

Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 43/2018. Approvazione di “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 di Analisi di Impatto della Regolazione

RELAZIONE AIR

INDICE

A.	CONTESTO NORMATIVO.....	3
B.	MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO.....	7
C.	AMBITO DI INTERVENTO	7
C.1	La domanda di servizi ferroviari connotati da OSP.....	8
C.2	L'offerta di servizi ferroviari connotati da OSP.....	9
C.3	Gli indennizzi erogati dalle imprese ferroviarie.....	13
D.	OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI	14
D.1	Obiettivi generali	14
D.2	Obiettivi specifici	14
E.	DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DELLE OPZIONI ALTERNATIVE	14
E.1	Introduzione	14
E.2	Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni	15
E.3	Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni	17
E.4	Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi	18
E.5	Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento	19
E.6	Diritti connessi al trattamento dei reclami.....	20
F.	OPZIONE PREFERITA: MOTIVAZIONE DELLA SCELTA.....	22
	ANNEXO 1: ANALISI DEGLI ABBONAMENTI INTEGRATI ED A ZONE.....	23
	ANNEXO 2: OPZIONI PER MISURE DI REGOLAZIONE ALLEGATE ALLA DELIBERA N. 43/2018.....	24

* * *

La presente Relazione di Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: "Relazione AIR") segue un primo documento AIR, pubblicato contestualmente all'avvio del procedimento ex delibera n. 43/2018, che illustrava il contesto normativo, le motivazioni, l'ambito e gli obiettivi dello Schema di Atto di regolazione posto in consultazione in data 19 aprile 2018 e 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".

Esso presentava, in particolare, le opzioni regolatorie alternative esaminate e l'opzione preferita confluita poi nel documento di consultazione.

Questa Relazione AIR ripercorre, in sintesi, le analisi svolte e, alla luce delle nuove informazioni raccolte nel corso dell'istruttoria (richieste di informazioni ed esiti della consultazione), evidenzia le modifiche apportate e fornisce una conclusiva valutazione di impatto dell'Atto di regolazione.

A. CONTESTO NORMATIVO

Ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità:

"2. L'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed in particolare provvede:

(...)

- d) a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e di offerta;*
- e) 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;*

(...)

3. Nell'esercizio delle competenze disciplinate dal comma 2 del presente articolo, l'Autorità:

(...)

- g) 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;*

(...)".

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007 (di seguito: Regolamento), disciplina i diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario; esso si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari forniti da una o più imprese ferroviarie (di seguito: IF) titolari di licenza prevista dalla direttiva 95/18/CE (ora dalla direttiva 2012/34/UE)¹. In particolare, il Regolamento prevede specifiche disposizioni in tema di:

- conclusione del contratto di trasporto;
- trasporto di biciclette;
- inammissibilità di deroghe e limitazioni;
- informazioni di viaggio;
- sistemi di vendita dei biglietti e biglietti globali;
- responsabilità per i passeggeri e i bagagli;
- rimborsi, itinerari alternativi e indennizzi a favore dei passeggeri in caso di ritardo o soppressione del servizio;
- assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o soppressione del servizio;
- accessibilità, assistenza e informazioni a favore delle persone con disabilità e persone a mobilità ridotta;
- sicurezza dei passeggeri;

¹ La direttiva 2012/34/UE è stata recepita dal d.lgs. 112/2015, "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)", GURI, n°170/2015. Tale direttiva è stata poi modificata dalla Direttiva (UE) 2016/2370 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2016, per quanto riguarda l'apertura del mercato dei servizi di trasporto ferroviario nazionale di passeggeri e la *governance* dell'infrastruttura ferroviaria (data di recepimento, 25 dicembre 2018), GUCE n° L 352/2016.

- sistema di gestione dei reclami;
- qualità del servizio;
- informazioni sui diritti dei passeggeri.

Il Regolamento prevede, inoltre, che gli organismi responsabili dell'applicazione dello stesso, designati dagli membri, possano adottare le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri (art. 30).

Il **decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70**, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento, ha individuato nell'Autorità l'**Organismo di controllo** sopra citato, conferendole, in particolare, oltre alle funzioni di accertamento delle violazioni e irrogazione delle sanzioni, anche quelle di vigilanza, da effettuarsi tramite monitoraggi, indagini conoscitive, verifiche e ispezioni.

Nell'applicazione del Regolamento occorre peraltro tener conto delle **Linee guida della Commissione europea** che recano gli "Orientamenti interpretativi relativi 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" (2015/C 220/01). Esse affrontano le questioni sollevate più di frequente dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del Regolamento, nonché dai passeggeri e dalle loro associazioni, in tema di ambito di applicazione, responsabilità, ritardi, coincidenze perse, soppressioni e diritti delle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta.

Infine, la Commissione europea, in data 28 settembre 2017, ha reso pubblica la proposta di "Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)"².

Per quanto riguarda l'esercizio dei poteri di regolazione dell'Autorità, ex articolo 37, comma 2, lettera d), del d.l. 201/2011, per il settore in esame, si segnala la **delibera dell'Autorità n. 16/2018** dell'8 febbraio 2018, che stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico.

Con riguardo a tale ultimo provvedimento, si precisa che esso non è finalizzato ad individuare misure relative a livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, né prevede forme di ristoro diretto. La citata delibera n. 16/2018, infatti, rappresenta l'esito di un procedimento volto a definire le condizioni minime di qualità (di seguito: CMQ) che gli enti affidanti e le imprese ferroviarie titolari di contratti di servizio sono chiamati ad applicare e pertanto non interviene direttamente sui rapporti tra imprese ed utenti, ma su quelli tra ente affidante ed imprese gestori dei servizi³. Le suddette misure riguardano indicatori e livelli minimi di qualità nei contratti di servizio e determinano i criteri di applicazione di penali contrattuali da parte dell'ente affidante⁴.

Diversamente, le misure concernenti il contenuto minimo dei diritti di cui al procedimento associato alla presente Relazione AIR afferiscono al rapporto tra il gestore del servizio (e altri soggetti, quali il gestore della

² Atto COM (2017) 548 definitivo, disponibile al link:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1507114783465&uri=CELEX:52017PC0548>

Allo stesso link è disponibile anche una preliminare valutazione di impatto, SWD/2017/0317-0318 final - 2017/0237 (COD). Tra le novità, si segnala l'inclusione della clausola di forza maggiore che può esonerare l'impresa ferroviaria dall'erogazione di indennizzi in caso di ritardi per "catastrofi naturali". Dalla relazione di accompagnamento della proposta, si legge: "Introducendo una clausola di forza maggiore, la proposta assicura ancora una volta coerenza con le altre normative dell'UE, ad esempio quella relativa ai diritti dei passeggeri di altri modi di trasporto e la direttiva sui pacchetti turistici, che esonerano gli operatori dall'obbligo di indennizzo qualora il ritardo sia imputabile a circostanze straordinarie." (pag. 5).

³ Si considerino tuttavia le Misure 7(22) e 7(23) dove sono descritti possibili indicatori dei ritardi utili alla definizione di indennizzi per l'utenza da includere nei contratti di servizio.

⁴ La Misura 4 prevede, tra l'altro, che l'Ente affidante, coerentemente con le condizioni minime di qualità, adotti un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del contratto di servizio, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio.

stazione) e gli utenti, e prevedono, tra le altre cose, un sistema di rimborsi/indennizzi a favore di questi ultimi. Tale provvedimento assume, pertanto, carattere complementare rispetto al precedente.

In ordine al perimetro applicativo, si evidenzia che esso concerne il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti delle imprese ferroviarie che svolgono servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico, operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, nonché nei confronti dei gestori delle stazioni ferroviarie passeggeri.

In relazione alla tematica in esame, rilevano poi disposizioni normative specifiche, a livello nazionale e/o comunitario:

- (i) Per quanto riguarda le carte dei servizi, **l'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244**, che prevede l'obbligo di adozione di tali atti, previa consultazione con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali interessate, il monitoraggio da parte dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale e la verifica annuale del funzionamento del relativo servizio tra enti locali, gestore del servizio ed associazioni dei consumatori; **l'articolo 8 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1**, che impone l'indicazione in modo specifico nelle carte dei servizi dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e dell'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito ed individua nelle Autorità indipendenti di regolazione i soggetti ai quali compete la definizione degli specifici diritti⁵.
- (ii) In tema di utenti a ridotta mobilità (PRM), il **regolamento (UE) n. 1300/2014** della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accesso del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta; esso definisce, a livello comunitario, i vincoli che si applicano alla messa in esercizio di materiale rotabile, nonché alla progettazione di nuove stazioni ferroviarie e alla ristrutturazione di quelle esistenti.
- (iii) Sugli autoservizi sostitutivi od integrativi dei servizi ferroviari, **l'articolo 34-octies, comma 3, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179**, che ne disciplina l'affidamento nel caso in cui siano effettuati in maniera stabile e continuativa, nel rispetto dei principi di concorrenza, di economicità e di efficienza.

