

## **CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO E CON AUTOBUS TRATTAMENTO DEI RECLAMI – DELIBERA ART N. 211/2020**

### **OSSERVAZIONI E PROPOSTE**

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.607.137.500,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma –  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 – R.E.A. 0883047





## Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)

Con riferimento alla **Misura 1.2**, si propone di chiarire che il campo di applicazione è da intendersi riferito anche ai servizi svolti con bus effettuati in sostituzione di collegamenti con treno (ad es. per indisponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, guasto materiale, etc.) o nell'ambito di servizi ancillari a collegamenti ferroviari con accesso esclusivo ai possessori di titolo di viaggio per trasporto ferroviario (es. Freccialink) o programmati da orario, come tali assoggettabili alla disciplina vigente per il settore ferroviario.

Si propone, pertanto, di integrare la Misura 1.2 con la seguente dicitura:

[...] lettera c): svolti con bus in sostituzione di collegamenti con treno o nell'ambito di servizi ancillari a collegamenti ferroviari con accesso esclusivo ai possessori di titolo di viaggio per trasporto ferroviario o programmati da orario, come tali assoggettabili alla disciplina vigente per il settore ferroviario.

## Misura 2 (Definizioni)

Con riferimento alla **Misura 2.1, lett. g)**, si ritiene che la definizione di utente, “potenziale” o “effettivo”, debba essere valutata in concreto con riferimento all’obiettivo che ciascuna misura dell’atto regolatorio si pone.

In particolare, in quanto parte contrapposta al vettore nell’ambito del contratto di trasporto, si ritiene che la definizione di “utente potenziale” debba essere ricondotta esclusivamente alla fase precontrattuale riferibile ai diritti che il passeggero può vantare nei confronti del vettore nella fase pre-viaggio disciplinati dal regolamento passeggeri applicabile o dalle condizioni di trasporto del vettore.

## Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio)

Con riferimento alla **Misura 3.1 lettera b1)**, si ritiene necessario precisare che, qualora il gestore del servizio abbia attivato il sito web tra i canali per l’inoltro dei reclami dei propri clienti, l’attivazione del canale e-mail sia da intendersi come meramente facoltativa. Tale facoltà in capo al vettore deve essere riconosciuta anche per le altre misure regolatorie che prevedono la presentazione del reclamo tramite sito web o canale



e-mail.

Con riguardo alla **Misura 3.5 lett. c)** si ritiene opportuno precisare la discrezionalità del gestore del servizio nell'individuazione dei canali di acquisizione dei reclami in aggiunta a quelli obbligatori indicati nella Misura 3.1, quali le agenzie di viaggio, operatori turistici o vendori di biglietti. A tal fine, in considerazione della necessità di tener conto di quanto previsto nei contratti stipulati con gli intermediari, si propone di modificare la Misura 3.5 lett. c) come di seguito riportato:

*[...] ove previsto dal gestore dei servizi tra i canali utilizzabili e sulla base di quanto eventualmente disciplinato nei contratti stipulati con gli intermediari [...].*

Inoltre, si propone di accorpare le previsioni di cui alle lett. c2) e c3) in considerazione del fatto che le biglietterie (v. lett. c3) possono assolvere anche funzione di assistenza ai passeggeri, analogamente agli uffici e agli sportelli assistenza (v. lett. c2).

In alternativa, per consentire l'uniformità delle tempistiche e tener conto della necessità di registrare sui sistemi aziendali anche i reclami consegnati presso gli uffici o gli sportelli assistenza, si propone di riformulare la lett. c2) come segue:

*[...] in caso di [...] consegna a mano del reclamo presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del gestore del servizio, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal gestore del servizio nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.*

Con riferimento alla **Misura 3.5, lettere c1) e c3)**, si propone di sostituire la parola “giorni” con “giorni lavorativi”.

In merito alla **Misura 3.6**, si ritiene che, in alternativa all'indirizzo web, il rinvio alle CGT applicabili dal vettore riportato sui titoli di viaggio possa costituire una soluzione in grado di rispondere in modo compiuto alle esigenze informative degli utenti sottese alla misura in esame. Ciò consentirebbe, tra l'altro, di fornire una corretta informazione anche nel caso in cui – indipendentemente dal distributore e dal vettore indicato – il titolo consenta, a seconda dell'orario del viaggio, l'utilizzo di più vettori. In particolare, nel caso del trasporto regionale, il titolo di viaggio rilasciato da Trenitalia, non essendo legato ad uno specifico treno, consente una piena flessibilità nell'utilizzo nell'arco della giornata per cui è stato acquistato; in talune tratte questo può significare utilizzare servizi offerti da due o più operatori. Analoghe considerazioni valgono per la **Misura 3.7** con riguardo ai titoli di viaggio globali o integrati.



Inoltre, sempre con riferimento alla Misura 3.6, appare opportuno precisare la natura contrattuale del rapporto tra l'utente e l'intermediario. In tal senso, si propone di utilizzare la parola “*vendita*” riferita al titolo di viaggio (che può avvenire tramite venditori di biglietti, agenti di viaggio o operatori turistici) al posto di “*conclusione del contratto di trasporto*” (stipulato direttamente con il vettore anche in caso di acquisto da un intermediario).

Con riguardo al **fac-simile di cui all'Allegato 1**, tenuto conto dei diversi canali di contatto del gestore del servizio indicati nel modulo, si rappresenta la necessità di precisare che gli stessi saranno compilati dal vettore in funzione dei canali attivati per il ricevimento dei reclami. Pertanto, tenuto conto di quanto sopra rappresentato, si ritiene che non debbano essere indicati i riferimenti di e-mail, qualora sia già attivo il sito web, e della casella postale, in presenza di un indirizzo del gestore del servizio per l'invio tramite posta raccomandata.

