

Ufficio Diritti degli utenti

Ufficio Servizi e mercati retail

Spett.le

Agenzia del TPL di Brescia

PEC: agenziatpl@pec.agenziatplbrescia.it

e p.c.

Regione Lombardia

Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti

e Mobilità sostenibile

PEC: infrastrutture_e_mobilita@pec.regione.lombardia.it

Oggetto: Modalità risarcimento dei titoli di viaggio relativi a servizi di TPL non usufruiti causa COVID-19 (rif. Vs. prot. n. 624/2021 del 29 marzo 2021, prot. ART 3880/2021).

Si fa seguito alla nota in oggetto, inviata per conoscenza a questa Autorità ed acquisita al prot. ART n. 3880/2021 in pari data, per rappresentare quanto segue.

In riferimento ai servizi di TPL erogati in ambito urbano occorre in primo luogo precisare che, per quanto riguarda i servizi su gomma, l'articolo 2 (*"Ambito di applicazione"*) del regolamento (UE) n. 181/2011 (di seguito: Regolamento autobus) prevede che lo stesso sia applicato nei confronti dei *"passeggeri che viaggiano con servizi regolari per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista del servizio è pari o superiore a 250 Km"*.

Qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, trovano applicazione soltanto *"l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28"* del citato Regolamento, tra cui non figura il Capo IV, relativo ai *"Diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo"*.

Con riferimento ai servizi di TPL non usufruiti a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, occorre inoltre precisare che tale fattispecie non rientra tra quelle che ricevono tutela diretta dai Regolamenti europei in tema di diritti dei passeggeri, i quali non trattano le situazioni in cui i passeggeri non possono effettuare il viaggio oppure desiderano annullarlo di loro spontanea volontà. In tali casi il rimborso al passeggero dipende dal tipo di biglietto acquistato (ad es. rimborsabile, con possibilità di nuova prenotazione), come specificato nei termini e nelle condizioni del vettore.

In particolare, in relazione alle modalità di risarcimento dei titoli di viaggio singoli e degli abbonamenti per servizi di TPL non usufruiti a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, si applica quanto disposto dall'articolo 215, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34,

U
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0009095/2021 del 08/06/2021
Firmatario: KATIA GALLO, IVANA PANICCIA

convertito con legge 17 luglio 2020, n. 77, recante “*Misure di tutela per i pendolari di trasporto ferroviario e TPL*”, il quale stabilisce che le aziende erogatrici di servizi di TPL procedano nei confronti degli aventi diritto, optando per una delle seguenti modalità: “*a) emissione di un voucher di importo pari all'ammontare del titolo di viaggio, ivi compreso l'abbonamento, da utilizzare entro un anno dall'emissione; b) prolungamento della durata dell'abbonamento per un periodo corrispondente a quello durante il quale non ne è stato possibile l'utilizzo.*”.

Conseguentemente, le istanze pervenute all'Autorità, relative ad utenti che, a seguito di rinuncia a viaggiare, lamentavano il mancato accoglimento della richiesta di rimborso in denaro anziché tramite *voucher*, in relazione a rimborsi riconosciuti ai sensi del citato articolo 215, sono afferenti ad una fattispecie non rientrante tra i diritti sanciti dai Regolamenti e, pertanto, non rilevante ai fini di un intervento sanzionatorio dell'Autorità.

Tenuto conto, tuttavia, della rilevanza delle questioni evidenziate, in tali casi gli Uffici dell'Autorità hanno provveduto all'inoltro delle segnalazioni alle imprese di trasporto affinché si facessero carico dell'istanza dell'utente e, se del caso, alla trasmissione all'ente affidante per i profili di competenza.

