessati a fornire informazioni e servizi all'utenza.

2. Il valore del livello minimo dell'indicatore INFO\_AN è pari a uno.

3. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

4. Le informazioni non vocali in stazione sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali in stazione sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

5. La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui alla Tabella 1 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IF eroghi tutte o parte delle informazioni di cui alla Tabella 1 utilizzando la sola lingua italiana, predispone, condividendolo con l'EA, un piano per l'erogazione graduale nel tempo delle informazioni anche in lingua inglese. L'EA a tale proposito definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato, da raggiungere entro il termine del CdS in vigore alla data di pubblicazione del presente atto”.

Misura 9 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio): “1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito nelle Tabelle 2 e 3, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO\_DU di tipo binario, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate rispettivamente nelle Tabelle 2 e 3, e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti.

2. Il valore del livello minimo dell'indicatore INFO\_DU è pari a uno.

3. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

4. Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IF eroghi tutte o parte delle informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 utilizzando la sola lingua italiana, predispone, condividendolo con l'EA, un piano per l'erogazione delle informazioni in lingua inglese. L'EA a tale proposito definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato da raggiungere entro il termine del contratto di servizio in vigore alla data di pubblicazione del presente atto”.

- le informazioni relative alle condizioni generali applicabili al contratto di trasporto e quelle relative alle procedure per il recupero dei bagagli smarriti dovrebbero essere rese disponibili solo prima del viaggio, in analogia con quanto previsto dal Regolamento e dalle CMQ. Rileva inoltre che con riguardo alle informazioni sulle condizioni generali di trasporto (CGT), soggette per loro natura a frequenti aggiornamenti, sono più facilmente utilizzabili i canali non fisici;
- con riguardo alle *"ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio di trasporto"* sarebbe preferibile attenersi alla formulazione di cui all'allegato II al Regolamento (su tale punto anche ASSTRA ha richiesto di fornire chiarimenti);
- le informazioni in merito ai ritardi ed alla spettanza degli indennizzi di cui alla Misura 7.3, conformemente a quanto previsto dalla stessa misura, dovrebbero essere garantite esclusivamente tramite il canale web.

Il Movimento Consumatori e Cittadinanzattiva segnalano alcune carenze delle informazioni attualmente fornite dalle IF circa il recupero dei bagagli smarriti.

### ***Misura 3.2 – informazioni di carattere commerciale***

Trenitalia osserva che gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce/per la tariffa più bassa (lettere a) e b)) sono informazioni per loro natura soggette a frequenti aggiornamenti. Fornire informazioni su supporto fisico agli utenti potrebbe risultare di difficile realizzazione.

Con riferimento alle informazioni da fornire nel caso in cui in una stazione non sia presente una biglietteria o un'emittitrice self service funzionante o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità di vendita di biglietti (lettere c.3 e c.4), la medesima IF ritiene che la previsione sia eccedente rispetto alle finalità del Documento e ritiene sufficienti le modalità oggi utilizzate da Trenitalia.

La medesima IF ritiene sufficiente la diffusione delle informazioni su sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti di cui alla lettera e) tramite le CGT o sul sito web del gestore dei servizi.

In merito alla stessa questione, la Regione Toscana osserva che considerato l'elevato numero di rivendite convenzionate disponibili, è forse opportuno limitare l'indicazione a quelle più vicine e ASSTRA rileva incertezza rispetto alla definizione di *"prossimità"*, ritenendo opportuno che sia l'EA a precisare tale concetto e a definire anche le modalità di computo delle distanze tra le stazioni, indicazioni che devono essere recepite nel Cds.

Con riguardo ai biglietti integrati e globali (lettera d) Trenord sottolinea che i gestori di servizi coinvolti sono indicati a livello generale nelle CGT disponibili sui siti internet dei vettori; rileva che sui siti internet aziendali potrebbero comunque essere pubblicati gli elenchi aggiornati dei diversi gestori. Osserva inoltre che i titoli di viaggio, anche se integrati, vengono emessi con la partita IVA dell'azienda che effettua la vendita dei biglietti e che gli utenti, per le richieste di rimborso o risarcimento, sono tenuti a rivolgersi all'azienda che ha emesso il titolo di viaggio.

Anche la Regione Toscana rileva oggettive difficoltà nella possibilità di apporre il nominativo dei gestori del servizio integrato per ciascuna tratta / viaggio percorsa. Nel caso ad esempio del sistema toscano "Pegaso", si prevede la vendita del titolo integrato da parte di tutti i soggetti compartecipanti (non c'è una centrale unica di vendita) e questo rende particolarmente difficile la possibilità di indicare i nominativi delle imprese che effettuano il viaggio, in quanto il soggetto che vende il titolo può non coincidere con l'impresa che effettua il servizio in questione.

Sulla medesima tematica, Movimento consumatori e Cittadinanzattiva ritengono che rendere le informazioni circa i gestori coinvolti nel viaggio tramite applicazioni mobili che contengano link ai relativi siti internet possa garantire una maggior efficacia. Suggeriscono di integrare le informazioni da fornire all'utenza anche con modalità e recapiti per presentare reclami e/o segnalazioni.

#### ***Misura 3.3 – informazioni sull'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni***

Trenitalia, con riguardo all'informazione di cui alla lettera a), sottolinea che le informazioni relative alla fruibilità e alle condizioni di accesso delle stazioni sono di esclusiva competenza del gestore della stazione e richiede di utilizzare la formulazione di cui all'allegato II, parte I del Regolamento *"accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta"*.

#### ***Misura 3.4 – informazioni in caso di irregolarità o modifiche al servizio***

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva chiedono di specificare che la soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda i disagi ai passeggeri e di indicare i criteri in base ai quali l'informazione su una soppressione possa dirsi fornita *"in modo appropriato"* e *"in largo anticipo"*.

Trenitalia segnala che il materiale rotabile impiegato per servizi di media/lunga percorrenza sottoposti a OSP non è attualmente dotato di un canale informativo visivo, data l'assenza di monitor. La modalità applicativa specificata nella Misura 4.5 può essere pertanto soddisfatta solo parzialmente e limitatamente ad alcune flotte in uso al trasporto regionale. Eventuali obblighi in tal senso potrebbero richiedere investimenti di rilevante entità da parte del gestore dei servizi, con ricadute sui CdS. Inoltre, la previsione di due ulteriori canali informativi quali l'invio di mail e/o sms, potrebbe comportare interventi al momento non quantificabili in termini di fattibilità, tempi e costi. Con specifico riguardo ai servizi di trasporto regionale, l'invio di sms o e-mail non è applicabile perché i servizi non sono a prenotazione obbligatoria, né vi è limitazione dell'utilizzo ad un solo treno; per quanto attiene ai servizi di media/lunga percorrenza sottoposti ad OSP l'invio di sms o e-mail è limitato agli utenti possessori di abbonamento. L'IF segnala che è disponibile un servizio alternativo denominato *"smart caring"* attivabile sullo *smartphone* che, mediante un sistema di *infopush* personalizzato, notifica i ritardi superiori ai 15 minuti. Tale meccanismo, consente di ottenere aggiornamenti per linea e per treno, con un livello superiore di precisione e dettaglio, perché informa gli utenti sull'andamento del traffico ferroviario, possibili criticità in atto e per quali cause. In tal modo l'utente può programmare soluzioni di viaggio alternative. Ritiene, in ogni caso, che la suddetta modalità informativa risponda pienamente alla finalità generale della misura in esame.

La medesima IF, con riferimento alla Misura 3.4, che prescrive di informare gli utenti riguardo alla soppressione di determinati servizi (lettera a), ritiene necessario limitare tale previsione al caso di soppressione programmata di un servizio, mentre con riguardo alle informazioni su ritardi, cancellazioni e le relative cause (lettera b), ritiene opportuno circoscrivere tale previsione al caso in cui i ritardi e le cancellazioni siano dovute ad eventi imprevisti e non prevedibili.

Sempre con riguardo alle informazioni su ritardi, cancellazioni e le relative cause Trenord ritiene che le stesse siano di competenza del Gestore dell'Infrastruttura (GI). Allo stato attuale, infatti, la classificazione degli eventi di ritardo e di cancellazione è codificata secondo una *"Tabella di cause di ritardo e soppressioni"* contenuta nel PIR e recepita nel CdS fra Trenord e Regione Lombardia. Evidenzia che nel PIR non sono previsti obblighi da parte del GI nei confronti dell'IF per eventuali disservizi in termini di erogazione e distribuzione dell'informazione.

### ***Misura 3.5– informazioni in caso variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni***

Trenitalia osserva che le informazioni sull’eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l’accessibilità e fruibilità (**lettera b**) sono di esclusiva competenza del gestore della stazione; inoltre, che per motivi di opportunità, in caso di utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di un autoservizio che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o PRM (**lettera a**), debba essere il gestore di stazione a fornire le relative informazioni all’utente, incluse le alternative di viaggio. Ciò in quanto lo stesso gestore di stazione rappresenta l’interfaccia degli utenti con disabilità o PRM attraverso le Sale Blu, ed è tra l’altro già a conoscenza dei relativi dati di contatto.

Per quanto riguarda l’eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso che comporti una minor disponibilità di servizi a bordo (**lettera d**), osserva che detta previsione dovrebbe essere limitata alla fase prima del viaggio, in analogia a quanto previsto dalle CMQ. Peraltra, la pur tempestiva diffusione delle relative informazioni, “non appena esse si rendano disponibili”, potrebbe in ogni caso essere insufficiente per l’utente per riprogrammare in modo adeguato il viaggio. In tali situazioni al cliente viene comunque fornita assistenza e l’utente può richiedere il rimborso integrale del biglietto, laddove decida di non partire oppure proseguire il viaggio con un servizio di categoria inferiore (ad es. nel caso in cui abbia prenotato un vagone letto e viaggi su una cuccetta), con rimborso della differenza di prezzo tra servizio prenotato e servizio erogato.

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva richiedono che le informazioni in esame siano da fornirsi con modalità adeguate rispetto alle esigenze delle persone con menomazioni della vista e/o dell’udito.