⁵ Art.2(461), L. 244/2007: *“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. “.

- (iv) Riguardo alle indennità a fronte di ritardi e/o cancellazioni del servizio, la **legge 21 giugno 2017, n. 96 di conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 24 aprile 2017, n. 50**, recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”, che all’articolo 48, comma 12-ter, stabilisce quanto segue: *“salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell’abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento”*.
- (v) Con riguardo alle modalità di fruizione di rimborsi e indennizzi, la legge 4 agosto 2017, n. 124, il cui articolo 1, commi 168 e 169, dispone quanto segue: *“168. i concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per accedere alla carta dei servizi e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l’entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l’utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma”*.
- (vi) Per quanto riguarda le informazioni fornite agli utenti con disabilità, la **legge 9 gennaio 2004, n. 4**, recante “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, che tutela l’accesso dei soggetti disabili alle informazioni divulgate su canali informatici e telematici.

Si rileva, infine, la presenza di diversi contratti di servizio e carte dei servizi che, nel disciplinare l’erogazione dei servizi ferroviari e/o la gestione dell’infrastruttura ferroviaria, individuano specifiche previsioni in merito a diversi aspetti oggetto della tematica in esame⁶.

⁶ A titolo esemplificativo, la Provincia di Bolzano ha comunicato che, a partire dal 2018, sarà erogato da parte dell’impresa gestrice dei servizi un indennizzo ai pendolari sui servizi di trasporto ferroviario onerati da OSP per i ritardi subiti (> 5 minuti) superate certe soglie specificamente individuate per le linee interessate (comunicato stampa della Giunta della Provincia di Bolzano n. 4944 del dicembre 2017); Trasporto Ferroviario Toscano (TFT), prevede l’erogazione di un bonus pari all’importo del biglietto di corsa semplice per ritardi superiori a 30 minuti o per corse interrotte prima della stazione di arrivo se per cause imputabili a TFT. (Si veda anche oltre ed Annesso 1).

B. MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO

L'Autorità ha ricevuto nello svolgimento della propria attività un elevato numero di istanze – reclami e segnalazioni – da parte degli utenti che, avendo fruito del servizio ferroviario offerto nell'ambito di contratti di servizio pubblico, lamentavano numerosi disservizi, descritti diffusamente nella Relazione Illustrativa dello Schema di Atto di regolazione posto in consultazione con la delibera n. 43/2018.

L'analisi e la trattazione di tali istanze, unitamente agli esiti delle ulteriori attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, hanno fatto emergere la necessità di un intervento nel settore e di avviare, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011, un procedimento che avesse come obiettivo primario la fissazione del contenuto minimo di 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.

Pertanto, è stato ritenuto necessario introdurre misure volte a porre rimedio alle criticità rilevate in merito all'effettivo esercizio dei diritti attribuiti a tali utenti dalla vigente normativa, declinando e specificando detti diritti nel loro contenuto minimo, e precisando le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio, in modo omogeneo, su tutto il territorio nazionale. Allo stato, infatti, sono riscontrabili diversi gradi di tutela a seconda della tipologia di operatore dei servizi connotati da oneri di servizio pubblico.

Tra le motivazioni dell'intervento regolatorio in esame non va trascurato il positivo effetto sul benessere sociale conseguente all'implementazione delle misure in esame. La certezza del contenuto minimo dei propri diritti e delle modalità del loro esercizio avrà un effetto diretto e virtuoso sui comportamenti degli utenti, accrescendone la propensione all'uso più intenso e frequente dei servizi di trasporto pubblico ferroviario compensando, nel medio termine, gli eventuali maggiori oneri per i gestori e le imprese ferroviarie. In ultima istanza l'effetto positivo della regolazione proposta, che meriterebbe di essere valutata empiricamente anche con metodologie proprie della "economia comportamentale", incentiverà l'uso della modalità ferroviaria, contribuendo alla riduzione dei fattori inquinanti ambientali.

A valle della consultazione pubblica e a seguito dell'attività istruttoria effettuata dagli Uffici, è emersa inoltre l'esistenza di una multiforme varietà di titoli di viaggio, soprattutto nell'ambito degli abbonamenti (come quelli cd "a zona" e quelli "integrati" con altre modalità di trasporto) che hanno necessitato l'introduzione di specifici chiarimenti.

C. AMBITO DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento identificati dalle misure nell'Atto di regolazione riguardano i servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico (OSP). Dal punto di vista concorrenziale, per i fini che qui rilevano, i mercati interessati, in termini di prodotto, risultano i seguenti: (i) mercato dei servizi regionali ferroviari passeggeri connotati da OSP; (ii) mercato dei servizi ferroviari passeggeri di media e lunga percorrenza caratterizzati da OSP. Entrambi i mercati (i) e (ii) sono delimitati geograficamente dall'ambito di affidamento dei servizi, regionale/provinciale per i primi⁷ e nazionale per i secondi⁸. La struttura dei mercati (i) e (ii) è ripresa nella sezione C.2.

⁷ Nella Regione Trentino Alto Adige, si registrano due Enti appaltanti, la Provincia autonoma di Bolzano e quella di Trento, che pertanto consentono di delimitare a livello provinciale il mercato geografico rilevante.

⁸ Cfr. AGCM, 2014, Busitalia-Sita Nord/Umbria Mobilità Esercizio, dove a proposito dell'impatto della operazione di concentrazione in esame è stato rilevato che: "Il settore interessato dall'operazione è quello dei servizi di trasporto pubblico locale. In tale ambito,

Sui mercati regionali dei servizi ferroviari passeggeri connotati da OSP, Trenitalia, l'operatore *incumbent* appartenente al gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FSI), detiene la quota di mercato più elevata, che in aggregato a livello nazionale supera l'87% (in tr*km),⁹ contrassegnando una posizione di *leadership* detenuta costantemente nel corso del tempo.

Nel mercato dei servizi ferroviari passeggeri di media e lunga percorrenza con OSP, nel gennaio 2017, Trenitalia ha siglato il contratto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, di durata decennale¹⁰.

Per quanto riguarda le stazioni ferroviarie passeggeri, dai dati raccolti per il monitoraggio dello sviluppo del mercato ferroviario europeo (*Rail Market Monitoring - RMMS*) nel 2016, emerge la situazione rappresentata nella Tabella 1 (dati relativi all'anno 2015), che conferma il gruppo FSI in una posizione di *leadership* di mercato.

Tabella 1 - Numero stazioni ferroviarie passeggeri nel 2015
(fonte: dati RMMS, 2016)

	RFI e società del Gruppo FSI	Altri soggetti
Stazioni passeggeri	2.082	494

Al fine di costruire un set informativo utile per le valutazioni dell'Autorità, in data 10/05/2018 l'Ufficio ha avviato un'indagine mirata all'acquisizione di dati ed informazioni relative ai servizi ferroviari passeggeri connotati da OSP svolti da 6 tra i maggiori gestori di servizi ferroviari italiani. In particolare, la richiesta è stata inviata alle 3 imprese ferroviarie principali operanti servizi ferroviari (Trenitalia, Trenord e TPER) ed ai 3 maggiori gestori di servizi ferroviari operanti su almeno una rete isolata (ATAC, GTT ed EAV).¹¹

Tutti e 6 i gestori (100%) hanno dato seguito alla richiesta di informazione. Questi, a loro volta, rappresentano:

- per i servizi ferroviari passeggeri di lunga percorrenza connotati da OSP, il 100% del mercato (gestore unico: Trenitalia);
- per i servizi ferroviari passeggeri regionali connotati da OSP, il 92% del mercato in termini di offerta erogata (in treni*km) ed il 96% del mercato in termini di domanda servita (in passeggeri trasportati).

C.1 La domanda di servizi ferroviari connotati da OSP

Nel grafico in Figura 1 si riporta l'andamento del numero di pax*km sui servizi ferroviari in Italia. I servizi ferroviari connotati da OSP hanno realizzato nel 2015 circa 30 mld di pax*km. Di questi, 4,5 mld su servizi di

gli effetti dell'operazione devono esaminarsi, con riguardo alla definizione del mercato del prodotto, coerentemente con l'approccio sviluppato dalla Commissione Europea in casi analoghi nonché con il consolidato orientamento dell'Autorità, tanto con attenzione ai mercati rappresentati da linee di traffico in cui si verifica una possibile sovrapposizione orizzontale (gomma/gomma, ferro/ferro e gomma/ferro), quanto con riferimento ai mercati coincidenti con i bacini di traffico in relazione ai quali viene effettuato dagli enti competenti l'affidamento dei servizi." (par. 15, decisione citata).