Inoltre, si segnala la necessità di includere nel modulo anche i seguenti campi:

- “*numero treno*” (oggetto del disservizio)
- “*data del viaggio*”
- “*Carte di fidelizzazione*”.

Inoltre, si rappresenta che solo il campo “*Telefono*” è indicato come “facoltativo”. Al riguardo, appare necessario contrassegnare in modo opportuno (ad es. con il simbolo “\*”) i campi obbligatori del modulo, al fine di consentire l'individuazione più immediata degli elementi necessari alla gestione della relativa istruttoria.

Si evidenzia, inoltre, che ove il gestore del servizio abbia previsto il sito web quale canale di ricezione dei reclami, la compilazione dei campi potrebbe essere agevolata in quanto, il semplice inserimento del numero treno e del relativo PNR consentirebbe di risalire alle informazioni relative al “*dettaglio del viaggio*” (es. agente di viaggio/operatoro turistico/venditore di biglietti, orario di partenza/arrivo programmato/effettivo), senza necessità di compilazione manuale da parte del cliente e conseguente allungamento dei tempi di inserimento dei dati nel *web form*.

Con riferimento alle modalità per ricevere il rimborso/indennizzo, con specifico riguardo alla carta di credito si ritiene opportuno precisare che sia la “*carta di credito utilizzata per l'acquisto*”; al riguardo si ritiene che il suddetto campo debba essere compilato



non con il numero identificativo della carta di credito utilizzata per l'acquisto ma solo con il relativo termine di validità. Ciò al fine di tutelare la riservatezza dei dati del cliente, oltre che di prevenire eventuali frodi. Nel caso in cui la carta di credito sia scaduta alla data di lavorazione della richiesta di indennizzo/rimborso, la data di scadenza della carta di credito consente, infatti, al gestore del servizio di richiedere al cliente l'indicazione dell'IBAN per effettuare il pagamento tramite bonifico.

Inoltre, si ritiene necessario che nel modulo sia precisato che l'indennizzo/rimborso eventualmente spettante sarà erogato con la stessa modalità utilizzata dal cliente in fase di acquisto, ad eccezione del caso di pagamento in contanti in relazione al quale potrà essere ammesso il bonifico.

#### **Misura 5 (Requisiti di motivazione della risposta)**

Con riferimento alla **Misura 5.1 lettera c)**, tenuto conto della circostanza che al momento della trattazione del reclamo potrebbero mancare specifiche informazioni sulla tempistica di risoluzione del disservizio segnalato dal cliente, ove non sia stato ancora risolto, si ritiene necessario aggiungere dopo le parole “*la relativa tempistica*”, le parole “*ove disponibile relativamente al caso concreto*”.

#### **Misura 6 (Indennizzi)**

Con riferimento all'ambito soggettivo di applicazione degli indennizzi automatici, in considerazione del fatto che la definizione di “utente” proposta nella Misura 2.1 lett. g) include anche gli utenti potenziali, si ritiene necessario esplicitare che la misura 6 è applicabile esclusivamente ai passeggeri in possesso di un biglietto o abbonamento, in costanza cioè di un contratto di trasporto. Il prezzo del biglietto/abbonamento consente, del resto, il calcolo dell'indennizzo automatico.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, si propone di riformulare la **Misura 6.1**, aggiungendo dopo le parole “*titolo di viaggio*” la parola “*acquistato*”.

Al fine di evitare il proliferare di richieste pretestuose presentate al solo scopo di provocare un riscontro tardivo per maturare l'indennizzo automatico, si ritiene



opportuno, inoltre, prevedere nel testo della misura che l'indennizzo automatico per risposta tardiva al reclamo sia da intendersi:

- limitato ai soli casi di reclami aventi ad oggetto richieste di indennizzo o rimborso;
- riconosciuto solo in caso di accoglimento della richiesta di indennizzo presupposta;
- erogato contestualmente in occasione della liquidazione dell'indennizzo/rimborso spettante senza necessità di ulteriore richiesta da parte del passeggero.

Inoltre, appare necessario chiarire che, nel caso in cui il titolo di viaggio di riferimento sia un abbonamento, la misura dell'indennizzo automatico debba essere commisurata al valore dell'indennizzo/rimborso spettante.

Con riferimento ai casi di esclusione dell'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.2, si chiede di includere anche i casi in cui si generi un flusso straordinario di reclami distonico rispetto al *trend* storico (ad es. come avvenuto per effetto dell'emergenza epidemiologica dovuta al COVID, così come per eventi eccezionali già in parte rinvenibili nella bozza di revisione del Regolamento CE n. 1371/2007).

### **Misura 8 (Disposizioni finali)**

Con riferimento alle tempistiche concernenti l'implementazione delle Misure poste in consultazione, si propone di sostituire le parole “*nove mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso*” con le parole “*1° gennaio 2022*”. Ciò allo scopo di rendere univoco e puntuale l'adeguamento alle Misure regolatorie da parte dei gestori per l'intero esercizio di riferimento.

Infatti, tenuto conto che la conclusione del procedimento avviato con Delibera n. 147/2020 è prevista entro il 28 febbraio 2021 e che il termine di 9 mesi per ottemperare alle misure regolatorie definitive decorrerebbe dalla loro entrata in vigore (presumibilmente novembre 2021), nell'arco del 2021 si verificherebbe un'implementazione delle misure solo parziale in termini temporali.

Al contrario, fissando l'adeguamento alle Misure a partire dal 1° gennaio 2022 si eviterebbe di gestire i reclami e le relative classificazioni e reportistiche del 2021 in base a criteri eterogenei.