### ***Misura 3.6– informazioni durante il viaggio***

Trenitalia, in proposito, ribadisce che il materiale rotabile impiegato da Trenitalia per servizi di media/lunga percorrenza sottoposti a OSP non è attualmente dotato di un canale informativo visivo data l’assenza di monitor. La modalità applicativa specificata nella Misura 4.6 può essere, pertanto, soddisfatta solo parzialmente e limitatamente ad alcune flotte in uso al trasporto regionale. Per quanto riguarda, più in particolare, la diffusione di informazioni concernenti le principali coincidenze relative ad altri gestori del servizio, dovrà essere definita una idonea procedura di trasmissione dei dati da parte del GI, unico soggetto detentore delle informazioni.

ASSTRA osserva, per quanto attiene l’informativa sulle coincidenze durante il viaggio, che la puntuale indicazione degli orari di partenza prevede una condivisione di informazioni tra le IF ed i GI al momento non disponibile sull’intera rete nazionale. Il punto risulta particolarmente critico per i servizi di trasporto pubblico locale per i quali, invece, risulta possibile segnalare durante il viaggio i servizi presenti nella successiva stazione.

### ***Misura 3.8– venditori di biglietti***

Trenitalia ed ASSTRA rappresentano criticità con riguardo alla possibilità che alcune delle informazioni indicate siano fornite da rivenditori quali bar, tabaccherie, edicole. Trenitalia segnala possibili impatti rilevanti sugli accordi commerciali e possibile conseguente riduzione della rete di vendita.

La Regione Toscana, invece, ritiene che i venditori di biglietti dovrebbero fornire informazioni anche relativamente agli sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti.

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva rilevano che indicando solo alcuni dei punti presenti nella Misura 3, si potrebbe essere indotti a ritenere che gli utenti abbiano diritto ad essere informati “almeno” degli aspetti

elencati nei punti 7 e 8, intesi quindi come sufficienti, invece che di tutto quanto previsto nell'intera Misura 3.

#### **2.4.3 Valutazioni**

##### ***Osservazioni generali sulla Misura 3***

Con riguardo alle osservazioni ricevute relativamente al diritto all'informazione, anche relativamente alle esigenze di coordinamento con le CMQ, occorre ricordare che la Misura 3 è stata formulata a partire, *in primis*, dai diritti garantiti dal Regolamento e dalla normativa nazionale, come già esposto nella relazione illustrativa allegata alla delibera n. 43/2018.

Le CMQ, per la loro specifica natura, prendono in esame anche informazioni diverse rispetto a quelle elencate alla Misura 3; in particolare le CMQ svolgono una generale funzione di trasparenza rispetto alle condizioni di affidamento del servizio<sup>11</sup>. Non sono pertanto accoglibili le proposte, formulate in particolare dalle associazioni degli utenti, di includere nella Misura 3 tali ulteriori voci.

Si ricorda, oltre alle Misure 8-10 delle CMQ, anche la Misura 3 delle medesime (“*Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati*”), con particolare riguardo a quanto previsto al punto 11, circa l'accessibilità a chiunque, nonché pubblicazione sui canali di informazione all'utenza sia dell'EA che dell'IF di una serie di documenti, tra cui i CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati.

Per quanto riguarda, in particolare, la disponibilità dei dati di monitoraggio dei ritardi, tali informazioni sono in parte oggetto della Misura 7.3 posta in consultazione (su cui *infra*) e della Misura 10 delle CMQ, che prevede la pubblicazione di tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi delle medesime CMQ.

In merito alla richiesta di specificare nel dettaglio gli obblighi informativi a carico del gestore dei servizi e delle stazioni, la Misura 3.7 individua già le informazioni che devono essere rese dai gestori delle stazioni<sup>12</sup>.

Rimandandosi al paragrafo relativo alla Misura 4 per ulteriori considerazioni, con riguardo al coordinamento delle Misure 3 e 4 con le CMQ, si osserva che le CMQ riportano in dettaglio i diversi canali di comunicazione, mentre le Misure in esame, aventi ad oggetto un contenuto minimo dei diritti degli utenti, si limitano a prevedere la disponibilità per gli stessi di almeno due canali gratuiti, di cui quantomeno uno utilizzabile anche dai soggetti non fruitori di internet. I canali indicati nella Misura 8 delle CMQ, peraltro contemplano sempre almeno un canale fisico<sup>13</sup> ed il canale internet.

La mancata previsione, nel caso di specie, di forme di indennizzo, è dovuta sia ad esigenze di proporzionalità dell'intervento, sia al fatto che la violazione degli obblighi informativi all'utenza (che può riguardare anche la tempestività e la correttezza con cui le stesse sono rese) è assistita, almeno per le imprese ferroviarie titolari di licenza, da specifiche ed apposite previsioni sanzionatorie contenute nel d.lgs. 70/2014. È comunque fatta salva l'introduzione di siffatti indennizzi tramite le carte dei servizi.

<sup>11</sup> A titolo di esempio, le informazioni di cui alla tabella 1 della Misura 8 delle CMQ, numeri da 20 a 25.

<sup>12</sup> Per quanto riguarda il venditore di biglietti si rimanda alle valutazioni svolte con riferimento alla Misura 3.8 del Documento.

<sup>13</sup> A titolo esempio, per le informazioni della Tabella 1, da 1 a 19 è comunque indicata la biglietteria in stazione; per le informazioni da 26 a 27, il *contact center*.

### ***Misura 3.1 – informazioni di carattere generale***

In relazione alle osservazioni di Trenitalia, per quanto riguarda le informazioni relative alle condizioni generali di trasporto applicabili, si rileva che, come confermato dalla stessa impresa, prevalentemente, dette informazioni sono rese disponibili tramite il sito web del gestore del servizio. Proprio per tale motivo esse sono già accessibili all'utente non solo, strettamente, prima del viaggio, ma altresì successivamente allo stesso, quando eventualmente l'utente le consulti per formulare un reclamo. Analoghe considerazioni valgono per le procedure di recupero dei bagagli smarriti. Si ritiene, pertanto, che la Misura 3.1 non necessiti di modifiche.

Si ritiene opportuno, invece, nel far seguito alle richieste di chiarimento con riguardo alla Misura 3.1, lettera d), riportare in tale punto, letteralmente, formulazione del Regolamento (*“attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto”*), onde esplicitare la relativa coincidenza.

Per quanto riguarda le informazioni di cui alla Misura 7.3 posta in consultazione (pubblicazione dei dati relativi ai ritardi e puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi), si osserva che il canale web indicato quale strumento preposto può rappresentare solo uno dei due canali gratuiti previsti dalla Misura 4.1, ma si ritiene necessario garantire che l'informazione sia fornita anche a soggetti non utilizzatori di internet (ad esempio tramite il servizio assistenza clienti).

Con riguardo alle problematiche rilevate dalle associazioni degli utenti in merito alle procedure per il recupero dei bagagli smarriti, le eventuali non conformità al Regolamento potranno essere verificate tramite l'attività di vigilanza dell'Autorità prevista dal d.lgs. 70/2014.

### ***Misura 3.2 – informazioni di carattere commerciale***

Con riguardo all'osservazione formulata da Trenitalia relativamente agli orari e condizioni per il viaggio più veloce/tariffa più bassa, la previsione, per le informazioni di cui alla Misura 3, di almeno un canale adatto agli utenti non utilizzatori del web non implica necessariamente che debbano essere predisposte numerose copie cartacee della documentazione rilevante, ma piuttosto che le informazioni siano rese disponibili almeno per la consultazione e/o che il personale addetto del gestore del servizio sia sempre in grado di illustrare all'utente le condizioni in parola.

In relazione alla previsione di cui alla lettera c.3) e alle osservazioni di Trenitalia e Regione Toscana, si rammenta che l'articolo 9, paragrafo 5, del Regolamento prevede espressamente che in assenza *“di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici”*.

Ciò premesso, la previsione di cui alla lettera c.3) viene ulteriormente precisata specificando espressamente che le informazioni relative ai punti vendita convenzionati si riferiscono a quelli *“più vicini”*.

Con riguardo al concetto di *“prossimità”*, richiamato da ASSTRA, si fa presente che l'Autorità si è già pronunciata al riguardo, nell'ambito di procedimenti sanzionatori avviati per violazione dell'articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014<sup>14</sup>, considerando non in prossimità un punto vendita ubicato a 600 mt dalla

<sup>14</sup> A titolo di esempio, pare opportuno citare l'avvio del procedimento con delibera n. 123/2016 del 3 novembre 2016, chiuso con delibera n. 25/2017 del 23 febbraio 2017, in cui l'Autorità ha rilevato che *“anche la prossimità non è definita dal dettato normativo, lasciando all'impresa margini decisionali in corrispondenza della fattispecie concreta. (...) non può però trascurarsi che il legislatore, nel fare riferimento alla disponibilità di biglietti “nella stazione di partenza o in*

stazione e, successivamente, prevedendo, con la Misura 11.4 delle CMQ, tra i canali di vendita conteggiati ai fini del calcolo dell'indicatore relativo alla *“dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete”* i *“punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati”*.

In merito alla previsione di cui alla lettera c.4), la stessa è riconducibile alle previsioni dell'articolo 10, commi 1 e 4, del d.lgs. 70/2014, non risultando pertanto eccedente rispetto alle finalità del Documento.

Le osservazioni aventi ad oggetto le informazioni relative ai biglietti integrati (indicazione dei gestori dei servizi coinvolti) sono state prese in considerazione mediante una precisazione della **Misura 3.2**, lettera d.1) e della **Misura 4.4**, a cui si rinvia.

Ciò premesso si osserva che l'esigenza che il titolo di viaggio riporti indicazioni utili all'individuazione dei gestori dei servizi che il medesimo titolo abilita ad utilizzare ha origine dall'esame di casistiche concrete in cui gli utenti hanno manifestato difficoltà nell'individuare il soggetto a cui rivolgersi per richiedere un'informazione, ottenere un rimborso e/o presentare un reclamo.