⁹ Valore riferito al mercato di servizi OSP operati nel 2016 su rete nazionale e su reti regionali interconnesse ed isolate. Escludendo i servizi su reti isolate, il valore supera il 90%.

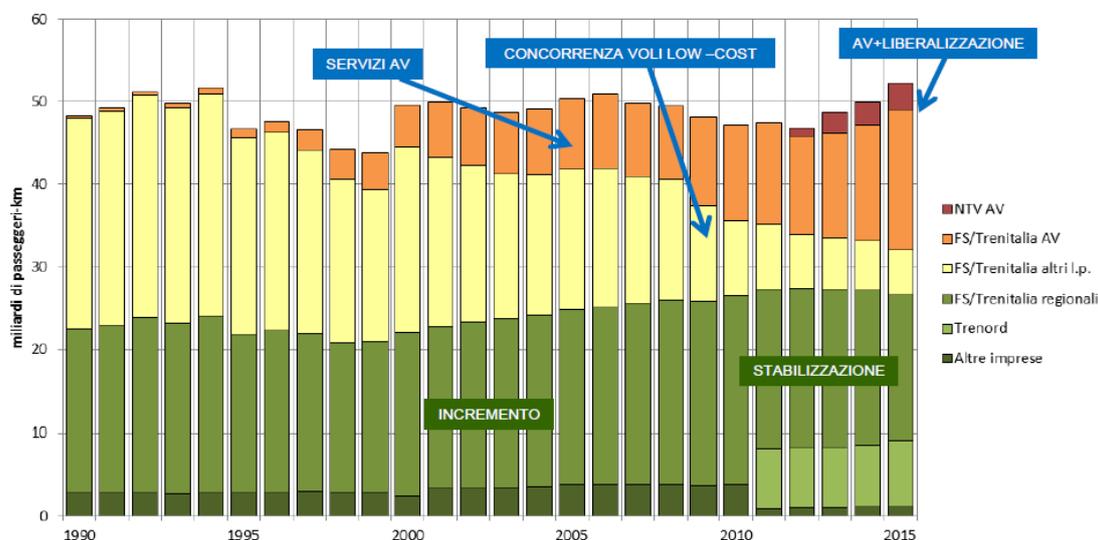
¹⁰ Si osservi che la stessa Trenitalia e NTV forniscono servizi a mercato di media e lunga distanza che possono, su talune relazioni, sovrapporsi a quelli contrassegnati con OSP.

¹¹ GTT ed EAV sono comunque in possesso di licenza, poiché operano anche servizi su rete nazionale ed interconnesse.

lunga percorrenza (in forte diminuzione rispetto ai 6 miliardi registrati nel 2011)¹² e circa 25 mld su servizi regionali (+6% sul 2011, che ha seguito una crescita del +20% dal 2000 al 2010)¹³.

Figura 1 - Andamento del traffico ferroviario di passeggeri 1990-2015

(fonte: DEF 2018, Allegato "Connettere l'Italia")



Secondo il Rapporto Pendolaria 2017 di Legambiente, nel 2017 i viaggiatori sui servizi regionali sono stati 2,84 milioni al giorno. Per le Regioni in cui questo dato è disponibile dalla stessa fonte¹⁴, circa il 30% sono passeggeri titolari di un abbonamento (con forti variazioni tra le diverse Regioni, dal 70% della Basilicata al 6% della Valle d’Aosta).

In base ai dati raccolti dall’indagine svolta dall’Ufficio, nel 2017 gli abbonamenti hanno generato per le imprese Trenitalia e Trenord il 22% dei ricavi da titoli di viaggio nei servizi regionali (pressoché costante nell’ultimo triennio) e l’1,7% nei servizi di lunga percorrenza OSP (-9% dal 2015).

L’ultimo documento di pianificazione dei trasporti a livello nazionale evidenzia come negli ultimi anni si sia registrata “una sostanziale trasformazione del ruolo dei servizi ferroviari nazionali che, da elemento-chiave per la connettività del paese sulle lunghe e lunghissime distanze, si sono gradualmente trasformati nel sistema portante per le relazioni interpolo di medio e medio-lungo raggio”¹⁵.

C.2 L’offerta di servizi ferroviari connotati da OSP

Si riportano in Tabella 2 e Tabella 3 alcuni dati relativi ai servizi ferroviari connotati da OSP. Si noti che l’intervento proposto si estende non solo all’ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007, ossia

¹² Fonte: MIT, Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti, anni 2015-2016.

¹³ Secondo i dati raccolti dalla CE, in Italia il trasporto ferroviario ha soddisfatto circa il 6,23% della domanda di trasporto passeggeri nel 2014 (pax*km), mentre il mezzo predominante resta l’autovettura privata nella misura dell’80,12% (Scoreboard, DG MOVE).

¹⁴ Dato riguardante 10 Regioni italiane su 20, che rappresentano circa il 60% dei viaggiatori giornalieri a livello nazionale.

¹⁵ MEF (2018), *Connettere l’Italia: lo stato di attuazione dei programmi per le infrastrutture di trasporto e logistica*, Allegato al Documento di Economia e Finanza 2018 (pag. 117).

alle imprese titolari di licenza passeggeri, ma come detto anche alle imprese ferroviarie individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112^{16, 17}.

Tabella 2 - Dati relativi a servizi ferroviari connotati da OSP in Italia, su rete nazionale e regionale interconnessa
(fonte: elaborazione su dati ART relativi ad imprese titolari di licenza passeggeri)

Area geografica	Treni.km/Mln 2016	Pax/Mln 2016	Pax.km/Mln 2016
<i>Servizi regionali</i>			
Nord-ovest	69,08	294,86	9.588,80
Nord-est	44,91	102,67	4.448,63
Centro	50,14	175,97	7.380,78
Sud	39,34	90,01	2.756,70
Isole	13,13	14,54	668,38
Totale	216,60	678,05	24.843,29
<i>Servizi di lunga percorrenza</i>			
Totale	23,34	13,53	3.765,71

Tabella 3 - Dati relativi a servizi ferroviari connotati da OSP in Italia, su rete regionale isolata
(fonte: elaborazione su dati ART relativi ad imprese operanti ferrovie regionali senza licenza)

Area geografica	Treni.km/Mln 2016	Pax/Mln 2016	Pax.km/Mln 2016
<i>Servizi regionali</i>			
Nord-ovest	0,53	0,72	13,46
Nord-est	0,00	0,00	0,00
Centro*	3,60	40,71	n.d.
Sud	1,42	2,83	70,61
Isole	1,73	2,16	51,91
Totale	7,28	46,42	N.D.

* dati Osservatorio TPL del MIT

Uno dei temi affrontati dalle misure poste in consultazione riguarda il contenuto minimo dei diritti per i titolari di abbonamento, che prevedono 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 disservizio¹⁸.

I grafici in Figura 3 e Figura 4 rappresentano la distribuzione dei ritardi dei treni nel 2016 per i treni del servizio regionale e del servizio universale di lunga percorrenza sulla rete RFI¹⁹.

