

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 525 del 16 aprile 2013

Monitoraggio della qualità del servizio di trasporto ferroviario svolto da Trenitalia spa sul territorio regionale.

Applicazione sanzioni 2013.

[Trasporti e viabilità]

Note per la trasparenza:

In applicazione del vigente contratto per i servizi ferroviari di interesse regionale e locale, la Giunta Regionale definisce l'importo delle sanzioni da irrogarsi nel 2013 al gestore del servizio Trenitalia S.p.a., in relazione a violazioni inerenti gli standard di qualità delle prestazioni, definendo nel contempo le modalità per riconoscere detto importo alla clientela-utenza del servizio regionale, sotto forma di indennizzo con sconti o bonus da applicarsi, a cura di Trenitalia S.p.A., sulla tariffa regionale degli abbonamenti ferroviari settimanali, mensili, trimestrali e annuali.

L'Assessore Renato Chisso riferisce quanto segue.

Il Contratto pluriennale denominato "Contratto per i servizi ferroviari di interesse regionale e locale per il periodo 01.01.2009-31.12.2014" stipulato tra la Regione del Veneto e Trenitalia S.p.A. in data 23.09.2010, prevede dal 01.01.2012 la confluenza di tutti i servizi svolti da Trenitalia S.p.A. in un unico lotto regionale, disciplinando tanto lo svolgimento del servizio quanto gli obblighi assunti dalle parti.

Le sanzioni da applicare per il periodo 01.01.2012 - 31.12.2012, correlate al mancato rispetto dei parametri di puntualità rilevati con il sistema informatico P.I.C., nonché derivanti dai controlli effettuati dalla Direzione Mobilità nell'esercizio del potere di vigilanza ai sensi dell'art. 33 della L.R. n. 25/1998 e ss.mm.ii., a cui si somma quanto non è stato distribuito all'utenza nell'anno 2012 a fronte della DGR n. 596 del 17.04.2012, sono determinate nell'importo di € 1.114.994,66.

Ulteriori eventuali importi derivanti dall'attività di controllo effettuata nell'anno 2012, tenuto conto delle risultanze del Comitato di cui all'art. 17 del relativo contratto, potranno essere accertati con provvedimento del Dirigente della Direzione Mobilità ed andranno ad aggiungersi alle somme ad oggi rilevate.

Con il presente provvedimento si propone di stabilire, come avvenuto nei precedenti anni, che l'importo delle sanzioni, al netto delle spese generali necessarie per attuare l'iniziativa di seguito descritta, non sia introitato dalla Regione, ma sia riconosciuto alla clientela-utenza del servizio regionale, sotto forma di indennizzo con sconti o bonus da applicarsi a cura di Trenitalia S.p.A. sulla tariffa regionale degli abbonamenti ferroviari settimanali, mensili, trimestrali e annuali.

Peraltro, nell'ottica dell'incentivazione all'uso del mezzo ferroviario e della massima fruibilità dello stesso, quest'anno si propone di destinare una quota derivante dalle sanzioni, fino ad un massimo di € 20.000,00, per l'utilizzo gratuito, a favore di gruppi organizzati, delle carrozze appositamente attrezzate per l'esclusivo trasporto delle biciclette, che dovrebbero essere messe in esercizio entro l'anno.

Alla luce delle segnalazioni pervenute dall'utenza, delle casistiche rilevate dal Servizio vendite e dalle biglietterie di Trenitalia, le modalità di valutazione ed erogazione dei bonus o sconti sono stabilite come di seguito, confermando sostanzialmente l'impianto dell'anno precedente, ma prevedendo un allungamento dei termini in caso di richiesta di bonus e la possibilità di richiedere rinnovi anche riferiti a percorrenze diverse da quelle originarie. Ciò nell'ottica di applicare parametri di equità e di prevenire situazioni di possibile abuso, nonché di consentire alla platea di utenti di beneficiare degli sconti o bonus.