#### ***Misura 3.3 – informazioni sull'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni***

Posto che la Misura 3.3 specifica che le informazioni da essa contemplate devono essere fornite dai vari soggetti *“per quanto di rispettiva competenza”*, tenuto conto dei contributi ricevuti in fase di consultazione ed in esito ai conseguenti approfondimenti, si è ritenuto opportuno eliminare il riferimento al venditore di biglietti dalla Misura 3, introducendo alla Misura 4.4 (alle cui valutazioni si rinvia) una precisazione di dettaglio in relazione alla relativa competenza.

Inoltre, in considerazione delle osservazioni ricevute da RFI con riguardo alla Misura 5, che verranno illustrate nei successivi paragrafi è stata precisata la lettera a), prevedendo che gli utenti devono essere informati *“della eventuale disponibilità di posti a sedere in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche”*.

#### ***Misura 3.4 – informazioni in caso di irregolarità o modifiche al servizio***

Con riguardo alle osservazioni di Movimento consumatori e Cittadinanzattiva si ritiene che a Misura 3, in combinato disposto con la Misura 4 sia già sufficientemente dettagliata. È già previsto, infatti, che tali informazioni debbano essere fornite *“non appena si rendono disponibili”*.

Con riguardo alle osservazioni di Trenitalia, nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 43/2018 è già stato ampiamente illustrato il quadro normativo relativo all'assistenza informativa che deve essere garantita all'utente in caso di ritardi, perdite di coincidenze, soppressioni. Ribadendosi che, come peraltro richiamato da altri partecipanti alla consultazione, tale assistenza informativa assume cruciale importanza per attenuare il disagio che tali eventi comportano per l'utenza, si osserva che la stessa deve essere adeguata a raggiungere con la massima tempestività e capillarità tutti gli utenti interessati. La modalità descritta dall'impresa può ritenersi adeguata, purché la sua attivazione sia automatica, ove l'utente acquisti, tramite sito web (con rilascio del recapito cellulare o e-mail) o tramite APP un titolo di viaggio per un

---

*prossimità della stessa” (articolo 10, comma 4, del d.lgs. 70/2014), fornisce un’indicazione di tendenziale fungibilità del servizio di vendita in stazione o all'esterno della stessa. Di conseguenza, anche a voler considerare criteri “concorrenti”, la decisione di collocare il servizio di vendita dei biglietti in prossimità della stazione non può risultare irragionevolmente pregiudicante delle esigenze di ampia accessibilità e facilità di fruizione nei confronti dell’utenza che si avvale del servizio pubblico di trasporto ferroviario”.*

determinato treno. Qualora, nel caso in cui il titolo di viaggio glielo consenta, l’utente decida di utilizzare un treno successivo in sostituzione, deve essergli consentito di ricevere, anche con modalità infopush, le informazioni relative a tale diverso treno. Le informazioni in parola devono essere fornite in ogni caso di ritardo o cancellazione, e non soltanto quando le stesse siano dovute ad “*eventi imprevisti e non prevedibili*”. Con riguardo all’informazione di cui alla lettera a), facendosi riferimento a “*decisioni di sopprimere*” gli eventi in questione appaiono per definizione programmati.

Per quanto attiene alle osservazioni in merito agli obblighi del GI l’Autorità valuterà se sia necessario fornire prescrizioni specifiche allo stesso nell’ambito delle sue competenze sul Prospetto informativo della rete.

Giova ad ogni modo richiamare quanto previsto, in proposito, dalla Misura 15 (*Indicatori di qualità negli Accordi Quadro o in altri Atti negoziali diversi dal Cds*) delle CMQ, la quale prevede, al punto 4, che “*l’EA, con l’opportuno coinvolgimento delle IF interessate, individua le informazioni che devono essere garantite nei confronti degli utenti e dei cittadini all’interno della stazione, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità di spazi (...)*”.

#### ***Misura 3.5– informazioni in caso variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni***

Con riguardo all’opportunità che sia il gestore di stazione, in caso di utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di un autoservizio che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o PRM (lettera a), a fornire le relative informazioni all’utente, incluse le alternative di viaggio, si osserva che l’attuale formulazione della Misura 3.5 non esclude che l’informazione sia resa dal gestore della stazione, qualora tale soggetto svolga tale funzione in base a una specifica convenzione con il gestore del servizio.

Relativamente alle osservazioni di Trenitalia sulla tempistica con cui le informazioni in esame debbono essere fornite, si osserva, nello specifico, che le informazioni di cui alla Misura 3.5, lettera d) sono da rendere, per loro natura, prima del viaggio, nel momento in cui il gestore ha contezza che il servizio verrà reso con materiale rotabile avente caratteristiche diverse da quelle programmate. Si pensi, a titolo di esempio, al caso di un utente che abbia acquistato un posto in carrozza letto e tale carrozza non sia effettivamente presente nel convoglio. In tal caso è richiesto che l’utente ne riceva informazione il prima possibile e che, contestualmente, gli vengano rese note le modalità di rimborso del servizio non reso, oltre alle eventuali alternative di viaggio.

In relazione alle osservazioni di Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, si precisa che il richiamo generale al Regolamento presuppone già che le informazioni siano da fornirsi con modalità adeguate rispetto alle esigenze delle persone con menomazioni della vista e/o dell’udito.

#### ***Misura 3.6– informazioni durante il viaggio***

In merito alle osservazioni sulla misura in esame, si osserva che la stessa riprende in larga misura quanto già previsto all’allegato II, parte II del Regolamento e che, per quanto riguarda le informazioni di cui alla lettera d), la loro erogazione è subordinata alla disponibilità delle stesse. A tale proposito, l’Autorità valuterà se necessario intervenire con prescrizioni al GI nell’ambito delle sue competenze sul Prospetto informativo della rete.

#### ***Misura 3.8– venditori di biglietti***

Con riguardo alle osservazioni ricevute, si osserva che le informazioni contemplate alla Misura 3.8 rientrano tra quelle di cui all’allegato II, parte I, del Regolamento, che menziona esplicitamente i venditori di biglietti

quali soggetti tenuti a fornirle. Inoltre, si rileva che anche la Misura 10 delle CMQ individua quale canale, per un buon numero delle informazioni in esame, i “*punti vendita convenzionati*”<sup>15</sup>.

Ferme restando dette previsioni, la misura in esame è stata espunta, unitamente alla definizione di venditore di biglietti<sup>16</sup>, ritenendosi opportuna una più ampia disamina della tematica dei sistemi di vendita di biglietti (*on line* o tramite piattaforme) nell’ambito di specifici procedimenti. Conseguentemente, è stato specificato, alla **Misura 4.4** (cui si rinvia), che i gestori dei servizi debbono rendere conoscibili agli utenti i canali per ottenere le informazioni di cui alla Misura 3 anche tramite i rivenditori di biglietti che operino per conto degli stessi.

Si ritiene utile riportare, nel riquadro sottostante, il testo della Misura risultante dalle esposte valutazioni, corredata dai riferimenti normativi riferibili alle diverse informazioni.

#### **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 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 in qualità di organismo nazionale responsabile dell’applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 (articolo 29 regolamento (CE) n. 1371/2007), nonché 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) attività che potrebbero 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 7.4;
  - 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, 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 emettitrici *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’emettitrice *self service* funzionante, della distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini (articolo 9, paragrafo 5, regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 10 d.lgs. 70/2014);

<sup>15</sup> Si tratta delle informazioni, indicate in Tabella 1, relative a: disponibilità di servizi a bordo dei treni, disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette, condizioni di accesso per le biciclette, orari e condizioni per il viaggio più veloce/tariffa più bassa.

<sup>16</sup> Ai sensi dell’articolo 3, n. 7) del Regolamento venditore di biglietti è “*qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venga biglietti per conto dell’impresa ferroviaria e per conto proprio*”.

- 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 sovrapprezzo 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;
- 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 per quanto di rispettiva competenza, concernenti almeno:
- a) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione dell'eventuale disponibilità in stazione di posti a sedere in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche, nonché 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 (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 ai sensi dell'articolo 7 regolamento (CE) n. 1371/2007;
- b) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause (articolo 18 regolamento (CE) n. 1371/2007);
- c) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli. Dette informazioni concernono quantomeno, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:
- c.1) le possibilità di trasporto alternativo;
- c.2) ove ne ricorrono i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo (articolo 16 regolamento (CE) n. 1371/2007);
- c.3) le modalità di accesso all'eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;
- c.4) l'assistenza garantita;
- c.5) le forme di indennizzo comunque denominate, incluse le modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 8 (articolo 1, comma 168, l. 124/2017).
5. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, i gestori degli stessi, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 4 - informazioni concernenti almeno:
- a) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di autoservizio sostitutivo o integrativo, che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;
- b) l'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta la stazione accessibile più vicina;
- c) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti la non accessibilità per le biciclette, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;
- d) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti una minor disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette o di ulteriori servizi, con indicazione delle possibili alternative di viaggio, delle modalità per ricevere assistenza e/o dei rimborsi eventualmente previsti.
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), al punto 3, lettera a), al punto 4 lettera b) e al punto 5, lettera b).

## 2.5 Misura 4 – Modalità con cui sono rese le informazioni

### 2.5.1 Contenuti del Documento

Con la **Misura 4** si dettagliano le concrete modalità con cui debbono essere rese le informazioni di cui alla Misura 3.

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 la verifica della chiarezza, completezza e semplicità di accesso alle informazioni si prevede 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**)

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*. Pertanto si prevede che i gestori dei servizi 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* (**Misura 4.1**).

Più in specifico:

- la **Misura 4.2** 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;
- la **Misura 4.3**, in coerenza con quanto previsto all'articolo 9, paragrafo 5 del Regolamento e all'articolo 10 del d.lgs. 70/2014, specifica che le informazioni da rendere nel caso in cui nella stazione di partenza non sia presente una biglietteria o un'emettitrice *self service* funzionante sono comunque affisse nelle medesime stazioni;
- la **Misura 4.4** 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, precisa che dette informazioni devono essere riportate sul titolo di viaggio;
- la **Misura 4.5** dettaglia 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.