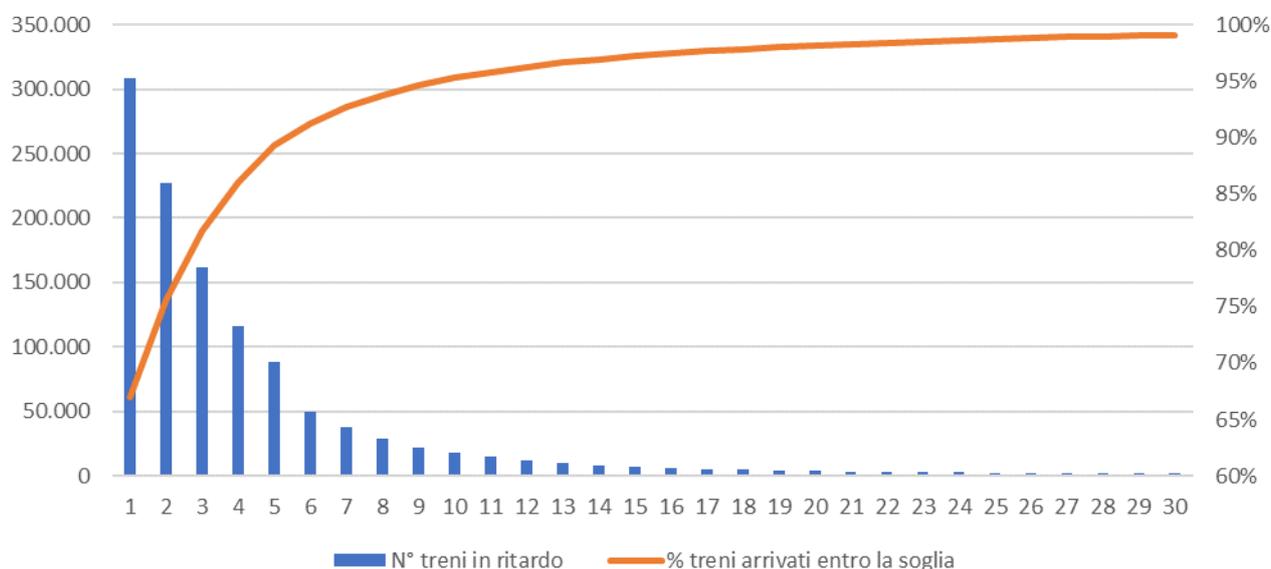
¹⁶ Art.1, c. 2, d.lgs. 112/2015: "a) [alle] reti ferroviarie locali e regionali isolate adibite al trasporto passeggeri ed alle imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano, extraurbano o regionale su tali reti; b) [alle] reti ferroviarie adibite unicamente alla prestazione di servizi passeggeri urbani e suburbani ed alle imprese ferroviarie che esercitano unicamente servizi di trasporto urbano ed extraurbano su tali reti".

¹⁷ Come evidenziato da una recente indagine dell'AGCM, "la struttura dell'offerta è di tipo monopolistico: accanto alla società Trenitalia S.p.A., controllata da Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. (FSI) e monopolista nel TPL su ferro nel settore dei trasporti regionali, vi sono una serie di piccoli operatori locali "ex concessi" (di solito, pubblici) integrati verticalmente, che gestiscono sia le reti che i relativi servizi, senza l'ausilio di alcuna programmazione nazionale che colleghi la loro offerta con quella dei servizi (nazionali e regionali) prestati sulla rete gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI)". AGCM (2016), *Condizioni concorrenziali nei mercati del trasporto pubblico locale*, Indagine Conoscitiva 47.

¹⁸ Nella delibera n. 16/2018 di questa Autorità – Schema di atto di regolazione recante "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. 214" – si prevede di considerare, in specifiche fermate, come puntuali le corse in arrivo con ritardo inferiore a 5 minuti per i servizi regionali ed a 15 minuti per i servizi di lunga percorrenza. Si misurano indicatori di puntualità dei treni a 5 minuti per i servizi regionali ed a 15 minuti per i servizi di lunga percorrenza.

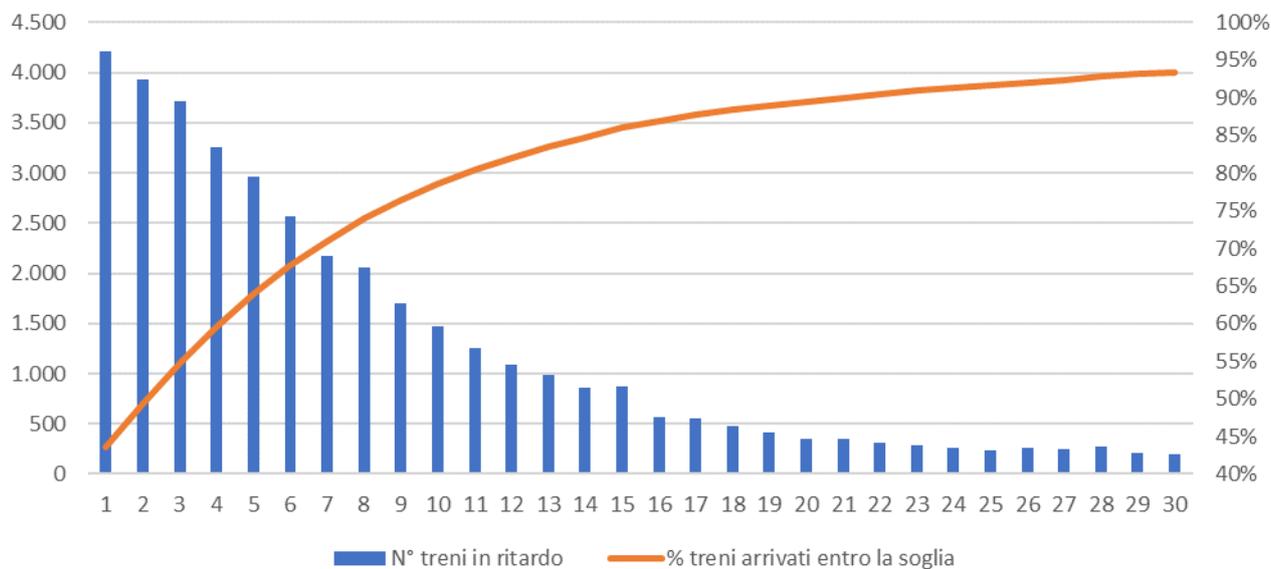
¹⁹ Si sottolinea come il ritardo del treno a destinazione può essere diverso dal ritardo subito dai passeggeri dalla stazione di salita a quella di discesa.

Figura 3 - Distribuzione dei ritardi nel 2016 a destino del treno per numero di minuti di ritardo, valori consolidati. Treni del trasporto Regionale (esclusi treni di tipo "Metropolitano"). Tipo di esclusione Standard B1 - Rete RFI
 Lo standard B1 esclude i ritardi dovuti a cause esterne alle ferrovie (fonte: elaborazione ART su dati RFI)



Dall'analisi dei dati emerge che circa il 90% raggiunge la destinazione finale entro i primi 5 minuti di ritardo, mentre oltre il 97% entro 15 minuti di ritardo. Per il servizio nazionale caratterizzato da OSP, risulta che poco più dell'86% raggiunge la destinazione finale entro 15 minuti di ritardo.

Figura 4 - Distribuzione dei ritardi nel 2016 a destino del treno per numero di minuti di ritardo, valori consolidati. Treni del Servizio Universale di Lunga Percorrenza. Tipo di rilevazione Standard B1. Rete RFI
 Lo standard B1 esclude i ritardi dovuti a cause esterne alle ferrovie (fonte: elaborazione ART su dati RFI).



In Tabella 4 si riporta l'andamento della percentuale di treni soppressi annui, rispetto ai treni programmati, relativo ai servizi regionali di un campione di imprese ferroviarie, che copre tuttavia la larga parte del mercato di riferimento (oltre il 95%).

Tabella 4 - Andamento della percentuale di treni soppressi annui (dati relativi alle aziende: EAV, Ferrotramviaria, Ferrovie del Gargano, FSE, GTT, Sistemi Territoriali, Ferrovie Udine Cividale, TUA, TFT, TPER, Trenitalia e Trenord)
(fonte: elaborazione su dati ART)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Treni soppressi	3,06%	3,59%	2,57%	2,76%	4,05%	1,76%

In merito alle oltre 2.500 stazioni ferroviarie aperte al pubblico in Italia, occorre considerare che RFI, del gruppo FSI, ne gestisce la larga maggioranza (2.058 stazioni). Tale operatore offre in particolare, in 279 stazioni della rete, un servizio di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, coordinato da 14 Sale blu²⁰.

Il Piano Nazionale di Attuazione del regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione europea (NIP – *National Implementation Plan*) prevede la progressiva eliminazione di tutte le barriere all'accessibilità individuate sulle 620 stazioni a maggiore traffico (90% della frequentazione nazionale) della rete RFI²¹. Lo stesso documento evidenzia come 327 stazioni dell'infrastruttura nazionale siano considerate accessibili (in termini di servizi igienici, servizi commerciali, parcheggi, etc.) e 338 siano dotate di marciapiedi accessibili ai disabili motori e visivi.