In termini generali e relativamente agli sconti applicati sugli abbonamenti ferroviari (con la esclusione dei titoli integrati e ES/AV) varrà il criterio che, a fronte della consegna in originale dei titoli di viaggio, nel numero e con la validità di seguito indicata per le diverse tipologie, l'utente - che dovrà essere il possessore dei titoli originari - potrà richiedere titoli di viaggio scontati, nel numero di seguito indicato, assolutamente della stessa tipologia, ma riferiti anche a origini/destinazioni e a percorrenza (in termini di fascia chilometrica) diversi da quelli originari (quindi fascia chilometrica anche maggiore o minore di quella originaria. La richiesta di abbonamento ridotto, di fascia chilometrica inferiore rispetto a quella dell'abbonamento originario a tariffa intera, non dà diritto ad alcuna differenza).

Il rilascio di bonus, in luogo del rinnovo immediato dell'abbonamento, è, pertanto, limitato esclusivamente alle casistiche eccezionali di seguito specificate e che attengono alla oggettiva impossibilità di rinnovo immediato; il bonus può essere

richiesto entro e non oltre il 31 dicembre 2013.

Le operazioni di emissione di titoli scontati o bonus, essendo subordinate al ritiro dei titoli originali, non possono essere effettuate né tramite internet né presso emettitrici automatiche.

Per gli abbonamenti originariamente rilasciati via Internet, venendo meno la possibilità di presentare titoli in originale, è consentita la sola emissione di bonus.

Il riconoscimento di sconti o bonus avverrà così come specificato:

1. ai possessori di abbonamenti settimanali a tariffa intera che consegnino, presso le biglietterie di stazione e i punti vendita in ambito regionale, titoli di viaggio di tale tipologia in originale fino al numero di tre emessi dal 29.04.2013 al 02.06.2013, verranno concessi SCONTI su un numero di titoli della stessa tipologia pari a due volte quelli presentati, titoli che devono essere utilizzati dal 30 settembre 2013 al 1 dicembre 2013;

2. ai possessori di abbonamenti mensili a tariffa intera che consegnino, presso le biglietterie di stazione e i punti vendita in ambito regionale titoli di viaggio di tale tipologia emessi nel mese di maggio 2013, verranno concessi SCONTI per due mesi da utilizzarsi per ottobre e novembre 2013. Al momento dell'acquisto del primo abbonamento a tariffa ridotta il richiedente deve consegnare l'abbonamento originale a tariffa intera utilizzato nel mese di maggio 2013 unitamente all'apposito modulo di richiesta già compilato ed esibire un documento di riconoscimento valido. Per la seconda ed ultima emissione dell'abbonamento a tariffa ridotta il richiedente dovrà consegnare l'abbonamento a tariffa scontata di cui è in possesso. In caso di richiesta di abbonamento ridotto per il solo mese di novembre il richiedente avrà diritto ad un solo abbonamento a tariffa ridotta;

3. i possessori di abbonamento trimestrale a tariffa intera in corso di validità nel mese di maggio 2013 con scadenza 31 maggio, 30 giugno e 31 luglio 2013 possono chiedere il rilascio di un abbonamento ridotto, della stessa tipologia di quello posseduto, con inizio validità dal mese di ottobre 2013 o novembre 2013. Al momento dell'acquisto il richiedente deve consegnare l'abbonamento originale a tariffa intera con validità nel mese di maggio 2013, unitamente all'apposito modulo di richiesta già compilato, ed esibire un documento di riconoscimento valido.

Solo ai possessori di abbonamento trimestrale con validità maggio 2013 e rinnovato con inizio validità agosto o settembre 2013, verrà rilasciato un BONUS previa fotocopia dell'abbonamento rinnovato e dell'abbonamento originale a tariffa intera valido nel mese di maggio 2013, da richiedersi entro il 31.12.2013, da utilizzare allo scadere dell'abbonamento trimestrale, ovvero per l'acquisto di qualsiasi altro titolo a tariffa regionale Veneto di importo pari o superiore al valore del bonus;