### **2.5.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 4**

Trenitalia sostiene che il pieno soddisfacimento degli obblighi informativi previsti nel Documento renderebbe necessari investimenti di rilevante entità - al momento non puntualmente quantificabili - in considerazione del complesso ed articolato novero di canali di comunicazione prescritto. Alcune informazioni possono essere rese disponibili da Trenitalia, secondo le modalità di cui alla Misura 4, solo a valle di rilevanti investimenti in sistemi informativi e/o su materiale rotabile. Si propone a tale riguardo che con riferimento ai canali informativi sulle condizioni minime di accessibilità commerciale non siano stabiliti ulteriori obblighi rispetto alla delibera dell'Autorità n. 16/2018. Ad esempio, le specifiche modalità di diffusione delle informazioni a bordo treno dovrebbero essere valutate coerentemente con i sistemi e sottosistemi attualmente installati.

Trenord osserva che la quantità di informazioni che la Misura 3 richiede di fornire deve necessariamente essere divulgata tramite canali digitali o, in alternativa, tramite call center; ciò sia per l'ampio numero di informazioni, sia per la necessità di un loro aggiornamento in tempo reale, circostanze che rendono tali informazioni non idonee ad essere comunicate a mezzo di supporti cartacei (con complicazioni in termini di oneri e logistica).

Ritiene inoltre opportuno determinare l'obbligo, a carico del gestore delle stazioni, di procedere al censimento delle stesse con relativa classificazione riportante la quantificazione degli spazi adibiti all'esposizione e l'opportuna classificazione di idoneità. La disponibilità delle informazioni con *"modalità chiara e di agevole accesso per utenti anche disabili o a mobilità ridotta"* è strettamente correlata alla disponibilità di apparecchiature digitali idonee a tale scopo all'interno delle stazioni. L'onere dell'IF di rendere disponibili le informazioni non prevede un obbligo da parte dei gestori delle stazioni di rendere disponibili adeguati spazi per la gestione di tali informazioni. Inoltre, tali aspetti non trovano adeguata regolamentazione nel PIR. Tali ipotesi risultano comportare investimenti per mancanza di sistemi informatici predisposti e da implementare e per mancanza di spazi dedicati conformi all'accessibilità da clienti PMR. L'integrazione dei sistemi informatici dell'IF e del GI (che è la fonte certificata di tali informazioni) necessita di studi e analisi di fattibilità con relative valutazioni di tempi e costi non compatibili con i tempi indicati nella Misura 10.

La Regione Toscana suggerisce di prevedere il rilascio delle informazioni anche in lingua inglese, con particolare riferimento alle informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.6. Inoltre, esprime dubbi sulla possibile utilizzazione del format di locandine per comunicare in modo chiaro un simile quantitativo di informazioni. Suggerisce di classificare le informazioni per una lettura più agevole, valutando prioritarie quelle relative ad eventi contingenti (Misure 3.4 e 3.5) che richiedono decisioni e scelte da parte del viaggiatore.

FAND Piemonte suggerisce di fare esplicito richiamo e riferimento a quanto previsto dal regolamento (UE) n. 1300/2014 (STI PRM).

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, nel sottolineare il gradimento degli utenti per l'utilizzo di applicazioni telematiche che forniscono informazioni anche di carattere generale, richiedono di precisare che le informazioni sono fornite *"nel formato più adatto"* riservando *"particolare attenzione alle esigenze delle*

*persone con menomazioni dell'udito e/o della vista".* Ritengono, altresì, che le locandine affisse dovrebbero contenere le informazioni di carattere generale di cui alla Misura 3, eventualmente sotto forma di estratto della carta dei servizi.

In relazione alla Misura 4.4, Trenord ribadisce la difficoltà di indicare sul titolo di viaggio i gestori dei servizi coinvolti nello stesso e suggerisce di utilizzare piuttosto i siti aziendali, il cui riferimento possa essere specificato sui *layout* dei titoli stessi.

La medesima IF rileva, altresì, che ad oggi, in base alla classificazione delle informazioni erogabili da parte del GI, quelle di cui alla Misura 4.5 sono indicate come commerciali e pertanto opzionali ed a carico dell'IF. Ritiene necessario un intervento regolatorio che riguardi la classificazione delle informazioni da erogare nelle stazioni ad opera del GI in modalità sonora e visiva. Con riguardo alla modalità di informazioni tempestiva dell'utenza via email o cellulare, si sottolinea che l'attuale servizio - che eroga tali informazioni in tempo reale – viene attivato su specifica richiesta dei Clienti e non è direttamente associato al biglietto acquistato dal Cliente. La modalità richiesta non risulta essere compatibile con la tempistica di ricezione indicata alla Misura 10 e prevede un sistema di vendita e di tracciabilità del Cliente.

Infine, osserva che il livello di attrezzaggio della flotta ad oggi non presenta strumentazione adeguata a veicolare la quantità di informazioni richieste a bordo dei treni. In aggiunta, specifica che alcune delle tipologie di informazioni, che la Misura 4 prevede debbano essere fornite (a titolo esemplificativo: accessibilità e fruibilità delle stazioni), non sono disponibili all'IF. Segnala altresì che alcune informazioni (a titolo esemplificativo: cause di ritardo e soppressioni) vengono allo stato attuale comunicate dal GI a 3 giorni (medi) dall'avvenuto disservizio: ciò stante, una modalità di erogazione dell'informazione in tempo reale non garantirebbe una erogazione di informazione certificata che potenzialmente potrebbe essere suscettibile di successiva rettifica.

Rispetto agli annunci sonori in stazione di cui alla Misura 4.5, ASSTRA rileva un problema di natura tecnica e organizzativa e richiede di chiarire le modalità e la tempistica di tali annunci per garantirne l'effettiva utilità.

RFI rileva difficoltà interpretative laddove alla Misura 4.1 è richiesto di fornire le informazioni attraverso due canali (di cui uno diverso dal sito web) mentre la Misura 4.5 richiede - con esplicito riferimento al Gestore della stazione - di fornire le informazioni con appositi annunci sonori e visivi come modalità ulteriore rispetto ai canali di cui alla Misura 4.1, cosicché le modalità di richiesta informativa sembrerebbero essere superiori a due. Ritiene, dunque, che tra i canali informativi di cui alla Misura 4.1 gli annunci sonori e visivi debbano rappresentare l'alternativa al sito web in modo da circoscrivere a due canali informativi.

Osserva, inoltre, che dal testo della Misura 4.5 risulta evidente che le informazioni di cui trattasi vadano rese non appena disponibili e dunque in tempo reale, di talché un canale informativo di tipo statico non sarebbe in tal caso utilizzabile rinvenendosi piuttosto la necessità di fornire tali informazioni per mezzo di canali informativi dinamici quali i *"monitor riepilogativi"*. L'installazione di tali monitor presuppone la definizione di un programma che tenga conto sia della correlata tempistica d'implementazione e sia della pianificazione all'uopo necessaria della disponibilità delle risorse economiche. Appare quindi necessario che la misura finale contempi quantomeno un criterio di gradualità rapportato ad una calendarizzazione pluriennale degli interventi ispirata, se possibile, a criteri di priorità (tipologia di stazione e bacino d'utenza interessato).

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva ritengono che la consultazione delle associazioni rappresentative degli utenti debba avvenire nel quadro delle attività previste dall'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007.

### 2.5.3 Valutazioni

Per quanto riguarda gli aspetti che attengono ai costi per l'implementazione delle misure in esame, si rimanda a quanto già illustrato nell'ambito delle valutazioni circa le osservazioni di carattere generale.

Per quanto attiene ai dubbi sollevati in merito all'idoneità delle locandine, quale strumento per veicolare adeguatamente una pluralità di informazioni, si rileva che in base alla Misura 4.2 dette locandine sono menzionate al solo fine di rendere noti i canali informativi resi disponibili dal gestore ai sensi della Misura 4.1. Anche per quanto riguarda i supporti cartacei, si ritiene che essi debbano essere resi disponibili per la consultazione da parte degli utenti e che il personale del gestore preposto debba essere in grado di fornire informazioni aggiornate e corrette, presumendosi che lo stesso abbia accesso ad idonei strumenti informatici all'uopo predisposti (ad esempio, manuali e istruzioni operative, CGT e carta dei servizi e loro modifiche).

Come accennato nel paragrafo relativo alle valutazioni sulla Misura 3.8 del Documento, con la finalità di precisarne i contenuti della Misura 3, anche in ottica di miglior coordinamento con la **Misura 4.2** nella medesima si è precisato che i gestori dei servizi debbono rendere conoscibili agli utenti i canali per ottenere le informazioni di cui alla Misura 3 anche tramite i rivenditori di biglietti. Gli stessi sono identificati con i soggetti che operano per conto dei gestori del servizio interessato.

Relativamente agli spazi e agli strumenti di informazione che il gestore della stazione deve mettere a disposizione, la materia potrà essere oggetto di successivi procedimenti dell'Autorità nell'ambito delle competenze attribuite in tema di accesso alle infrastrutture.

Con riguardo all'eventuale previsione che le informazioni di cui alla Misura 3 siano fornite anche in lingua inglese, si osserva che detto aspetto attiene prevalentemente alla qualità del servizio e si rimanda a quanto già previsto in particolare alle Misure 8.5 e 9.4 delle CMQ<sup>17</sup>. Circa l'utilizzo della lingua inglese, si rimanda invece a quanto illustrato nell'ambito delle Misure 8 e 9.

Con riguardo alle osservazioni di FAND Piemonte e di Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, non si ritiene di apportare la modifica richiesta, in quanto il richiamo alle STI PRM e *“alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista”* deriva già da quanto previsto alla Misura 1.3. Anche la Misura 4.1 fa esplicito richiamo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

Con riguardo all'osservazione di Trenord relativamente all'indicazione dei gestori coinvolti sul titolo di viaggio integrato, la stessa è stata tenuta in considerazione mediante precisazioni della **Misura 4.4**, prevedendosi

---

<sup>17</sup> Misura 8.5: *“La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui alla Tabella 1 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IF eroghi tutte o parte delle informazioni di cui alla Tabella 1 utilizzando la sola lingua italiana, predispone, condividendolo con l'EA, un piano per l'erogazione graduale nel tempo delle informazioni anche in lingua inglese. L'EA a tale proposito definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato, da raggiungere entro il termine del CdS in vigore alla data di pubblicazione del presente atto”.*

Misura 9.4: *“Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IF eroghi tutte o parte delle informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 utilizzando la sola lingua italiana, predispone, condividendolo con l'EA, un piano per l'erogazione delle informazioni in lingua inglese. L'EA a tale proposito definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato da raggiungere entro il termine del contratto di servizio in vigore alla data di pubblicazione del presente atto”.*

che le informazioni di cui alla Misura 3.2, lettera d.1) sono riportate sul titolo di viaggio “ove possibile” e che “*in alternativa sul titolo di viaggio sono indicati i canali per ottenere tali informazioni*”.