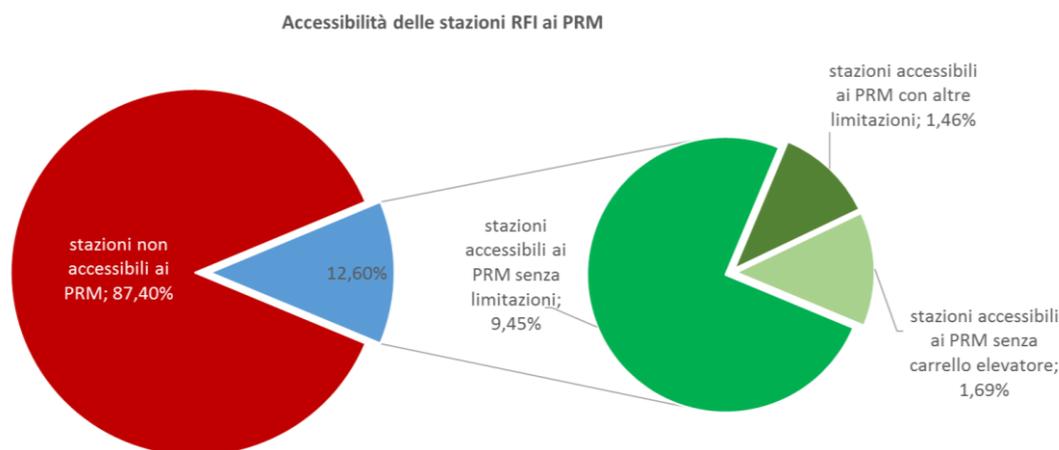
Il Gestore ha dichiarato un raddoppio dei servizi di assistenza erogati, da circa 150 mila nel 2010 ad oltre 300 mila nel 2016. Gli interventi operati nei primi mesi del 2017 sono così suddivisi:

- 28% a persone con disabilità motoria che non necessitano del carrello elevatore;
- 42% per viaggiatori in carrozzina che hanno bisogno del carrello elevatore;
- 28% per i clienti con disabilità visiva;
- 2% per clienti con disabilità uditiva.

²⁰ Fonte: sito WEB RFI, sezione *Servizi di assistenza e Sale Blu RFI*, consultato ad ottobre 2018. <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilit%C3%A0-stazioni/Servizi-di-assistenza-e-Sale-Blu-RFI/I-servizi-di-assistenza-per-le-persone-con-disabilit%C3%A0-e-a-ridotta-mobilit%C3%A0#indice>

²¹ Disponibile sul sito della Commissione Europea al link (rilevazione ad ottobre 2018): <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/rail-nip/nip-prm-tsi-italy.pdf>

Figura 5 - Percentuale di stazioni accessibili ai PRM, con distinzione del tipo di servizio
(fonte: elaborazione ART su dati RFI)



C.3. Gli indennizzi erogati dalle imprese ferroviarie

Il già citato regolamento (CE) n. 1371/2007 prevede, all'articolo 17 comma 1, che il passeggero possa richiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo minimo in caso di ritardo tra il luogo di partenza ed il luogo di destinazione pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra 60 e 119 minuti e del 50% per ritardi uguali o superiori a 120 minuti. Tuttavia, il comma 3 dello stesso articolo prevede che le imprese ferroviarie possano introdurre una soglia minima per l'erogazione e che tale soglia non possa essere superiore a 4 euro. I dati raccolti tramite l'indagine avviata dall'Autorità permettono di valutare l'entità di questi indennizzi nei servizi ferroviari connotati da OSP²².

Il combinato disposto di soglie di ritardo piuttosto elevate, presenza di soglie minime per l'erogazione e modalità di erogazione non sempre semplici per l'utente, fa sì che oggi gli indennizzi erogati per i servizi regionali siano di entità sostanzialmente trascurabile (lo 0,0013% dei ricavi da traffico da titoli diversi dagli abbonamenti nel 2017, in crescita del 2,8% rispetto al 2015). Per comprendere meglio questo aspetto, è utile osservare come la distanza media percorsa dai passeggeri sui treni regionali sia stata nel 2017 pari a 38,2 km, alla quale corrisponde in genere un titolo di viaggio avente prezzo dello stesso ordine di grandezza della soglia individuata dal regolamento (che però dev'essere applicata al 25% o 50% del prezzo, a seconda dell'entità del ritardo). L'indennizzo medio erogato è stato pari ad 8,3 euro.

Diversa è la situazione nei servizi di lunga percorrenza connotati da OSP, nei quali gli indennizzi erogati sono stati nel 2017 pari a [1-1,5%]²³ dei ricavi da traffico da titoli diversi dagli abbonamenti (di cui però solo meno dell'8% per importo ed il 19% per numero è stato erogato per ritardi compresi tra i 60 ed i 119 minuti). L'indennizzo medio erogato è stato pari a 18 euro.

Alcune regioni italiane hanno previsto l'istituzione di indennizzi per gli abbonati nel caso di ripetuti ritardi o soppressioni. L'entità degli indennizzi di questo tipo erogati nel 2017 – presenti solo in alcune regioni – è stata pari all'1,3% dei ricavi da abbonamenti di tutte le regioni, in aumento del 68% rispetto a due anni prima (segnale di un aumento del numero di regioni che prevedono questo tipo di indennizzi). Nella maggior parte dei casi (99,8%) questi indennizzi sono stati erogati sotto forma di bonus.

Si rileva come la percentuale dei titoli di viaggio associati a profili di utenza elettronici che prevedano la registrazione utenza sia ancora molto bassa nel trasporto regionale, benché in crescita (dal 4,4% del 2016 al

²² I dati riportati in questa sezione fanno riferimento alle sole imprese ferroviarie Trenitalia e Trenord.

²³ Dato riservato omissis e nel testo è riportato solo l'intervallo interessato.

5,3% del 2017), mentre sia rilevante ed in crescita nella lunga percorrenza (dal 22% del 2015 al 27,3% del 2017).

D. OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

D.1 Obiettivi generali

Dall'analisi delle segnalazioni e dei reclami pervenuti - che evidenziavano criticità relativamente all'effettivo esercizio di alcuni diritti attribuiti ai suddetti utenti dalla vigente normativa, in particolare per quanto attiene ai servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico - è emersa la necessità di introdurre misure regolatorie finalizzate alla fissazione di un contenuto minimo di specifici diritti per gli utenti che usufruiscono dei servizi OSP, sia con riferimento ai servizi forniti dai gestori dei servizi, senza distinzione tra reti interconnesse e reti isolate²⁴, che dai gestori di stazione interessati dai servizi OSP²⁵.

D.2 Obiettivi specifici

In particolare, le misure di regolazione sono finalizzate a dettare il contenuto minimo degli specifici diritti rispetto alle seguenti aree, ritenute di più significativo interesse nel delineato ambito d'intervento, oververosia:

- le informazioni agli utenti e le modalità con cui le stesse sono rese;
- l'accessibilità e la fruibilità dei servizi e delle stazioni;
- la tutela degli utenti in caso di ritardi singoli;
- la tutela dei titolari di abbonamenti in caso di ritardi ripetuti e/o soppressioni;
- le modalità d'erogazione di rimborsi e indennizzi;
- le procedure per la trattazione dei reclami.

E. DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DELLE OPZIONI ALTERNATIVE

E.1 Introduzione

Lo Schema di AIR allegato alla delibera n. 43/2018 e pubblicato con l'avvio della fase di consultazione analizzava lo status quo e tre diverse opzioni alternative corrispondenti a tre diversi livelli di intervento regolatorio.

In tale documento, le opzioni alternative esaminate per ciascuna misura od insieme di misure, graduate in base all'intensità delle misure proposte, erano le seguenti:

- Opzione "zero": mantenimento dello status quo, senza alcun intervento dell'Autorità;
- Opzione 1: regolazione di impatto leggero;
- Opzione 2: regolazione di impatto moderato;
- Opzione 3: regolazione di forte impatto.

Tale Schema di AIR descriveva le diverse opzioni esaminate per ogni tema individuato e, per ciascuno di questi temi, le motivazioni che avevano condotto all'individuazione dell'opzione preferita dall'Autorità.

²⁴ Si prevedono tuttavia tempistiche diverse per l'entrata in vigore delle misure regolatorie alle due tipologie di soggetti: più ravvicinata per le imprese ferroviarie con licenza (sei mesi dalla entrata in vigore della delibera ART, in quanto ad esse già si applica il regolamento (CE) 1371/2007), mentre più distanziata per gli altri soggetti (dalla stipula di un nuovo contratto di servizio, oppure quando si realizzi una revisione del contratto stesso).

²⁵ Stesse tempistiche viste alla nota 24 valgono anche per i gestori di stazione.

Nell'Annesso 2 sono sintetizzate le opzioni esaminate nello Schema di AIR ed è evidenziata l'opzione posta in consultazione.

Nei paragrafi seguenti vengono esaminate le alternative considerate a valle della consultazione: l'Opzione "zero" è ancora lo status quo; l'Opzione 1 rappresenta la proposta dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 43/2018; l'Opzione 2 è l'Atto di regolazione approvato dall'Autorità sulla base dell'esame e valutazione dei contributi acquisiti durante la consultazione, nonché sulla base dei nuovi elementi raccolti durante l'istruttoria.

