

AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Consultazione sulla proposta di impegni presentata da Trenitalia S.p.A. relativa all'ottemperanza di alcune prescrizioni contenute nella delibera n. 106/2018

OSSERVAZIONI U.DI.CON.

U.Di.Con., iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene formulando le presenti osservazioni, in merito alla presentazione di impegni di Trenitalia relativi al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera 169/2019.

Per comodità espositiva si richiamano i singoli impegni nella sequenza in cui sono esposti da Trenitalia nel proprio documento oggetto di consultazione, in ordine al mancato adeguamento delle misure 5.3, 7.1 e 7.2 delibera n. 106/2018.

Misura 5.3. 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.

Al fine di ottemperare alla misura 5.3 Trenitalia propone 3 Impegni.

In merito ad Impegno n. 1 Trenitalia propone di istituire entro il mese di maggio 2020, un'indennità pari al 50% del biglietto in aggiunta al rimborso integrale.

Sul punto U.Di.Con. osserva che il 50% del biglietto è veramente irrisorio e non adeguata al disagio causato all'utente disabile o a mobilità ridotta. L'indennità dovrebbe essere quantificata in misura congrua tenuto conto del disagio, e relativamente alle tratte di lunga percorrenza, almeno pari al valore del biglietto inteso a prezzo intero seppur acquistato in offerta.

Inoltre, non appare verosimile a tempistica entro il mese di maggio 2020.

In merito ad Impegno n. 2 Trenitalia propone di contattare i 48 utenti interessati dal disservizio per materiale non idoneo rispetto a quello programmato, nonché eventuali altri passeggeri rilevati nel 2020 per corrispondere un indennizzo del 50% in bonus ovvero in denaro entro il mese di maggio 2020.

Sul punto U.Di.Con. osserva che la misura del 50% non appare adeguata. Inoltre non concorda con il rilascio del voucher in quanto è opportuno ed utile il rimborso pecuniaro.

Anche in tal caso sarebbe opportuno prevedere un indennizzo quantificato in misura congrua tenuto conto del disagio, e relativamente alle tratte di lunga percorrenza almeno pari al valore del biglietto inteso a prezzo intero seppur acquistato in offerta

Inoltre, non appare verosimile la tempistica entro il mese di maggio 2020.

In merito ad Impegno n. 3 Trenitalia si impegna ad adeguare entro il mese di marzo 2020 le Carte dei Servizi regionali dando evidenza dell'indennizzo spettante.

Sul punto U.Di.Con. osserva che è certamente doveroso l'aggiornamento delle Carte dei Servizi, nelle quali indicare il diritto agli indennizzi, di importo superiore come proposto.

Il termine per adeguare le Carte dei Servizi previsto nel marzo 2020 appare superato.

Misura 7.1. 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.

Misura 7.2. 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

Con riferimento a tali Misure 7.1 e 7.2 gli impegni proposti da Trenitalia dal n. 4 al n. 9 del proprio documento, appaiono conformi alle indicazioni dell'Autorità.

Preme comunque rilevare che le misure così determinate appaiono di pura forma e tutt'altro che efficaci ai fini del ristoro del consumatore.

Infatti, prevedere un indennizzo pari al 10% è come prevedere il nulla soprattutto con riferimento ai viaggi a breve percorrenza.

Non solo.

Oltre a tale aspetto, è doveroso rilevare che tali misure non hanno affatto efficacia deterrente e non rappresentano motivo di stimolo per l'impresa a migliorare il servizio.

E' verosimile, infatti, che dovendo eventualmente riconoscere qualche euro di indennizzo, tra l'altro solo se almeno il 10% dei treni di una determinata tratta registra dei ritardi in un certo periodo, è "sacrificio" facilmente accettabile dall'impresa sicuramente meno oneroso rispetto al ripristino dell'efficienza del servizio.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, la scrivente Associazione auspicando che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, in merito a concreti atti di intervento da porre in essere a tutela dei consumatori, rimane a disposizioni per eventuali ulteriori apporti.

Roma, 29/05/2020

Il Presidente Nazionale U.Di.Con.

Dott. Denis Domenico Nesci