



Premessa.

Cittadinanzattiva aveva accolto con molto interesse la versione originaria del provvedimento che, in questa seconda consultazione è stata notevolmente rimaneggiata con l'eliminazione di alcuni aspetti che avrebbero di certo favorito la flessibilità delle scelte di viaggio per i pendolari, così come un utilizzo più efficiente dei treni (sono stati eliminati l'*upgrading*, la flessibilità dell'effettuazione della prenotazione svincolata dal momento dell'acquisto dell'abbonamento, rimessa alla discrezionalità del gestore; la possibilità di essere collocato, senza oneri aggiuntivi, sul treno successivo qualora la richiesta di cambio di prenotazione non potesse essere soddisfatta; l'introduzione di un diritto di natura risarcitoria in caso di impossibilità ad effettuare il viaggio per indisponibilità di posti). Pur comprendendo le ragioni del parere dell'AGCM, Cittadinanzattiva invita a tenere conto di quelle che sono le criticità connesse alle difficoltà e ai disagi di cui sono e continueranno ad essere protagonisti i pendolari dell'alta velocità.

Di seguito alcune nostre note evidenziate in azzurro.

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, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201.

Articolo 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri che aderiscono alle offerte commerciali formulate dai gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità (di seguito: gestori dei servizi) riguardanti i titoli di viaggio nominativi prepagati, per spostamenti ripetuti, con cadenza fissa e continuativa, tra determinate città, con validità temporalmente definita, comunque denominati (di seguito: gli abbonamenti).
2. Sono fatti salvi 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, e la disciplina nazionale applicativa.

Articolo 2

(Diritto all'informazione)

1. I gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti, a partire dall'avvio e per tutta la durata dell'offerta, forniscono agli utenti informazioni, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito tramite i canali preposti; sono rese in forma chiara, completa e di agevole accesso per gli utenti, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.
3. Le informazioni di cui ai commi precedenti comprendono almeno quanto segue:
 - a) il numero di posti che, per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia sono oggetto dell'offerta commerciale di cui all'articolo 1;



- b) le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o mono direzionale, le eventuali condizioni e restrizioni all'uso, i relativi prezzi e modalità di pagamento;
- c) le modalità e la tempistica con le quali è possibile procedere alle prenotazioni dei posti e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita od onerosa delle stesse;
- d) eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;
- e) le modalità di esercizio del diritto di rimborso di cui all'art. 3 comma 5, del diritto di indennizzo in caso di ritardi e soppressioni di cui all'art. 4 e per ogni altra disfunzione per cause imputabili ai gestori dei servizi.

Articolo 3 (Diritti all'utilizzo degli abbonamenti)

1. I gestori dei servizi garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento.
2. I gestori dei servizi consentono l'acquisto degli abbonamenti e la prenotazione dei posti entro un termine congruo, e comunque almeno quindici giorni prima dell'inizio del periodo di validità dell'abbonamento.
3. I gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell'abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati.

Apprezziamo il recepimento di questo aspetto segnalato nella precedente fase di consultazione

4. Ove il gestore del servizio lo richieda, il passeggero indica, nel momento in cui acquista l'abbonamento, i treni giornalieri per l'utilizzo dei quali intende fruire dell'abbonamento e contestualmente il gestore del servizio procede ad effettuare la prenotazione.
5. Qualora il gestore del servizio consenta all'abbonato di effettuare la prenotazione del posto successivamente all'acquisto dell'abbonamento, l'abbonato ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. Ove ciò non sia possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento.
6. I titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione.

L'ipotesi dell'upgrading poteva essere particolarmente valida per garantire adeguata flessibilità alle esigenze di viaggio dei pendolari AV. In considerazione del rispetto della libertà delle imprese di gestire le proprie offerte in maniera autonoma, per un principio di sostenibilità, anche ambientale, sarebbe opportuno individuare le forme e i modi di rendere praticabile questa opzione.

Articolo 4 (Diritto all'indennizzo per ritardi e soppressioni)

1. I passeggeri titolari di abbonamenti e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio, qualora abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, hanno diritto a un indennizzo adeguato ai sensi dell'articolo 17 del citato Regolamento (CE) n. 1371/2007, determinato secondo criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti dai gestori dei servizi con riferimento ai titoli di viaggio singoli.

In proposito sarebbe opportuno definire i criteri per il riconoscimento del rimborso per i titolari di abbonamento, riempiendo con dei criteri più definiti quella che è l'indicazione generale che viene dal Regolamento. Attualmente non è immediatamente comprensibile come vengano quantificati i rimborsi per i titolari di abbonamento.



Inoltre, si caldeggia la necessità di predisporre da parte del gestore del servizio almeno **un contatto telefonico gratuito** a disposizione dei viaggiatori per i reclami, debitamente pubblicizzato e accessibile per la richiesta di informazioni, assistenza e per presentare reclami e richieste di indennizzo.

Articolo 5

(Obbligo di pubblicazione del provvedimento)

1. Fermo restando quanto previsto all'articolo 2, i gestori dei servizi informano gli utenti del contenuto del presente provvedimento mediante apposita comunicazione da pubblicare anche per estratto sui rispettivi siti web.

Articolo 6

(Entrata in vigore)

1. Entro il 1° settembre 2016 i gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento, dandone comunicazione all'Autorità.
2. Entro il medesimo termine i gestori dei servizi adeguano le proprie condizioni generali di trasporto e i propri documenti informativi alle disposizioni di cui al presente provvedimento.