E.2 Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni

Tabella 5 - Descrizione delle opzioni relative alle misure 3 e 4

Opzione 0: Status quo	Opzione 1: Consultazione	Opzione 2: Atto di regolazione
<p>Rispetto:</p> <p>a) Degli obblighi sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile, in particolare del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del d.lgs. 70/2014;</p> <p>b) delle indicazioni delle misure dalla 8 alla 11 delle CMQ;</p> <p>c) dei contenuti delle carte dei servizi;</p> <p>d) della legge 9 gennaio 2004, n.4.</p>	<p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi, condizioni generali applicabili al trasporto. <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emittitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette ed auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p>	<p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi, condizioni generali applicabili al trasporto. <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emittitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati più vicini; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative all'eventuale disponibilità di posti a sedere coperti in luoghi d'attesa dedicati, al trasporto biciclette ed ulteriori servizi quali auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p>

	<p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale.</p> <p>Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>.</p> <p>Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli. Qualora in fase di acquisto del biglietto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> <p>Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese.</p>	<p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale.</p> <p>Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. I canali sono resi conoscibili tramite i rivenditori di biglietti.</p> <p>Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio; in alternativa, ivi sono riportati canali ove ottenere tali informazioni.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno, includendo anche informazioni su rimborsi eventualmente previsti e/o assistenza.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli. 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.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza attraverso adeguati mezzi di diffusione sonori, visivi e/o telematici.</p> <p>Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese.</p>
--	---	---

Le misure poste in consultazione e contenute nell'Atto di regolazione dispongono obblighi relativi alle informazioni ed alle modalità con cui le stesse sono rese dai gestori dei servizi e dai gestori di stazione, per quanto di competenza. Prevedono l'obbligo per i gestori dei servizi e di stazione di informare

tempestivamente l'utenza in caso di irregolarità e di variazioni delle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi e delle stazioni, anche attraverso utilizzazione del recapito cellulare o e-mail, laddove in fase di acquisto del biglietto tali recapiti siano stati richiesti.

Rispetto alla versione posta in consultazione, la versione finale include un obbligo d'informazione anche in relazione alla disponibilità di posti a sedere in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche, a cui si ritiene corrisponda un **onere basso** per i gestori ed un **beneficio medio** per i passeggeri. Inoltre, sempre sotto il profilo della trasparenza, si è precisato che l'informazione sui venditori convenzionati, in caso di assenza di biglietteria in stazione, debba essere resa rispetto ai punti vendita più vicini. La previsione relativa alle informazioni che i venditori dei biglietti devono rendere disponibili agli utenti è stata sostituita dalla previsione, per i gestori dei servizi, di far conoscere tramite questi i possibili altri canali informativi. Ugualmente, si chiarito che, anche nel caso di mera prenotazione, con comunicazione al gestore di servizi di indirizzo e-mail o recapito cellulare, eventuali variazioni del servizio (irregolarità) devono essere veicolate all'utente attraverso tali canali.

Le misure analizzate non appaiono comportare il sostenimento di rilevanti costi di capitale per i gestori di servizi rispetto allo status quo, ma principalmente costi operativi che possono essere stimati contenuti sia per i gestori dei servizi che di stazione, dovuti alla predisposizione ed all'aggiornamento delle informazioni richieste, dal momento che tali informazioni sono nella disponibilità dei soggetti interessati e nella larga generalità dei casi i canali di comunicazione sono già predisposti, mentre i **benefici in termini di trasparenza e non discriminazione** si possono stimare *alti* per gli utenti.

E.3 Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni

Tabella 6 - Descrizione delle opzioni relative alla misura 5

Opzione 0: Status quo	Opzione 1: Consultazione	Opzione 2: Atto di regolazione
Rispetto delle indicazioni: a) delle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014; b) delle norme di accesso non discriminatorio stabilite ai sensi del regolamento (CE) 1371/2007; c) del piano operativo per l'accessibilità di cui alla Misura 13 delle CMQ; d) dei contenuti delle carte dei servizi.	Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita: -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi). Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo, la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).	Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita: -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici. -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi). Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).

	Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti.	Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti.
--	--	--

Le misure prevedono indennizzi in caso di mancato rispetto delle tempistiche di ripristino definite nelle carte dei servizi o nel caso in cui il servizio indicato come fruibile agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga in concreto reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non accessibile o non idoneo. Tali indennizzi, pur essendo determinati dai gestori, devono rispettare determinati principi omogenei, da applicarsi a tutti gli utenti dei servizi gravati da oneri di OSP e fissati dall'Autorità, garantendo omogeneità a livello nazionale.

La modifica apportata in seguito alle risultanze della consultazione ha riguardato l'obbligo, in capo ai gestori di stazione, di messa a disposizione di posti seduti al riparo da condizioni atmosferiche il cui relativo costo di implementazione era stato segnalato quale eccessivamente gravoso dagli stessi gestori. Nell'Atto di regolazione finale tale obbligo è stato espunto.

E.4 Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi

Tabella 7 - Descrizione delle opzioni relative alle misure 6 e 8

Opzione 0: Status quo	Opzione 1: Consultazione	Opzione 2: Atto di regolazione
<p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007 e del decreto-legge 24 aprile 2017, n.50</p> <p>Modalità di richiesta di rimborsi ed indennizzi non sempre facilmente accessibili e semplici.</p> <p>Articolo 1, commi 168 e 169 della legge 4 agosto 2017, n. 124.</p>	<p>Diritto all'indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro per tutte le IF esercenti servizi OSP.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, sia tramite modalità telematica sia tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica se possibile, manuale o tramite stima del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili (più canali e, se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p>	<p>Diritto all'indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento dell'eventuale soglia minima prevista dal gestore ai sensi del regolamento (CE) 1371/20107.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, tramite modalità telematica ove la segnalazione non possa essere assicurata tramite l'attività di controlleria od in stazione.</p> <p>Registrazione automatica se possibile, manuale, tramite stima od altra modalità idonea del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi semplici e accessibili (più canali, se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi. L'utente può chiedere il rimborso o l'indennizzo</p>

	<p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p>	<p>durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p>
--	--	--

Le misure di cui alle due Opzioni sopra rappresentate hanno la finalità di rendere più efficace la protezione prevista dal regolamento (CE) 1371/2007 in caso di ritardo singolo, anche a fronte di quanto emerso dall'attività istruttoria come illustrato nella sezione C dove è riferito che gli importi erogati a favore dell'utenza per indennizzi sono risultati molto contenuti.

In questo senso deve essere letta la modifica rispetto a quanto contenuto nel documento di consultazione che consente di inoltrare la richiesta di rimborso o di indennizzo immediatamente dopo il termine del servizio del treno e, se praticabile, anche durante il servizio di trasporto. Nello stesso senso opera la possibilità di prevedere modalità telematiche per segnalare la propria presenza a bordo nel caso in cui il sistema di controlleria non sia sufficiente/efficace.

Dal punto di vista dei costi per le IF, le misure poste in consultazione prevedevano *più elevati investimenti* derivanti dalla necessità di sviluppare ed introdurre una modalità telematica per l'erogazione automatica dell'indennizzo nel caso di acquisto attraverso il medesimo canale e per la segnalazione delle presenze sul treno in ritardo; nelle misure contenute nell'Atto di regolazione la prima previsione è stata eliminata, mentre la seconda è confermata solo ove la segnalazione non possa essere assicurata tramite l'attività di controlleria od in stazione.

E.5 Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento

Tabella 8 - Descrizione delle opzioni relative alla misura 7

Opzione 0: Status quo	Opzione 1: Consultazione	Opzione 2: Atto di regolazione
<p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>Nei contratti di servizio, le modalità di indennizzo non sono in molti casi disciplinate ovvero sono disciplinate in maniera generica.</p> <p>Alcune Regioni/Province autonome hanno previsto l'erogazione di bonus a favore dei propri abbonati in ragione dei ritardi del gestore dei servizi regionali (è il caso dell'Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Marche, Piemonte e Bolzano).</p>	<p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a: - 10% per abbonamento mensile; - 10%*1/12 per abbonamento annuale.</p>	<p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a: - 10% per abbonamento mensile; - 10%*1/12 per abbonamento annuale.</p> <p>Per titolari di abbonamenti comprendenti più tratte, calcolo indennizzi su tutte le tratte ferroviarie utilizzabili. Esso sarà calcolato sulla parte del valore del titolo di viaggio afferente a tali servizi ferroviari ricavabile dal riparto dei ricavi tra i vettori i cui servizi sono fruibili con l'abbonamento.</p>

	Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.	Dati su ritardi, soppressioni e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.
--	---	--

Le misure contenute nell’Atto di regolazione specificano come il meccanismo degli indennizzi debba essere applicato per gli utenti titolari di abbonamenti comprendenti più tratte, assicurando quindi una più ampia copertura dell’utenza beneficiaria delle misure.

