



CAMERA DI  
COMMERCIO  
MILANO

# IN TRENO senza pensieri



**PARERE** - IN MATERIA DI CLAUSOLE VESSATORIE  
NEI CONTRATTI DI TRASPORTO FERROVIARIO

# Indice

## **PARTE PRIMA: l'indagine della Camera di commercio di Milano**

1. Generalità
2. I lavori della Commissione
3. Sintesi e tipologia dell'indagine
4. Considerazioni generali

## **PARTE SECONDA: Trasporto ferroviario e consumatori**

1. Le origini del trasporto ferroviario
2. Il trasporto ferroviario
3. Il trasporto ferroviario regionale
4. Evoluzione della disciplina del contratto di trasporto ferroviario
5. Fonti di riferimento
6. I disservizi più lamentati dagli utenti  
- Gli obblighi di informazione
7. Il passeggero consumatore e il contratto
8. Condizioni generali di contratto, trasporto ferroviario e disciplina delle clausole vessatorie

## **PARTE TERZA: Le clausole contenute nelle condizioni generali di contratto di trasporto ferroviario**

1. Esame delle clausole vessatorie: premessa
2. Le clausole vessatorie nei contratti predisposti dai vettori ferroviari - considerazioni generali

### 3. Titolo di viaggio

- premessa
- informazioni da riportare sul titolo di viaggio
- informazioni durante il trasporto
- trasporto cumulativo
- trasporto combinato
- canali attraverso i quali si può acquistare il titolo di viaggio
- modalità di pagamento del corrispettivo del titolo di viaggio
- acquisto del titolo di viaggio a bordo del treno
- acquisto del biglietto al binario
- convalida del titolo di viaggio in treno
- acquisto abbonamenti annuali
- acquisto titoli di viaggio integrati
- cambio di biglietto
- cambio di prenotazione fatta da più viaggiatori
- cambio e servizi accessori
- cambio del titolo di viaggio in una offerta commerciale di livello superiore
- riprotezione del passeggero
- abusi e sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto
- accesso al treno

### 4. Reclami

### 5. Soppressione - Mancate coincidenze

- coincidenza: nozione

- coincidenza

### 6. Ritardi

- ritardo all'arrivo
- interventi di assistenza in caso di ritardo superiore ai 60 minuti
- esonero della responsabilità del vettore per ritardo nell'ora di arrivo prevista inferiore a 60 minuti
- esonero della responsabilità del vettore per ritardo, soppressione o mancata coincidenza dovuti a scioperi
- esonero della responsabilità del vettore per ritardo, soppressione o mancata coincidenza dovuti a colpa o dolo del passeggero o al comportamento di terzi
- anticipo di pagamento
- rimborso del biglietto per ritardo
- interruzione di linea
- bonus rapportato ai minuti di ritardo e ai minuti delle corse soppresse

### 7. Rimborso del biglietto

- rimborso del biglietto per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia del viaggiatore
- rimborso dell'abbonamento
- rimborso dell'abbonamento per errato acquisto
- esclusione del rimborso
- bonus per mancato funzionamento impianto di climatizzazione

8. Smarrimento, deterioramento, furto di un abbonamento annuale
9. Compartimento in uso esclusivo
10. Servizio carrozze -cucette- o letti
11. Custodia dei bagagli
  - custodia dei bagagli e verifiche
12. Rifiuto del trasporto
13. Trasporto di animali
14. Trasporto con bicicletta
15. Assistenza alle persone a mobilità ridotta e con disabilità
16. Illimitata emissione di biglietti
17. Trasporto regionale e ambito di applicazione delle condizioni generali
18. Responsabilità del vettore
  - premessa
  - responsabilità del vettore per danni al passeggero per l'operato di suoi agenti
  - responsabilità del vettore per danni al passeggero per causa ad esso non imputabile
  - responsabilità per danni causati da animali
  - risarcimento del danno
  - danni di natura indiretta e/o consequenziale
19. Responsabilità per danni al bagaglio
  - bagaglio
  - responsabilità del vettore per le biciclette
20. Decadenza e prescrizione
  - improponibilità delle azioni estinte o prescritte

21. Responsabilità del viaggiatore

22. Sanzioni e scritti difensivi

## **ALLEGATI**

Le osservazioni dei consumatori



## PARTE PRIMA

L'indagine  
della Camera di commercio di Milano

## 1. GENERALITÀ

La legge di riforma 29 dicembre 1993, n. 580, ha attribuito alle Camere di Commercio la funzione di garanzia degli interessi generali delle imprese, vigilando sul corretto funzionamento delle regole del mercato, intervenendo anche là dove si determina una situazione di disparità del potere contrattuale.