Circa le osservazioni ricevute sulla **Misura 4.5**, va evidenziato che tutti gli eventi che comportano disagi per l’utenza e necessità di riprogrammazione debbono essere accompagnati da informative complete e diffuse tempestivamente con mezzi adeguati. Ciò premesso, in merito ai chiarimenti richiesti da RFI è stata inserita una precisazione testuale alle Misure 4.5 e 4.6, per chiarire che i canali ivi indicati soddisfano la previsione generale di cui alla Misura 4.1, considerandosi quelli ivi illustrati uno dei due canali (il canale che a miglior garanzia della tutela dei diritti di cui rispettivamente ai punti 3.4, 3.5 e 3.6 deve comunque essere assicurato) gratuiti previsti da detta misura. In relazione alle osservazioni di Trenitalia, si vedano le considerazioni già espresse con riguardo alle Misure 3.4 e 3.5.

Inoltre, la **Misura 4.6** è stata meglio precisata per tenere conto delle criticità rappresentate dalle IF relativamente alle caratteristiche del materiale rotabile in uso, ferma restando l’esigenza di garantire l’adeguatezza dei mezzi di diffusione delle informazioni, in conformità alle previsioni del Regolamento (articolo 8, paragrafo 3).

Circa le criticità, segnalate da Trenord, relativamente alla possibilità, da parte del gestore dei servizi, di fornire in tempo reale alcune delle informazioni richieste alle Misure 3.5 e 3.6, si rimanda alle considerazioni già svolte nei paragrafi precedenti in relazione alle stesse misure.

Con riguardo alla consultazione delle associazioni rappresentative degli utenti prevista alla Misura 4.7, è demandato ai soggetti interessati stabilire le modalità con cui la consultazione in esame debba ritenersi più efficace, ferma restando, nei casi in cui è prevista, l’applicazione della citata previsione di cui all’articolo 2, comma 461, della legge 244/2007. L’Autorità potrà verificare se la consultazione prevista dalla misura in esame sia stata effettuata con modalità tali da garantire ai soggetti interessati l’effettiva partecipazione.

## 2.6 Misura 5 – Indennizzi per accessibilità e fruibilità

### 2.6.1 Contenuti del Documento

La **Misura 5** 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.

In particolare:

- la **Misura 5.2** 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>18</sup>, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto a

<sup>18</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

- un indennizzo definito nelle medesime carte dei servizi, da determinarsi tenendo conto dei criteri indicati nella **Misura 5.4**, ove applicabili;
- la **Misura 5.3** prevede 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, viene chiarito che tali indennizzi devono poter essere richiesti al gestore dei servizi (**Misura 5.5**).

## 2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 5

Trenord richiede che siano dettagliati gli oneri rispettivamente a carico dei gestori dei servizi e delle stazioni in quanto, osserva, le informazioni relative all'accesso nelle stazioni *“sono ricomprese nelle CGT del vettore, ma non sono disponibili processi di aggiornamenti in tempo reale”*. In particolare, con riguardo alla disponibilità delle informazioni in stazione per le persone con menomazioni uditive e visive ritiene che, oltre a precisare gli obblighi dei gestori delle stazioni, debbano essere stabilite sanzioni a carico di tali soggetti per l'inadempimento degli obblighi posti a loro carico.

RFI osserva che i posti a sedere in luoghi riparati da agenti atmosferici non sono individuati, nella normativa sia europea che nazionale, come elementi infrastrutturali di necessaria presenza all'interno delle stazioni. Propone, dunque, di specificare che i posti a sedere in sale d'attesa dedicate e al riparo da condizioni atmosferiche debbano formare oggetto di rappresentazione informativa, senza che la stessa si traduca come obbligo in termini di dotazione infrastrutturale della stazione.

Trenitalia ribadisce che i rotabili impiegati per i propri servizi di media/lunga percorrenza (e alcuni del trasporto regionale) non sono dotati di monitor; non è pertanto possibile la diffusione delle informazioni attraverso il canale visivo, ma esclusivamente attraverso il canale di diffusione sonora.

La medesima impresa osserva che il valore degli indennizzi previsti dalla Misura non dovrebbe comunque eccedere il valore del biglietto, in quanto il relativo risarcimento del danno non potrebbe essere commisurato a criteri oggettivi e che gli indennizzi dovrebbero essere richiesti al gestore dei servizi limitatamente ai casi di cui alla Misura 5.3, *“in relazione alla necessaria esistenza di un rapporto contrattuale con l'utente”*.

A tale proposito, anche Trenord ritiene che gli indennizzi dovrebbero poter essere richiesti al gestore della stazione, nel caso di disservizi riguardanti le stazioni o le infrastrutture.

FAND Piemonte chiede di specificare che il diritto a rimborso o indennizzo spetta anche agli utenti disabili che usufruiscono di specifiche agevolazioni.

La Regione Toscana osserva che il diritto all'indennizzo nei casi contemplati dalle Misure 5.2 e 5.3 dovrebbe essere previsto a vantaggio di tutti gli utenti che subiscano i disservizi in questione e non solo per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

---

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.

### 2.6.3 Valutazioni

Per quanto attiene alla richiesta di precisare gli obblighi posti, rispettivamente, a carico del gestore dei servizi e del gestore della stazione, si osserva che deve avversi riguardo, in proposito, alle prescrizioni del quadro normativo europeo e nazionale.

Si rammenta che la delibera dell'Autorità n. 70/2014 prescrive al GI, alla Misura 9.6.3, una serie di informazioni da fornire con cadenza annuale, rendendole accessibili nel Prospetto informativo della rete sul sito web dello stesso GI e nella sezione del proprio sito web dedicata alle persone con mobilità ridotta, tra cui l'attuale *"distribuzione sul territorio delle stazioni aperte al pubblico prive di servizi di assistenza alle PMR, con precisa identificazione delle caratteristiche di accessibilità"*, nonché il *"programma di investimenti nei prossimi cinque anni per l'adeguamento alle STI-PMR-2007 delle stazioni aperte al pubblico lungo la rete ferroviaria del Gestore dell'Infrastruttura"*.

In via di fatto risulta che, almeno per quanto riguarda le stazioni sulla rete ferroviaria nazionale, le caratteristiche di accessibilità di ciascuna siano riportate in un'apposita sezione del sito web di RFI, facendo uso di appositi pittogrammi.

L'Autorità, nell'ambito delle competenze ad essa attribuite materia di condizioni minime di qualità<sup>19</sup> e di Prospetto informativo della rete, ha in più occasione posto l'attenzione sul tema dell'accessibilità.

Ulteriormente, tale tematica potrebbe, qualora risulti necessario, essere oggetto di eventuali futuri provvedimenti ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera a) del d.l. 201/2011, con riguardo specifico alle stazioni ferroviarie.

Si ritiene invece opportuno, nell'accogliere l'osservazione formulata da RFI con riguardo ai posti a sedere in stazione, provvedendo ad eliminare il riferimento in esame ai posti a sedere al riparo da condizioni atmosferiche dalla **Misura 5.1** precisando contestualmente, come già illustrato, la Misura 3.3.

Per quanto riguarda l'osservazione di FAND Piemonte relativa al diritto all'indennizzo per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta che usufruiscono di specifiche agevolazioni, si rimanda a quanto illustrato con riguardo alla definizione di *"titolo di viaggio"* di cui alla Misura 2, lettera h) (lettera g) del Documento).

Con riguardo alla proposta della Regione Toscana, di estendere la previsione relativa agli indennizzi a tutte le categorie di utenti, si ritiene che la stessa non possa essere accolta. La previsione per i soli utenti con disabilità e a mobilità ridotta è, infatti, da ricondurre alla peculiare rilevanza dell'interesse da tutelare. Si rammenta, altresì, che sono sempre fatte salve eventuali previsioni, contenute nelle carte dei servizi, che accrescano le garanzie riconosciute agli utenti.

Relativamente al soggetto a cui l'utente deve rivolgersi per ottenere gli indennizzi, ove dovuti (osservazioni di Trenitalia e Trenord), si ribadiscono le motivazioni di cui alla relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 43/2018, in estrema sintesi l'esigenza che l'utente possa avere, quale unico referente, il soggetto col quale stipula il contratto di trasporto, ossia il gestore del servizio. I gestori dei servizi e delle stazioni potranno, tramite opportuni meccanismi di coordinamento o di rivalsa, garantire che l'utente riceva gli indennizzi dovuti indipendentemente dal soggetto al quale lo stesso si è rivolto.

In merito alle osservazioni relative all'entità degli indennizzi, si precisa che la funzione degli stessi è proprio quella di assicurare un ristoro, sia pure forfettizzato, all'utente per il disagio derivante dal disservizio subito,

<sup>19</sup> Si veda, in particolare, la Misura 13 delle CMQ, già citata nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 43/2018, relativa a *"Indicatori e livelli minimi di accessibilità"*.

posto che il rimborso del biglietto consente unicamente di ottenere la ripetizione dell’indebito, a fronte della mancata erogazione della controprestazione (il servizio di trasporto erogato con le caratteristiche pattuite tra le parti). Inoltre, la Misura 5.4 specifica i criteri oggettivi in base ai quali il gestore della stazione o il gestore dei servizi devono determinare l’indennizzo che sono tenuti a corrispondere.

## 2.7 Misura 6 – Diritto all’indennizzo per ritardi singoli

### 2.7.1 Contenuti del Documento

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.

La **Misura 6.2** 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.

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**).