4. i possessori di abbonamento annuale a tariffa intera con scadenza 30 settembre e 31 ottobre 2013 (o comunque comprendente il mese di maggio 2013, ma non in corso di validità al momento della richiesta) possono chiedere il rilascio di un abbonamento ridotto, della stessa tipologia di quello posseduto, con inizio validità dal mese di ottobre 2013 o novembre 2013. Al momento dell'acquisto il richiedente deve consegnare l'abbonamento originale a tariffa intera valido nel mese di maggio 2013 unitamente all'apposito modulo di richiesta già compilato ed esibire un documento di riconoscimento valido. Solo ai possessori di abbonamento annuale comprendente il mese di maggio 2013 e in corso di validità o rinnovati a giugno - luglio - agosto - settembre 2013, verrà rilasciato un BONUS. Alla richiesta di bonus, nel primo caso deve essere allegata (a cura del richiedente) la fotocopia dell'abbonamento in corso di validità, in tutti gli altri casi anche l'originale dell'abbonamento scaduto a maggio 2013. La richiesta di detto bonus può essere effettuata entro e non oltre il 31 dicembre 2013, da utilizzare allo scadere dell'abbonamento annuale, ovvero per l'acquisto di qualsiasi altro titolo a tariffa regionale Veneto di importo pari o superiore al valore del bonus.

In particolare, saranno adottati i seguenti criteri:

- ◆ abbonamento settimanale da emettere: sconto del 50% sul prezzo dell'abbonamento;
- ◆ abbonamento mensile da emettere: sconto del 50% sul prezzo dell'abbonamento;
- ◆ abbonamento trimestrale da emettere sconto del 40% sul prezzo dell'abbonamento;
in corso di validità;
- ◆ abbonamento annuale da emettere sconto del 12% sul prezzo dell'abbonamento;
in corso di validità

Per quanto, invece, attiene gli indennizzi per gli abbonamenti mensili integrati Trenitalia S.p.A./La Marca S.p.A. validi sulla relazione di traffico Treviso/Portogruaro, che consentono di utilizzare indifferentemente il treno o il bus sulla stessa direttrice usufruendo di una tariffa unica seppur a zone, in considerazione della ripartizione dei ricavi la misura dello sconto è pari al 6%

In tali casi la società La Marca S.p.A., concordando preventivamente con Trenitalia S.p.A. le relative modalità applicative, è sin da ora autorizzata ad applicare gli sconti sopra determinati e rivalersi nei confronti del gestore ferroviario all'atto della ripartizione dei ricavi e nei tempi di cui al precedente punto 2.

Per gli abbonati ai servizi IC, Eurostar o AV con estensione regionale previa maggiorazione del costo nella misura del 5% dell'abbonamento standard, che consentono quindi di utilizzare sia i treni regionali, sia IC e sia i servizi Eurostar o AV sulla tratta prescelta, la maggiorazione non sarà dovuta per un mese su presentazione di analogo titolo di viaggio, con le modalità e nei tempi sopra definiti.

Per quanto, invece, attiene gli abbonamenti relativi alla tariffa sovraregionale 40/AS, istituita a decorrere dal 01.11.2007, accertata sia la pratica impossibilità di individuare la clientela che usufruendo di treni gestiti contrattualmente dalla Regione Veneto abbiano realmente diritto allo sconto, sia la difficoltà operativa in ordine alla gestione dei sistemi che governano l'emissione dei titoli il cui valore è determinato a livello nazionale, secondo un particolare algoritmo che prevede l'applicazione della somma delle tariffe chilometriche relative alle regioni interessate dallo spostamento, abbattuta della cosiddetta "bandiera media", cioè della media delle tariffe relative al 1° scaglione chilometrico delle (n-1) regioni coinvolte, si ritiene di escludere tale tariffa dalle agevolazioni di cui al presente provvedimento.

Sull'importo complessivo delle sanzioni da applicare per il periodo 1.01.2012-31.12.2012 derivante dal conteggio finale dell'attività di controllo per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali come su esposti, sarà riconosciuto a Trenitalia S.p.A., gestore del servizio, un importo del 4%, conformemente a quanto previsto anche dall'art. 13 comma 4 nel contratto Lotto 1, di cui € 1.000,00 da corrispondere da parte di Trenitalia S.p.A. a La Marca S.p.A., a titolo di rimborso per le spese generali che la stessa dovrà sostenere per la gestione delle attività correlate all'iniziativa di indennizzo che qui si dispone.