È importante segnalare come sia stata completata l’informazione disponibile all’utenza e allo stesso tempo al mercato ora comprendente non solo i ritardi ma anche le soppressioni di servizi, che rappresentano i fattori tra i più rilevanti sui quali misurare indici di qualità e in merito ai quali si è riscontrata una carenza informativa nel settore, soprattutto se comparata ad altri Paesi dell’Unione²⁶. Una volta che sarà disponibile l’informazione per tali indici di qualità dei servizi, si potranno valutare ulteriori interventi al fine di conseguire l’obiettivo di un “single European railway market”.

E.6 Diritti connessi al trattamento dei reclami

Tabella 9 - Descrizione delle opzioni relative alla misura 9

Opzione 0: Status quo	Opzione 1: Consultazione	Opzione 2: Atto di regolazione
Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007. Modalità stabilite dal gestore dei servizi e di stazione non sempre facilmente accessibili e semplici.	Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque: a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i> , con accesso da <i>homepage</i> ; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria. Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo. Criteri per la determinazione dell’ indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi , nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all’utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta. Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all’art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi. In particolare, l’utente ha diritto a sapere se il reclamo è accolto o respinto, in	Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque: a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i> , con accesso da <i>homepage</i> ; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria. Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo. Criteri per la determinazione dell’ indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi , nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all’utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta. Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all’art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi. In particolare, l’utente ha diritto a sapere se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle

²⁶ IRG Rail (2018), Sixth Annual Market Monitoring Working Document (si veda la sezione 7.8).

	<p>relazione alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.</p>	<p>previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile.</p> <p>Nel caso in cui il reclamo venga respinto dal gestore del servizio in quanto afferente a profili di competenza del gestore della stazione, il gestore del servizio, entro un mese dal ricevimento, trasmette il reclamo al gestore della stazione, il quale provvede a fornire una risposta all'utente nei termini e con le modalità individuati dalla carta dei servizi.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.</p>
--	--	--

Le misure prevedono un insieme di diritti specifici che appaiono idonei a garantire l'utenza circa la correttezza del trattamento del loro reclamo (modalità per la presentazione e tempi per le risposte). I reclami nei confronti dei gestori di servizi transfrontalieri sono tenuti in considerazione e disciplinati nelle modalità di inoltro/presentazione.

Rispetto a quanto proposto in consultazione, è stato eliminato il riferimento all'obbligo per i gestori di stazione di istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami ma non il diritto degli utenti a ricevere una risposta da parte dei gestori di stazione stessi in caso di reclami riguardanti profili di relativa competenza ricevuti dai gestori dei servizi: per tali ipotesi sono precisati gli obblighi di trasmissione in capo a questi ultimi nonché i termini e le modalità di risposta del gestore della stazione.

Il vantaggio per l'utenza risiede nell'introduzione di un grado elevato di **trasparenza** e di **efficacia** delle procedure.

F. OPZIONE PREFERITA: MOTIVAZIONE DELLA SCELTA

Per una valutazione di impatto della regolazione in argomento, sono stati ritenuti rilevanti gli elementi appresso elencati:

- trasparenza verso imprese ed utenti finali (trasparenza);
- non discriminazione delle condizioni tecniche ed economiche (non discriminazione);
- accesso a specifiche risorse, servizi e/o infrastrutture (accesso);
- qualità del servizio offerto agli utenti (qualità);
- contenuto degli schemi di contratto e/o convenzioni (carte di servizio);
- oneri incrementali (oneri incrementali).

Nella Relazione AIR i suddetti elementi sono riscontrati a livello qualitativo. Nella precedente sezione E sono stati discussi gli aspetti relativi ad ogni macro-area.

In generale, in esito alle effettuate valutazioni è risultato come agli oneri associati all'intervento regolatorio in esame, che si ritengono per quanto esposto contenuti, debbano essere contrapposti i molteplici benefici per gli utenti non solo in punto di certezza ed effettività dei diritti ma anche derivanti dal parziale ristoro dei disagi subiti per la differenza del servizio atteso e acquistato rispetto a quello effettivamente fruito. Inoltre, è ragionevole attendersi che le misure introdotte, proprio in quanto assicurano tali benefici, avranno un effetto positivo sui comportamenti degli utenti nel soddisfare le loro esigenze di mobilità a favore della modalità ferroviaria.

Nel quadro sinottico che segue (Tabella 10) viene fornita una valutazione comparativa di sintesi dell'impatto delle misure contenute nell'Atto di regolazione, sulla base di quanto emerso ed illustrato finora, rispetto allo *status quo*, assunto come livello zero.

Tabella 10 – Impatto delle misure

Misure	trasparenza	non discriminazione	accesso	qualità	carte di servizio	oneri incrementali
3 e 4	Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni					
Atto di regolazione	+++	+++	+++	+++	+	+
5	Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni					
Atto di regolazione	++	++	+++	++	+	0
6 e 8	Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi					
Atto di regolazione	++	++	+	++	+	0
7	Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento					
Atto di regolazione	+++	+++	+	++	+	0
9	Diritti connessi al trattamento dei reclami					
Atto di regolazione	++	++	+	++	+	0

Legenda

Impatto: 0 invariato; + lieve/moderato; ++ medio; +++ forte

Il Dirigente dell'Ufficio Affari economici

F.to dott.ssa Cinzia Rovesti

ANNESSO 1: ANALISI DEGLI ABBONAMENTI INTEGRATI ED A ZONE

Sono stati analizzati 41 contratti di servizio in essere con 22 operatori ferroviari (con e senza licenza) in 19 regioni italiane e 2 province autonome.

Come evidenziato in Tabella A1, abbonamenti a zone od integrati esistono in quasi tutte le regioni e province autonome italiane, con le sole eccezioni di Basilicata, Molise, Sicilia e Valle d'Aosta.

Abbonamenti a zone, validi per l'uso presso un solo operatore ferroviario, risultano in essere in solo in 3 regioni e solo in una (la Campania) sono previsti indennizzi nel caso di interruzione del servizio per oltre 10 giorni.

Abbonamenti a zona, integrati con altre modalità (operate dallo stesso operatore o da altri) risultano presenti in 18 contratti di servizio (in 9 regioni e 2 province autonome). Tuttavia, solo in 8 casi sono previsti indennizzi per ritardi e soppressioni ed in 4 casi queste si applicano solo nel caso di interruzione del servizio per oltre 10 giorni.

Abbonamenti origine-destinazione integrati con altre modalità sono presenti in 24 contratti di servizio (in 12 regioni e nella Provincia Autonoma di Trento), ma solo in 6 casi appaiono esplicitamente previsti indennizzi per ritardi e soppressioni ed in 3 casi queste si applicano solo nel caso di interruzione del servizio per oltre 10 giorni.

Indennizzi per ritardi e soppressioni associati ad abbonamenti origine-destinazione sono presenti in 26 contratti di servizio, ma in ben 21 casi si applicano solo nel caso di interruzione del servizio per diversi giorni.

Tabella A1. Presenza di abbonamenti a zone ed integrati nelle regioni e province autonome italiane (elaborazione ART)

Regione	Abbonamento a zone, unico operatore	Abbonamento a zone, con altre modalità di trasporto	Abbonamento origine- destinazione integrato con altre modalità
Abruzzo		X	
Basilicata			
Calabria			X
Campania	X	X	X
Emilia-Romagna	X	X	X
Friuli-Venezia Giulia			X
Lazio		X	
Liguria	X	X	X
Lombardia		X	X
Marche			X
Molise			
Piemonte		X	X
Prov. Bolzano		X	
Prov. Trento		X	X
Puglia			X
Sardegna		X	
Sicilia			
Toscana			X
Umbria		X	X
Valle d'Aosta			
Veneto			X