Quanto disposto dalla normativa specifica in merito alle misure di tutela per i pendolari “*di trasporto ferroviario e TPL*” (articolo 215 del decreto-legge n. 34/2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 77/2020), non pare in effetti prevedere, quale diritto, la possibilità del rimborso in denaro, neanche per casi specifici in cui l'utente dimostri che, per comprovati motivi, sia impossibilitato all'utilizzo del *voucher* o non interessato all'eventuale proroga di validità (quali, a titolo di esempio, il completamento del ciclo scolastico o la cessazione del rapporto di lavoro). Non risulta neppure fatto divieto, tuttavia, ai singoli gestori dei servizi, in accordo con gli enti affidanti e compatibilmente con le risorse disponibili, di prevedere diversamente.

Risultano, infatti, per il trasporto ferroviario oggetto di obbligo di servizio pubblico (OSP), Regioni in cui è stata introdotta la possibilità del rimborso in denaro o tramite bonifico bancario (in alternativa alla modalità di ristoro tramite *voucher* o alla proroga dell'abbonamento), anche limitatamente a determinate categorie di utenti (es. studenti al termine del ciclo scolastico o lavoratori che hanno cessato la propria attività/rapporto di lavoro).

Con specifico riferimento alla proposta riportata nella Vs. nota prot. ART 3880/2021, relativa alla possibilità di utilizzare il *voucher* relativo all'abbonamento annuale non usufruito per l'acquisto di un numero di titoli di viaggio di durata più limitata (abbonamenti settimanali e/o, biglietti di corsa semplice), ma maggiormente fruibili, preme rilevare come tale modalità sia stata ad esempio applicata nel caso delle condizioni di rimborsabilità (causa Covid-19) degli abbonamenti regionali Trenitalia Piemonte e degli abbonamenti integrati Formula e Piemonte

Integrato¹, nonché nel caso degli abbonamenti regionali Trenitalia Umbria e degli abbonamenti integrati Umbria.GO².

A tal riguardo si ricorda che la Commissione europea, con la “*Raccomandazione (UE) 2020/648 del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19*” (a carattere non vincolante), ha indicato alcune misure volte proprio ad incentivare i passeggeri a preferire i *voucher* in luogo del rimborso in denaro, attraverso ad esempio una maggiore flessibilità rispetto alle condizioni di utilizzo degli stessi³.

Tanto premesso, la materia potrà essere oggetto di ulteriori approfondimenti ai fini delle valutazioni di competenza dell’Autorità, nell’ambito delle funzioni e dei compiti attribuiti dalla norma istitutiva (articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).

Con i migliori saluti

Il Dirigente dell’Ufficio Diritti degli utenti
Dott.ssa Katia Gallo
(firmata digitalmente ai sensi del D. Lgs 82/2005)

Il Dirigente dell’Ufficio Servizi e mercati retail
Dott.ssa Ivana Paniccia
(firmata digitalmente ai sensi del D. Lgs 82/2005)

¹ “*Nel caso in cui il cliente dichiara di essere impossibilitato ad utilizzare il voucher per l’acquisizione di un nuovo abbonamento, potrà acquistare biglietti di corsa semplice Trenitalia a tariffa regionale Piemonte 39/13/Piemonte.*” (<https://www.trenitalia.com/it/informazioni/rimborso-per-regione.html#13>).

² “*Nel caso in cui il cliente dichiara di essere impossibilitato ad utilizzare il voucher per l’acquisizione di un nuovo abbonamento, potrà acquistare biglietti di corsa semplice Trenitalia a tariffa regionale Umbria 39/19, anche con applicazione sovraregionale 39/19 AS o biglietti (di uno – due o tre giorni) integrati Umbria.GO, se il rimborso è relativo ad un abbonamento integrato.*” (<https://www.trenitalia.com/it/informazioni/rimborso-per-regione.html#19>).

³ La possibilità di “*utilizzare i buoni per il pagamento di qualunque nuova prenotazione realizzata prima della data di scadenza degli stessi.*” (par. 5) e “*per pagare qualunque servizio di trasporto o pacchetto turistico offerto dal vettore o dall’organizzatore*” (par. 6); la trasferibilità dei voucher a un altro passeggero senza costi aggiuntivi (par. 10).