### 2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 6

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva richiedono di riportare alla Misura 6.1 i casi in cui l’utente ha diritto al rimborso previsti dall’articolo 16 del Regolamento, in modo da rendere applicabile il relativo diritto ai gestori dei servizi che operano su reti isolate.

Gli stessi ritengono che la Misura 6.2 dovrebbe prevedere che l’orario di apertura delle porte del treno possa essere annotato sul titolo di viaggio su richiesta dell’utente.

La Regione Toscana ritiene opportuno prevedere la possibilità di segnalazione della presenza sul treno in ritardo sia al personale viaggiante, sia tramite modalità telematica, se e nei casi in cui risulti possibile dai più recenti sistemi di lettura automatica del biglietto.

Trenitalia osserva, con riguardo alle modalità applicative proposte per la Misura 6.1, che:

- la segnalazione al personale preposto comporterebbe un notevole aggravio in termini di attività cui il personale dovrebbe essere dedicato (a maggior ragione in caso di perturbazione della circolazione);
- al momento non esistono modalità telematiche in grado di registrare la presenza del singolo utente a bordo treno. Lo sviluppo di tale tecnologia richiederebbe investimenti di cui non sono prevedibili allo stato attuale né l’entità, né la tempistica di realizzazione. Inoltre, si evidenzia che per l’ottenimento dell’indennità per ritardo nel caso di viaggio con trasporto regionale e biglietto acquistato on line, la presenza a bordo può essere già registrata dal Capotreno nell’attività di controlleria elettronica.

Per Trenord le modalità telematiche previste dalla Misura 6.2 presuppongono la presenza di un biglietto necessariamente telematico e con associazione ad un cliente univoco, per la cui realizzazione sono previsti tempi lunghi.

Con riguardo alla Misura 6.3:

- Trenitalia e Trenord osservano che le attività di rilevazione dell'orario debbano essere di esclusiva competenza del GI, in quanto unico soggetto certificatore dei dati (ciò è desumibile, afferma Trenitalia dall'articolo 11, comma 3, del d.lgs. 112/2015 e dall'atto di concessione).
- Trenord, in particolare, sostiene che attribuire al Capotreno la responsabilità di registrare manualmente l'orario di apertura comporterebbe il "passaggio" dal un criterio oggettivo (ossia, l'automatismo attuale del dato dell'orario di arrivo) ad un dato soggettivo (potenzialmente suscettibile di imprecisione ed errore umano); eventuali correttivi da inserire tramite algoritmo (distanza tra il punto di rilevamento dell'orario di arrivo ed il punto di fermata del treno, tempi di apertura porte del treno) sarebbero comunque soggetti ad errori ed imprecisioni. Sostiene, inoltre, che la soluzione tecnicamente migliore sia quella sinteticamente descritta al suddetto punto 2, tenuto conto che, mediamente, le differenze sono nell'ordine di qualche decina di secondi (sicuramente inferiori al minuto) tra l'ora di arrivo attualmente registrata dai sistemi tecnologici del GI e l'ora reale di apertura delle porte del treno.

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

La Regione Toscana concorda sul fatto che sulle reti minori non dotate di sistemi analoghi a quello di RFI per la rete nazionale la rilevazione debba essere fatta dal Capotreno, ma ritiene preferibile che si faccia riferimento al dato certificato dal GI per ciascuna stazione nei casi in cui lo stesso sia dotato di sistemi di rilevazione automatica in grado di certificare il dato stazione per stazione. In questo caso, al fine di computare il momento dell'apertura delle porte che tenga conto della distanza fra il punto di rilevazione e il punto di discesa, potrebbe essere valutato se applicare una maggiorazione di tempo pari alla metà del tempo di sosta del treno nella stazione (differenza fra minuto effettivo di arrivo e minuto effettivo di partenza del treno), per le stazioni / fermate intermedie (al massimo comunque un minuto) e un minuto per le stazioni di destino.

Con riguardo alla Misura 6.4, il Movimento consumatori e Cittadinanzattiva osservano che riconfermare la soglia dei 4 euro come importo minimo dell'indennizzo per vederne il riconoscimento rende vana la misura per i trasporti regionali e locali, in quanto nessuna tratta di tale raggio prevede un costo pari/superiore ai 16 € (il cui 25%, indennizzo riconosciuto per un ritardo di 60', corrisponde appunto a 4€). Ritengono inoltre, tra l'altro, opportuno indicare i casi in cui risulta applicabile l'articolo 48, comma 12-ter del d.l. 50/2017.

### **2.7.3 Valutazioni**

Con riguardo all'osservazione delle associazioni rappresentative degli utenti, si segnala che la possibilità di chiedere il rimborso è già prevista, nei casi ivi specificati dall'articolo 48, comma 12-ter del d.l. 50/2017, mentre la Misura 10 prevede già un obbligo di integrazione delle CGT e delle carte dei servizi. Non risulta pertanto necessario modificare la Misura 6.1.

In relazione alle osservazioni ricevute dalle IF e dalla Regione Toscana, la **Misura 6.2** è stata precisata nel senso che deve essere garantita la disponibilità di una modalità telematica (da attivare prima dell'apertura

delle porte del treno), ove non possa essere assicurata all’utente la possibilità di segnalare la propria presenza sul treno in ritardo rivolgendosi al personale preposto.

Con riguardo alla **Misura 6.3**, si richiamano le considerazioni già espresse nella relazione illustrativa allegata alla delibera n. 43/2018, con particolare riguardo alla necessità di assicurare la corretta determinazione dei ritardi che danno luogo ad indennizzi. Ciò premesso, la Misura è stata meglio precisata per chiarire che è consentito alle IF di utilizzare anche altre modalità ritenute idonee, purché garantiscano l’imparzialità della determinazione del ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all’indennizzo.

Relativamente alle osservazioni concernenti l’indicata soglia di 4 euro, si rileva che la facoltà, per le IF, di fissare una soglia per l’erogazione dell’indennizzo è prevista all’articolo 17, paragrafo 3, del Regolamento. La **Misura 6.4** è, in ogni caso, stata meglio precisata per chiarire che la fissazione di una soglia, non superiore a 4 euro, rappresenta, come detto, una facoltà delle IF ai sensi del Regolamento.

## 2.8 Misura 7 – Diritto all’indennizzo per titolari di abbonamento

### 2.8.1 Contenuti del Documento

La Misura 7 è volta a declinare il diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni, specificandone il contenuto minimo.

L’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”*).

Per 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.

### 2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva ritengono, tra l’altro, necessario che negli stipulandi contratti di servizio oltre che nelle condizioni generali di abbonamento siano specificate le modalità, i criteri e le tempistiche di erogazione (con cadenza annuale) degli indennizzi ai titolari di abbonamento.

I Pendolari di Frattamaggiore evidenziano che l’unica modalità di penalizzazione dell’IF dovrebbe essere l’indennizzo da corrispondere al momento del rinnovo dell’abbonamento e che le soglie previste nel documento di consultazione non sono adeguate (richiedono 5 minuti anziché 15). Chiedono di valutare l’impatto della regolazione anche considerando il costo dei disagi imposti agli utenti (es. perdita ore di lavoro).

Assoutenti osserva che molte normative regionali appaiono di protezione più elevata e che pertanto le misure in esame dovrebbero attestarsi su tali condizioni, uniformando verso l'alto.

La Regione Toscana osserva che il meccanismo individuato per l'attribuzione di un indennizzo agli abbonati in caso di ritardo/soppressione ripetuta nel tempo dei treni appare troppo rigido e che non è chiaro se la percentuale comprenda anche le soppressioni. Nel caso dei ritardi e soppressioni, il fattore determinante per valutare il livello di disservizio subito, dal quale può derivare l'ammissibilità o meno ad un indennizzo, è il "tempo", inteso come sommatoria dei minuti di servizio non resi (treni soppressi) e dei minuti di ritardo rispetto al tempo di percorrenza previsto. La somma dei due fattori (opportunamente tradotta in algoritmo che tenga conto delle cause del ritardo/soppressione), rapportata al tempo di servizio programmato, determina il grado di disservizio e di disagio subito dall'abbonato il quale, acquistando il titolo, sa di poter contare su un preciso quantitativo di treni e su un preciso tempo di viaggio: ogni scostamento in più (ritardo) o in meno (treno non effettuato) determina una situazione anomala per la quale, superata una certa soglia, è opportuno prevedere un indennizzo.

Trenitalia segnala che i criteri per il riconoscimento per l'indennizzo degli abbonati dei servizi media e lunga percorrenza sono esplicitati nelle CGT. Per quanto riguarda il trasporto regionale, gli indennizzi vengono disposti annualmente dalle Regioni, previa valutazione del disagio subito, impiegando le penali maturate nell'ambito della gestione del CdS. Alcune Regioni hanno o stanno disponendo meccanismi permanenti di riconoscimento dell'indennizzo (es. Toscana).

La stessa IF osserva che la tecnologia al momento non consente di poter rilevare con certezza la presenza a bordo degli abbonati. L'attuale sistema proposto da Trenitalia agli utenti consente di scegliere liberamente di poter salire a bordo di uno qualsiasi dei treni coperti dall'abbonamento. Diversamente, la proposta contenuta nell'allegato posto a consultazione ridurrebbe la flessibilità dell'utilizzo del titolo di viaggio perché l'utente dovrebbe, in fase di acquisto, indicare il treno su cui intende viaggiare. La limitazione dell'offerta si tradurrebbe, in definitiva, a svantaggio di quest'ultimo. Conseguentemente, si ritiene più appropriato mantenere l'attuale sistema. Inoltre, le previsioni proposte introducono specifici criteri in relazione al diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento, in tal modo riducendo sensibilmente il grado di autonomia assicurato ai gestori dei servizi dal Regolamento. Tale intervento appare, pertanto, particolarmente oneroso anche in considerazione della notevole mole di dati che dovrebbero essere elaborati dai gestori dei servizi e successivamente essere pubblicati sul proprio sito web.

ASSTRA ritiene che il criterio definito alla Misura 7.2 per il computo degli indennizzi per gli abbonamenti può costituire un suggerimento lasciando tuttavia facoltà di diversa definizione all'Ente Affidante che abbia già normato con gara il punto.