ANNESSO 2: OPZIONI PER MISURE DI REGOLAZIONE ALLEGATE ALLA DELIBERA N. 43/2018

Opzione 0: <i>Status quo</i>	Opzione 1	Opzione 2	Opzione 3
Diritto all'informazione e Modalità con cui sono rese le informazioni			
<p>Rispetto:</p> <p>e) Degli obblighi sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile, in particolare del regolamento (CE) n. 1371/2007 e del d.lgs. 70/2014;</p> <p>f) delle indicazioni delle misure dalla 8 alla 11 delle CMQ;</p> <p>g) dei contenuti delle carte dei servizi;</p> <p>h) della legge 9 gennaio 2004, n.4.</p>	<p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emettitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p>	<p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Gestori di stazione sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio sui diritti.</p> <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere o ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emettitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p>	<p>Gestori dei servizi sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti; - contesto in cui si svolge il viaggio; - carta dei servizi e condizioni generali del contratto di trasporto. <p>Gestori di stazione sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale prima, durante e dopo il viaggio sui diritti.</p> <p>Venditori di biglietti sono tenuti a fornire informazioni di carattere generale su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali del contratto di trasporto; - ragioni in grado di interrompere ritardare il servizio e procedure per recupero bagagli smarriti; - procedure per il trattamento dei reclami. <p>Diritti ad informazioni di tipo commerciale, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i canali di vendita dei titoli di viaggio e, in caso di assenza di biglietteria o emettitrice self service, diritto a informazioni su punti vendita convenzionati; - le tipologie di titoli di viaggio acquistabili, modalità di utilizzo e diritti correlati. <p>Diritti riguardanti informazioni circa l'accesso e la fruibilità dei servizi e delle stazioni. Le informazioni riguardanti l'accessibilità includono quelle relative al trasporto biciclette e auto/moto al seguito.</p> <p>Tutte le informazioni devono essere rese con modalità chiara e di agevole accesso per utenti, anche disabili o a mobilità ridotta.</p>

	<p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> <p>Gestori dei servizi consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o con disabilità per parere su</p>	<p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> <p>Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o</p>	<p>Almeno due canali di info gratuiti. Se canale informatico, informazioni accessibili da home page o schermata iniziale. Le informazioni sui canali di vendita devono essere comunque affisse in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice <i>self service</i>. Le informazioni sui gestori coinvolti nel servizio del viaggio acquistato devono essere riportate sul titolo di viaggio.</p> <p>Le informazioni su accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni e su irregolarità o modifiche del servizio devono essere fornite anche con appositi annunci visivi e sonori in stazione e a bordo treno.</p> <p>In caso di irregolarità o modifiche del servizio, come ritardi o cancellazioni, i gestori dei servizi e delle stazioni - per quanto di rispettiva competenza - sono tenuti a informare tempestivamente gli utenti anche in merito alle relative cause e con riguardo ai diritti connessi e modalità per esercitarli. Qualora in fase di acquisto del biglietto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite utilizzando tali recapiti.</p> <p>A bordo treno, deve essere resa informazione su servizi disponibili a bordo, fermata successiva, ritardi e ragioni connesse, principali coincidenze (anche di altri operatori ferroviari), istruzioni per la sicurezza, attraverso mezzi di diffusione visivi, sonori e/o telematici.</p> <p>Gestori dei servizi e di stazione consultano periodicamente associazioni rappresentative consumatori e utenti a ridotta mobilità o</p>
--	--	--	--

	chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese.	con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese.	con disabilità per parere su chiarezza, completezza e fruibilità informazioni rese.
Diritto all'accessibilità e fruibilità dei servizi e delle stazioni			
Rispetto delle indicazioni: e) delle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014; f) delle norme di accesso non discriminatorie stabilite ai sensi del regolamento (CE) 1371/2007; g) del piano operativo per l'accessibilità di cui alla Misura 13 delle CMQ; h) dei contenuti delle carte dei servizi.	Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita: -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere, possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi). Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio).	Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita: -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi). Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio). Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti.	Garanzia di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei gestori dei servizi e dei gestori di stazione in conformità alle norme vigenti e alle carte dei servizi. In particolare, è garantita: -conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni di treni e stazioni; -funzionalità di impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni; -funzionalità di biglietterie automatiche e macchinette validatrici; -disponibilità di posti a sedere possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche. Ripristino impianti entro tempi definiti, in caso contrario l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo (definito dalle carte dei servizi). Nel caso di servizio indicato come fruibile alle PMR ma reso con materiale rotabile o con servizio sostitutivo/integrativo non idoneo la PMR ha diritto al rimborso del biglietto e ad un indennizzo (definito dalle carte di servizio). Gli indennizzi di cui sopra sono determinati in base a durata dell'indisponibilità, distanza della prima stazione accessibile e alternative accessibili ed economicamente equivalenti. Obbligo informativo periodico dei gestori dei servizi all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri applicati.
Diritti all'indennizzo per ritardi singoli e Modalità di erogazione degli indennizzi			
Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007 e del decreto-legge 24 aprile 2017, n.50	Diritto all' indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.	Diritto all' indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.	Diritto all' indennizzo previsto in caso di ritardo di cui al regolamento (CE) 1371/2007.

<p>Modalità di richiesta di rimborsi ed indennizzi non sempre facilmente accessibili e semplici.</p> <p>Articolo 1, commi 168 e 169 della legge 4 agosto 2017, n. 124.</p>	<p>L'indennizzo è erogato secondo quanto previsto dalle Carte dei servizi/Contratti di trasporto. Conferma dello status quo.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica, manuale o tramite stima del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici, accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p>	<p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro per tutte le IF esercenti servizi OSP.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, sia tramite modalità telematica sia tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica, manuale o tramite stima del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p>	<p>L'indennizzo è erogato al raggiungimento della soglia di 4 euro per tutte le IF esercenti servizi OSP.</p> <p>Garanzia per i titolari di titolo di viaggio di poter segnalare la propria presenza su treno in ritardo, sia tramite modalità telematica sia tramite segnalazione al personale preposto.</p> <p>Registrazione automatica o manuale del momento di apertura delle porte, al fine di determinare il ritardo rispetto al punto di discesa dei viaggiatori.</p> <p>I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione degli indennizzi semplici e accessibili (più canali e se il titolo di viaggio è acquistato telematicamente, erogazione automatica) e in tempi certi.</p> <p>Erogazione con bonus/servizi, purché con condizioni flessibili, o in denaro su richiesta dell'utente.</p> <p>Il rifiuto di indennizzo deve essere motivato e accompagnato dall'indicazione di modi e tempi per contestare tale decisione.</p>
Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento			
<p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>Nei contratti di servizio, le modalità di indennizzo non sono in molti casi disciplinate ovvero sono disciplinate in maniera generica.</p> <p>Alcune Regioni/Province autonome hanno previsto l'erogazione di bonus a favore dei propri abbonati in ragione dei ritardi del gestore dei servizi regionali (è il caso</p>	<p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 15% dei treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a:</p>	<p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a:</p>	<p>Diritto ad indennizzo, indicato nelle Carte dei servizi, in caso di ripetuti ritardi o soppressioni.</p> <p>Indennizzo minimo per abbonati mensili / annuali nel caso in cui su una tratta un numero \geq del 10% treni programmati abbia in un mese ritardo > 15 minuti o venga soppresso.</p> <p>Indennizzo pari a:</p>

<p>dell'Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Marche, Piemonte e Bolzano).</p>	<p>- 10% per abbonamento mensile; - 10%*1/12 per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p>	<p>- 10% per abbonamento mensile; - 10%*1/12 per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p>	<p>- 20% per abbonamento mensile; - 20%*1/12 per abbonamento annuale.</p> <p>Dati su ritardi e informazioni sulla spettanza degli indennizzi sul sito web del gestore dei servizi.</p>
<p>Diritti connessi al trattamento dei reclami</p>			
<p>Indicazioni del regolamento (CE) 1371/2007.</p> <p>Modalità stabilite dal gestore dei servizi e di stazione non sempre facilmente accessibili e semplici.</p>	<p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p>	<p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate</p>	<p>Gestori dei servizi e di stazione assicurano meccanismi per trattazione reclami facilmente accessibili ed utilizzabili, e comunque:</p> <p>a) possibilità di presentazione reclami anche in inglese; b) più canali per presentazione reclami, tra cui almeno: -sito <i>web</i>, con accesso da <i>homepage</i>; -qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti; -posta ordinaria.</p> <p>Modalità per la presentazione del reclamo e indicazioni per la determinazione univoca della data di ricezione reclamo.</p> <p>Criteri per la determinazione dell'indennizzo, se previsto nelle carte dei servizi, nel caso in cui a seguito del reclamo sia accertato che all'utente è stata applicata una sanzione o altro sovrapprezzo non dovuto, o negata una agevolazione tariffaria dovuta.</p> <p>Obbligo informativo periodico dei gestori dei servizi all'Autorità circa gli indennizzi erogati e i criteri sottostanti la determinazione di tali indennizzi.</p> <p>Contenuto minimo risposta ai reclami, da rendere nei termini di cui all'art. 27(2) Reg. (CE) 1371/2007 o se più favorevole nelle Carte dei servizi.</p> <p>Per tutti i gestori dei servizi, informazione su <i>web</i> su numero e tipologia dei reclami ricevuti, tempi di risposta e misure adottate</p>

		per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.	per migliorare le procedure, secondo la classificazione del modulo di reclamo dell'Autorità.
--	--	---	---