

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

TESTO CONSOLIDATO REDATTO DAGLI UFFICI

APPROVAZIONE: delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018
MODIFICHE: delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021

Misura 1
(Oggetto e ambito di applicazione)

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

Misura 2
(Definizioni)

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

- h) **titolo di viaggio:** titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto pubblico ferroviario, ivi incluso il titolo che attribuisce a determinate categorie di utenti il diritto a viaggiare beneficiando di specifiche agevolazioni. In particolare si intende per:
 - biglietto singolo: il titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto pubblico ferroviario offerti da una determinata impresa ferroviaria su un determinato percorso o rete;
 - biglietto globale: uno o più titoli di viaggio che abilitano all'utilizzo di servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie, nell'ambito di un unico contratto di trasporto;
 - biglietto integrato: il titolo di viaggio che abilita all'utilizzo di più servizi di trasporto, ferroviario e non ferroviario, oggetto di uno o più contratti di trasporto;
 - abbonamento: il titolo di viaggio che abilita a fruire di un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- i) **utente:** l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario passeggeri connotato da oneri di servizio pubblico, o l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio;
- j) **utente con disabilità o a mobilità ridotta:** qualsiasi persona come definita dall'articolo 3, punto 15, del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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, nonché i contenuti delle presenti Misure;
 - b) le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
 - c) i contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate;
 - d) attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
 - e) i servizi garantiti in caso di sciopero;
 - 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, 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 8¹.

¹ Lettera modificata con la delibera n. 28/2021

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;
 - b) gli orari e le condizioni per la tariffa più bassa;
 - c) i canali di vendita dei titoli di viaggio, con indicazione:
 - c.1) delle stazioni dotate di biglietteria o emettitrici *self service*;
 - c.2) della disponibilità di canali di vendita telematici;
 - 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;
 - 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 sovrapprezzzi comunque denominati;
 - d) le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto, con specificazione:
 - d.1) se si tratta di biglietti singoli, integrati o globali, indicando altresì chiaramente i gestori dei servizi coinvolti;
 - d.2) delle relative modalità di utilizzo nonché dei diritti correlati;
 - e) gli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti.
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;
 - b) la disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette;
 - c) l'accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette;
 - d) la disponibilità di ulteriori servizi.
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;
 - 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;
 - 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.
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:
- 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;
 - 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;
 - 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 e/o dei rimborsi eventualmente previsti;
 - 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:
- i servizi disponibili a bordo;
 - la fermata successiva;
 - i ritardi e le relative motivazioni, non appena tali informazioni sono disponibili;
 - le principali coincidenze, anche relative ad altri gestori del servizio, non appena tali informazioni sono disponibili;
 - le questioni relative alla sicurezza tecnica e degli utenti.
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).

Misura 4 **(Modalità con cui sono rese le informazioni)**

- Le informazioni di cui alla Misura 3 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.
- I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati, dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, con apposite locandine affisse presso i quadri orari, le biglietterie o le emettitrici self service, e a bordo dei treni; i gestori dei servizi rendono altresì conoscibili detti canali tramite i rivenditori di biglietti che concludono contratti di trasporto per conto dei medesimi gestori. Nel caso di utilizzo del canale informatico è posto un apposito link, chiaramente individuabile, nell'*home page* del sito web o nella schermata iniziale dell'eventuale applicazione mobile.

3. Le informazioni di cui alla Misura 3.2, lettere c.2), c.3) e c.4) sono comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice *self service*.
4. Le informazioni di cui alla Misura 3.2, lettera d.1) sono, ove possibile, riportate sul titolo di viaggio; in alternativa, sul titolo di viaggio sono riportati i canali per ottenere tali informazioni.
5. Le informazioni di cui alla Misura 3.4 e 3.5 sono comunque fornite agli utenti con appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno; qualora in fase di acquisto del biglietto o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti.
6. Le informazioni di cui alla Misura 3.6 sono comunque fornite a bordo treno, attraverso adeguati mezzi di diffusione, siano essi sonori, visivi e/o telematici.
7. I gestori dei servizi e delle stazioni consultano periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire il relativo parere, ed eventuali proposte, in merito a chiarezza, completezza e fruibilità delle informazioni rese.

Misura 5
(Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

1. I gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono la piena accessibilità e fruibilità degli stessi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, garantendo, in particolare:
 - a) la conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico;
 - b) la funzionalità degli impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni nelle stazioni e a bordo dei treni;
 - c) la funzionalità di biglietterie automatiche e validatrici dei titoli di viaggio.
2. Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini previsti ed indicati ai sensi della Misura 3.5, lettera b), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo, definito dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, nelle proprie carte dei servizi.
3. Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi.
4. Gli indennizzi di cui ai punti 2 e 3 sono determinati tenendo conto dei seguenti criteri, ove applicabili:
 - a) la durata dell'indisponibilità dell'infrastruttura o dotazione;
 - b) la distanza da percorrere per raggiungere la prima stazione, la cui accessibilità risulta garantita, funzionale al viaggio programmato;
 - c) la possibilità, per l'utente, di fruire di un trasporto alternativo accessibile ed economicamente equivalente.

5. Gli indennizzi di cui ai punti 2 e 3 possono essere richiesti dall'utente al gestore dei servizi e sono erogati con le modalità di cui alla Misura 8.

Misura 6
(Diritto all'indennizzo per ritardi singoli)

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

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

1. I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio.
2. L'entità dell'indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15

minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

3. Per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte gli 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.
4. I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti *web* i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuale informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione.
5. Per l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima eventualmente prevista dal gestore dei servizi a norma dell'articolo 17, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007, si applicano le modalità di cui alla Misura 8.

Misura 8

(Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi)

1. I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborsi e indennizzi, che l'utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:
 - a) presentazione della richiesta tramite il sito *web*, con accesso da apposito link posto nell'*home page*, o via *e-mail*, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
 - b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;
 - c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale.
2. L'indennizzo o il rimborso può essere erogato sotto forma di buoni e/o altri servizi, purché con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; in tal caso l'utente è contestualmente informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro, con specificazione delle modalità per effettuare la relativa richiesta.
3. Le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte.
4. I gestori dei servizi garantiscono la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, nella medesima lingua le informazioni di cui ai punti 2 e 3.

Misura 9

(misura abrogata con la delibera n. 28/2021)

Misura 10
(Disposizioni finali)

1. I gestori dei servizi titolari di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore.
2. I gestori delle stazioni sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie carte dei servizi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore.
3. I gestori dei servizi e di stazione operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi dalla stipula di un nuovo contratto di servizio o qualora si realizzi, ove prevista, una revisione, anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244.