Infine, Movimento consumatori e Cittadinanzattiva osservano, anche con riguardo alla misura in esame, che la soglia dei 4 € rischia di rendere inesigibile l'indennizzo in tutti quei casi in cui l'abbonamento mensile sia inferiore ai 40€, eventualità frequente in diverse città (cfr. es. linee ferroviarie come la Roma-lido, per cui è previsto un abbonamento mensile di 35€, linea ferroviaria regionale gestita da ATAC, nonché altri casi di linee ferroviarie che fanno percorsi urbani per i quali è acquistabile abbonamento inferiore a 40€).

Con riguardo allo spunto di consultazione relativo a particolari tipologie di abbonamento, FAND Piemonte chiede di specificare il diritto al rimborso o all'indennizzo cui hanno diritto i passeggeri disabili che fruiscono di specifiche agevolazioni.

Trenitalia fa presente, per quanto riguarda il trasporto regionale, che sono estremamente limitati i titoli di viaggio per le aree metropolitane. È rilevante, invece, la dinamica dei biglietti ed abbonamenti integrati, in

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

Trenord evidenzia che è un profilo di criticità stabilire un metodo per l'individuazione dei criteri e dei parametri funzionali alla determinazione dell'entità dell'importo unitario di indennizzo e delle soglie di rimborsabilità. In particolare, l'attuale assenza di un sistema di bigliettazione elettronica - interoperabile tra tutti i vettori coinvolti all'erogazione dei servizi accessibili da parte dei possessori di tali titoli integrati - non permette la tracciabilità dell'utilizzo nonché le necessarie operazioni di compensazione tra operatori a fronte dell'erogazione di un indennizzo.

### **2.8.3 Valutazioni**

In merito alle osservazioni pervenute con riguardo alla Misura 7, giova anzitutto evidenziare che, come più volte ribadito anche nella relazione illustrativa allegata alla delibera n. 43/2018, la definizione, da parte dell'Autorità, del contenuto minimo dei diritti fa salve le previsioni delle carte dei servizi che *"accrescano la protezione degli utenti"*. L'indicazione, da parte dell'Autorità di una modalità di calcolo degli indennizzi per gli abbonati mira a rendere effettivo il diritto sancito all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento in assenza di previsioni specifiche nelle medesime carte dei servizi. Dette carte, si rammenta, per quanto attiene ai servizi pubblici locali, devono essere adottate secondo le previsioni di cui all'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007. L'adozione di tali procedure, unitamente agli indicatori definiti alla Misura 7 delle CMQ, dovrebbe auspicabilmente favorire la diffusione di condizioni migliorative e sempre più aderenti allo specifico contesto regionale.

Ciò premesso, nel tenere conto dei contributi ricevuti dagli *stakeholder*, in particolare in merito alla crescente diffusione degli abbonamenti integrati e alla relativa gestione, ed in esito ai relativi approfondimenti svolti, si è ritenuto utile inserire una specificazione, con la **Misura 7.3**, chiarendo, per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte, che i relativi indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle modalità di ripartizione tra i vettori interessati dei ricavi di vendita di tali abbonamenti. Nel dettaglio, è stata presa tra l'altro in considerazione la presenza di:

- abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte e/o di origini-destinazioni (c.d. abbonamenti "a zona");
- abbonamenti che permettono l'utilizzo di mezzi diversi, a volte gestiti da vettori, anche non imprese ferroviarie, diversi (tra cui, gli abbonamenti integrati).

Si precisa, altresì, che la Misura in parola, nel suo complesso, non richiede la tracciabilità dell'utilizzo del servizio da parte dell'abbonato, fatto salvo che, qualora sia disponibile un sistema di controllo degli accessi, possono essere stabilite modalità (che accrescano la protezione degli utenti) che ne tengano conto.

Per quanto riguarda l'osservazione di FAND Piemonte, si rimanda a quanto già illustrato con riguardo alla definizione di *"titolo di viaggio"*, di cui alla Misura 2.

Si segnala poi che la Misura 7.3 del Documento (ora **Misura 7.4**) è stata precisata per un maggior allineamento rispetto alla Misura 7.2 (invariata).

Con riguardo, infine, alle osservazioni concernenti l'indicata soglia di 4 euro, si rileva che la facoltà, per le IF, di fissare una soglia per l'erogazione dell'indennizzo è prevista all'articolo 17, paragrafo 3, del Regolamento. La Misura 7.5 è, in ogni caso, stata meglio precisata per chiarire che la fissazione di una soglia, non superiore a 4 euro, rappresenta, come detto, una facoltà delle IF ai sensi del Regolamento.

## 2.9 Misura 8 - Modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi

### 2.9.1 Contenuti del Documento

La **Misura 8.1** 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.

È previsto che l'utente non debba 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**).

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.

### 2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8

Movimento Consumatori e Cittadinanzattiva suggeriscono che le richieste di indennizzo e i reclami possano essere trasmessi mediante apposite applicazioni *“che consentano la localizzazione della provenienza della richiesta che può avvenire “in tempo reale” e può così essere agevolmente verificata dal Gestore”*. Reputano inoltre opportuno prevedere che le carte dei servizi indichino quale tempistica massima prevista per il riconoscimento degli indennizzi il termine di un mese dalla presentazione della relativa domanda, conformemente a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo, 2 del Regolamento.

Assoutenti, nel richiamare l'articolo 1, comma 168, della legge 124/2017, richiede la riscrittura delle Misure 6, 7, 8, *“in particolare prevedendo che in caso di ritardo singolo il passeggero possa notificare e ottenere il diritto al rimborso direttamente dal personale viaggiante (come specularmente paga a detto personale la sovrattassa se non provvisto di biglietto) o dalla biglietteria della stazione di arrivo fatte salve le altre possibilità; in caso di indennizzo per abbonati lo stesso avvenga consegnando il titolo di viaggio presso le biglietterie o attivando on-line il bonus relativo”*.

La Regione Toscana osserva che *“poiché nella maggior parte dei casi l’abbonato mensile, rinnova alla scadenza il proprio abbonamento (on-line, in biglietteria o ad una emettitrice automatica), è opportuno garantire comunque la possibilità, nel caso in cui ne abbia diritto, ad acquistare un abbonamento già scontato in luogo del buono acquisto. Quest’ultimo, che necessita di una procedura più complessa, dovrà essere previsto comunque nel caso per gli abbonamenti annuali che cumulano i diritti maturati nel corso dell’anno”*.

Trenord reputa non applicabile una modalità di richiesta di erogazione dell’indennizzo che prescinda dall’intermediazione dell’operatore con la consegna allo sportello o l’invio del titolo di viaggio ove il medesimo non sia stato venduto sui canali digitali.

Trenitalia ritiene che l’erogazione in automatico dell’indennizzo, di cui alla Misura 8.2 proposta in consultazione, debba rimanere un’opzione commerciale del gestore dei servizi, dal momento che anche il Regolamento prevede che sia il passeggero a richiederlo.

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

ASSTRA richiede chiarimenti sull’erogazione automatica dell’indennizzo.

### **2.9.3 Valutazioni**

In esito agli approfondimenti svolti, anche in considerazione delle osservazioni di Assoutenti, si ritiene opportuno specificare alla **Misura 8.1**, che rimborsi e indennizzi devono poter essere richiesti anche durante o immediatamente il termine del servizio di trasporto.

Del pari, con riguardo alle modalità di erogazione “automatica” dell’indennizzo, anche in considerazione delle previsioni della normativa applicabile, le quali fanno riferimento comunque alla necessità di una richiesta, in esito agli approfondimenti svolti si ritiene di eliminare la previsione di erogazione automatica dell’indennizzo di cui alla Misura 8.2 del Documento (con conseguente modifica della numerazione dei punti della Misura 8).

Risulta invece da confermare la scelta di consentire all’utente di poter richiedere indennizzi o rimborsi relativi a titoli di viaggio cartacei senza dover necessariamente recarsi fisicamente presso le biglietterie, fermo restando che potrà essergli richiesto l’invio della copia del titolo di viaggio.

Relativamente alle osservazioni della Regione Toscana, si precisa che la Misura 8 non esclude quanto indicato (facendo la stessa riferimento a *“buoni e/o altri servizi”*), ossia che all’utente venga applicato uno sconto automatico sull’acquisto del successivo abbonamento. Come previsto dalla Misura 8.2 (Misura 8.3 del Documento) viene comunque garantito all’utente di ottenere l’erogazione della somma in denaro, qualora non sia di suo interesse acquistare un nuovo abbonamento.

Per quanto riguarda l’osservazione di Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, si precisa che il termine entro cui rimborsi e indennizzi debbono essere erogati, di cui alla Misura 8.3 (Misura 8.4 del Documento) dovrà necessariamente essere coerente con quello previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile, richiamata dalla Misura 1.3.

Si ritiene, infine, opportuno precisare, con le conseguenti specificazioni testuali, che la Misura si riferisce anche ai rimborsi a vario titolo dovuti all’utente (ad esempio, quelli citati alla Misura 5.3, o alla Misura 6.1) e

che l'utilizzo della lingua inglese deve essere garantito, oltre che per i reclami, anche per le richieste di rimborsi ed indennizzi.

## 2.10 Misura 9 – Diritti connessi al trattamento dei reclami

### 2.10.1 Contenuti del Documento

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. 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 (**Misura 9.7**).

## 2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9

RFI osserva che il procedimento di reclamo e le sue conseguenze indennitarie, così come strutturato alla luce delle Misure, prevede un rapporto diretto tra l'impresa ferroviaria ed il singolo utente che si cristallizza nel rapporto negoziale rappresentato dal titolo di viaggio. Propone pertanto di limitare espressamente l'ambito soggettivo della misura in commento al gestore dei servizi.

FAND Piemonte rileva che la Misura 9 non tratta della fase successiva (davanti all'Autorità) della gestione del reclamo e ritiene utile, a tale proposito, citare esplicitamente quanto previsto dal d.lgs. 70/2014.