Le informazioni alla clientela riguardanti gli indennizzi di cui sopra dovranno essere diffuse, a cura di Trenitalia S.p.A., attraverso comunicati ed avvisi esposti in tutte le stazioni, le fermate ed i punti vendita del territorio regionale. Sul sito internet di Trenitalia S.p.A. ed in tutte le biglietterie e i punti vendita dovranno, altresì, essere rese disponibili le istruzioni e la modulistica necessaria per la richiesta dello sconto.

Tale pubblicità dovrà essere effettuata sia con riguardo alla necessità di conservare il titolo di viaggio avente corso di validità nel mese di maggio 2013, sia con riguardo alle modalità per usufruire degli sconti/bonus sopra specificati.

Trenitalia S.p.A. individuerà le forme più opportune per facilitare al massimo la gestione dell'operazione nei confronti della clientela.

Trenitalia S.p.A. deve provvedere a pubblicizzare espressamente tutti i casi di esclusione dall'applicazione dello sconto o bonus e ad informare la clientela sulla differenza tra tariffa regionale e nazionale, ciò al fine di evitare incomprensioni con la clientela.

A fronte della erogazione degli sconti o bonus all'utenza, in caso di eventuale superamento delle cifre rimborsate rispetto agli importi delle sanzioni, si procederà a conguaglio con le sanzioni per l'anno 2013.

Il Dirigente regionale della Direzione Mobilità provvederà agli adempimenti conseguenti all'applicazione del presente provvedimento.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta Regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

. UDITO il relatore, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'art. 53, 4° comma, dello Statuto, il quale dà atto che la Struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale ;

. Vista la L.R. 30.10.1998, n. 25 "Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale" e successive modificazioni ed integrazioni;

. Visto il Contratto per i servizi ferroviari di interesse regionale e locale per il periodo 01.01.2009-31.12.2014 tra la Regione del Veneto e Trenitalia S.p.A.;

Richiamata la D.G.R. n. 596 del 2012;

delibera

1. di considerare le premesse parte integrante del presente provvedimento;
2. di stabilire che la società Trenitalia S.p.A., in relazione all'applicazione delle sanzioni di cui alle premesse, riconosca forme di indennizzo alla clientela, a mezzo di sconti o bonus da applicare sulle tariffe regionali relative agli abbonamenti ferroviari settimanali, mensili, trimestrali e annuali, sulla base dei criteri e con le forme di pubblicità riportati in premessa, per € 1.094.994,66, con esclusione di quanto previsto al punto 6 e fatto salvo quanto previsto ai punti 3 e 7;
3. di stabilire che a detto importo potrà aggiungersi quanto derivante dall'attività di controllo della Direzione Mobilità effettuata nell'anno 2012 che, tenuto conto delle risultanze del Comitato di cui all'art. 17 del relativo contratto, potrà essere accertato con provvedimento del Dirigente della Direzione Mobilità;
4. di destinare un ulteriore importo fino ad un massimo di € 20.000,00 per l'utilizzo gratuito, a favore di gruppi organizzati, delle carrozze appositamente attrezzate per l'esclusivo trasporto delle biciclette, che dovrebbero essere messe in esercizio entro l'anno;
5. di stabilire che la società La Marca S.p.A., in relazione all'applicazione delle sanzioni di cui alle premesse, riconosca, per gli abbonamenti mensili integrati Trenitalia S.p.A./La Marca S.p.A. validi sulla relazione di traffico Treviso/Portogruaro, sconti sulla base dei criteri riportati in premessa;
6. di riconoscere a Trenitalia S.p.A. un importo pari al 4% dell'ammontare delle sanzioni per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali relativi al periodo 01.01.2012 - 31.12.2012, di cui € 1.000,00 da corrispondere da parte di Trenitalia S.p.A. a La Marca S.p.A., da dedurre dal medesimo ammontare, a titolo di rimborso per le spese generali necessarie per la gestione dell'operazione di indennizzo all'utenza;
7. di stabilire che, a fronte della erogazione degli sconti o bonus all'utenza, in caso di eventuale superamento delle cifre rimborsate rispetto agli importi delle sanzioni, si procederà a conguaglio con le sanzioni per l'anno 2013;
8. di incaricare dell'esecuzione del presente atto la Direzione regionale Mobilità;
9. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
10. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino ufficiale della Regione.