Movimento consumatori e Cittadinanzattiva ritengono opportuno prevedere la disponibilità, ai fini della presentazione di un reclamo, di un indirizzo e-mail in via non alternativa al *form on-line*. Osservano, infatti, che talvolta per accedere al *form* viene richiesta una registrazione e che, inoltre, anche nei casi in cui la registrazione non è prevista, può risultare poco agevole compilare il *form* utilizzando strumenti come gli *smartphone*, che invece consentirebbero l'invio del reclamo contestualmente al disservizio subito, senza doverlo differire nel tempo.

Le stesse associazioni, per quanto attiene alle motivazioni della risposta, rilevano che la risposta dovrebbe consentire al passeggero di conoscere *“i motivi non solo “di diritto” ma anche “di fatto” che hanno determinato l'accoglimento o il rigetto del reclamo: in questo secondo caso, in particolare, la conoscenza del risultato delle indagini interne svolte dall'impresa ferroviaria”*.

Anche la Triplice intesa dei pendolari del Lazio osserva *“vi possono reclami non risarcibili, non perché non veritieri, documentati e fondati, ma perché le previsioni della disciplina nella fattispecie applicabili sono carenti e non prevedono il risarcimento di quel tipo di disservizio”*.

ASSTRA, considerate le peculiarità del trasporto regionale e locale, propone di modificare il testo della Misura 9.1 come segue: *“b.2) presentazione del reclamo presso qualsiasi biglietteria le biglietterie indicate e segnalate dall'impresa o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta”* e la misura 9.5 come segue: *“d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste dall'Ente Affidante nel contratto di servizio”*.

Suggerisce, inoltre, una riformulazione della Misura che esima dall'obbligo di registrazione dei reclami entro 5 giorni nel proprio sistema quelle aziende che considerano quale data di ricezione del reclamo la data della sua presentazione in biglietteria. Infine, afferma *“che quanto proposto con riguardo all'indennizzo risulta già disciplinato dal quadro normativo nazionale e regionale”*.

Trenitalia ritiene necessario precisare che l'indennizzo di cui alla Misura 9.6 non debba essere superiore alla eventuale somma richiesta indebitamente all'utente o all'agevolazione negata.

Trenitalia, altresì, osserva che la catalogazione dei reclami proposta in consultazione potrebbe avere rilevanti impatti sull'attuale modello utilizzato, anche in termini di investimenti sui sistemi informativi (al momento non quantificabili puntualmente in termini economici e temporali) e comporterebbe la perdita di argomenti oggetto di segnalazioni degli utenti identificati sulla base di logiche di natura commerciale e volte a migliorare i servizi in ottica di *customer experience* e processi industriali.

Infine, Movimento consumatori e Cittadinanzattiva, richiedono l'inserimento di un riferimento a quanto previsto dall'articolo 2, comma 461 l. 244/2007, lett. 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”*). In tale sede il gestore dovrebbe mettere a disposizione in forma intellegibile un report dei reclami ricevuti e, se richiesto dalle associazioni e dell’ente locale, esibire in forma anonima i reclami ricevuti.

### **2.10.3 Valutazioni**

In relazione alle osservazioni di RFI, anche alla luce di quanto previsto dal Regolamento che, all’art. 27, prevede unicamente in capo alle imprese ferroviarie l’obbligo di istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami, si ritiene opportuno limitare le previsioni oggetto della Misura 9 al gestore del servizio.

Al fine di consentire che i gestori di stazione siano comunque messi a conoscenza dei reclami riguardanti profili di loro competenza, che potrebbero tra l’altro dare luogo all’erogazione di indennizzi, si ritiene necessario specificare (**Misura 9.6**) che i gestori dei servizi sono tenuti a trasmettere tali reclami ai gestori di stazione, precisando, tra l’altro, le relative tempistiche.

Non rientra, invece, nel perimetro delle Misure in esame, la fase di reclamo di seconda istanza (contributo FAND Piemonte), che può essere attivata davanti all’Autorità e, che come noto, non ha lo scopo di risolvere controversie individuali, ma piuttosto quello di individuare eventuali violazioni affinché siano irrogate le sanzioni previste dal d.lgs. 70/2014.

Con riguardo al contributo di ASSTRA, si osserva che è necessario garantire la massima facilitazione all’utente nella presentazione dei reclami; compete al gestore organizzare appositi meccanismi di smistamento interno dei reclami presentati presso i punti di contatto esistenti.

Con riguardo al medesimo contributo, si evidenzia che la registrazione del reclamo nei sistemi, nelle specifiche ipotesi previste dalla Misura 9.3, appare comunque dovuta, dal momento che occorre rispettare obblighi di rendicontazione dei reclami e tempistiche di risposta.

Delle ulteriori osservazioni in tema di canali di presentazione dei reclami (*form on-line/e-mail*) potrà tenersi conto nell’ambito di ulteriori iniziative dell’Autorità, anche di carattere trasversale, in tema di accessibilità del sistema di trattamento dei reclami.

Alla **Misura 9.1** è stato chiarito che l’utilizzo della lingua inglese non riguarda solo la presentazione del reclamo, ma anche la risposta.

Alla **Misura 9.5**, lettera a), relativamente ai requisiti di motivazione della risposta, nel tenere conto delle osservazioni delle associazioni dei consumatori e dei comitati pendolari, si è precisato che nella risposta motivata deve essere indicato se il reclamo è accolto o respinto anche *“in relazione ai fatti accertati”*.

Per quanto riguarda le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, in relazione alle osservazioni di ASSTRA, giova rammentare che l’articolo 2, comma 461, della legge 244/2007 prevede che, in sede di stipula dei CdS, gli enti locali sono tenuti a prevedere l’obbligo *“per il soggetto gestore di emanare una ‘Carta di qualità dei servizi’ (...) recante (...) le modalità (...) per adire le vie conciliative e giudiziarie”* e che la delibera dell’Autorità n. 49/2015 (Scheda 5), prevede esplicitamente, tra i contenuti minimi delle convenzioni/contratti, la carta della 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).

Con riguardo al contributo di Trenitalia relativo all’indennizzo di cui alla **Misura 9.6** del Documento, giova ribadire, come già evidenziato con riferimento alla Misura 5 che la funzione dell’indennizzo è proprio quella di assicurare un ristoro, sia pure forfettizzato, all’utente per il disagio derivante dal disservizio subito, posto

che il rimborso rappresenta già la restituzione di una somma indebitamente trattenuta. Tale indennizzo, inoltre, incentiva un'adeguata formazione al personale rispetto alle regole applicabili.

Per quanto attiene alle obiezioni relative alla classificazione dei reclami, di cui alla Misura 9.7 del Documento, si osserva, da un lato, che la classificazione proposta non esclude che l'impresa possa utilizzare ulteriori voci utili e, dall'altro che analoga previsione è già contenuta nelle CMQ (Misura 3.11, lettera h)<sup>20</sup>.

Infine, con riferimento alla pubblicazione dei dati di cui alla suddetta misura, si rileva che la stessa è a disposizione del pubblico. La messa a disposizione dei reclami in forma anonima, invece, esula dall'ambito del procedimento in esame ed è prevista, come illustrato, alla Misura 3.11, lettera h) delle CMQ.

## 2.11 Misura 10 – Disposizioni finali

### 2.11.1 Contenuti del Documento

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.

### 2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10

Trenitalia e Trenord ritengono insufficiente la tempistica indicata (6 mesi) per l'implementazione delle Misure a carico dei gestori dei servizi. In particolare in relazione ad alcune soluzioni tecnologiche di carattere innovativo proposte dal documento di consultazione ed alcune modalità applicative delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, che richiederebbero, oltre a considerevoli investimenti da parte dei gestori dei servizi, notevoli tempi di implementazione.

ASSTRA raccomanda di garantire ai gestori delle infrastrutture delle linee isolate la stessa tempistica prevista al precedente punto 2 per le IF delle stesse linee.

RFI esprime la necessità che vengano introdotte delle misure di gradualità che tengano conto di piani programmatici (anche di natura economico – finanziaria) da presentare e a cui collegare l'operatività della misura.

### 2.11.3 Valutazioni

In considerazione dei contributi ricevuti ed in esito agli approfondimenti conseguentemente svolti, nella Misura 10, ridenominata *“Disposizioni finali”* e riarticolata per una maggior chiarezza nella formulazione (invertendo l'ordine dei punti 2 e 3) si è provveduto ad esplicitare:

<sup>20</sup> Sono altresì accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all'utenza sia dell'EA he dell'IF, almeno i seguenti documenti: (...) h) i reclami in forma anonima ricevuti dalle IF e dall'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal *“Modulo di reclamo”* presente sul sito dell'ART alla sezione *“Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)”*

- che i gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri sono tenuti ad ottemperare alle Misure a decorrere dall'adeguamento alle stesse delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi, da assicurare entro sei mesi dall'entrata in vigore delle Misure stesse;
- che anche i gestori delle stazioni sono tenuti ad adeguare le carte dei servizi entro sei mesi dall'entrata in vigore del provvedimento stesso.

Con specifico riferimento a tali soggetti risultano da confermare le tempistiche di implementazione individuate, risultando le stesse rispettose del principio di proporzionalità, anche considerato che, come illustrato nei paragrafi precedenti, alcune fattispecie indicate dalle IF come di complessa realizzazione non sono più previste (si rimanda, ad esempio, alle valutazioni relative alla Misura 8.2 del Documento) o sono state chiarite (si rimanda, ad esempio, alle valutazioni relative alla Misura 4.6).

Come già illustrato nell'ambito delle valutazioni relative alla Misura 1, anche tenuto conto delle criticità rappresentate da ASSTRA relative ai gestori dei servizi e delle stazioni operanti su reti isolate, si è ritenuto opportuno prevedere, alla **Misura 10.3**, che dette imprese siano tenute ad ottemperare alle Misure a decorrere dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o dalla revisione - anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244 - del contratto stipulato in data precedente all'approvazione delle Misure. Tale termine si applica anche ai gestori di stazione sulle medesime reti.

## 2.12 Conclusioni

Nei termini sopra esposti è definita l'istruttoria condotta dall'Ufficio Diritti degli utenti, con la collaborazione degli Uffici Affari economici ed Affari legali e contenzioso.

Torino, 22 ottobre 2018

Il Responsabile del procedimento

f.to dott.ssa Katia Gallo