Funzione ribadita dal D.lgs. 23/2010 “Riforma dell’ordinamento relativo alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura” e richiamata anche dal Codice del Consumo (D. lgs. 206/2005, art. 37), che riconosce alle Camere di Commercio la legittimazione attiva per adire in giudizio per la proposizione dell’azione inibitoria di clausole ritenute vessatorie<sup>1</sup>.

La Camera di Commercio di Milano, da anni impegnata nel controllo delle condizioni contrattuali dei vari settori economici, è oggi impegnata a verificare la trasparenza e l’equilibrio delle **condizioni contrattuali del trasporto ferroviario** ed ha nominato una Commissione a tale scopo.

Questa Commissione, volta al controllo delle clausole vessatorie nei contratti di trasporto ferroviario, (la “Commissione”) è stata costituita ai sensi dell’art. 2, comma 4, l. n. 580/1993, che attribuisce alle Camere di commercio la facoltà di “promuovere forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti”.

La Commissione è composta dal prof. Vincenzo Franceschelli, professore ordinario

---

### **1. Articolo 37 - Azione inibitoria**

- 1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente capo.*
- 2. L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis e seguenti del codice di procedura civile.*
- 3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.*
- 4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni inibitorie esercitate dalle associazioni dei consumatori di cui al comma 1, si applicano le disposizioni dell'articolo 140.*

di Diritto privato presso l'Università di Milano Bicocca, dal Prof. Francesco Morandi, professore ordinario di Diritto dei trasporti e del turismo presso l'Università di Sassari, dalla prof.ssa Carla Vignali, professore associato di Diritto privato presso l'Università di Milano Bicocca e docente di Diritto dei trasporti.

I lavori della Commissione sono stati coordinati dalla Dott.ssa Valeria Sala, Responsabile del Servizio Armonizzazione del Mercato, e dal Dott. Mauro Scialabba, del Servizio Armonizzazione del Mercato, Area Tutela del Mercato, della Camera di commercio di Milano.

La Commissione si è prefissata i seguenti passaggi procedurali: operare, innanzitutto, una ricognizione generale delle condizioni generali di contratto in uso nei contratti di trasporto ferroviario con il reperimento dei modelli contrattuali in uso del settore prescelto; successivamente procedere alla verifica della presenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali dei singoli contratti di trasporto ferroviario con incontri con i soggetti coinvolti, quali le associazioni dei consumatori e le compagnie ferroviarie interessate, al fine di esaminare singolarmente le singole clausole contenute nelle condizioni generali di contratto, e verificarne la potenziale vessatorietà.

La prima di queste funzioni ha un valore in sé, per quella efficacia indiretta, persuasiva, suggestiva che ha l'esistenza stessa di una Commissione che ha un compito istituzionale di verifica e controllo.

In altre parole, da un punto di vista pratico, il fatto di essere, o di poter essere, esaminati costituisce, di per sé, per le compagnie ferroviarie, una occasione per rivedere il proprio sistema di negoziazione con il pubblico dei consumatori e, qualche volta, un utile deterrente all'inserimento di clausole vessatorie.

L'audizione delle associazioni dei consumatori offre, sia alle compagnie ferroviarie sia alla Commissione, l'occasione di raccogliere ed esaminare le principali doglianze dei fruitori del servizio e pertanto consente di sentire il "polso reale" del mercato.

L'incontro con le compagnie ferroviarie crea, poi, un canale diretto con l'autore delle clausole, con chi, in sostanza, le redige e le deve applicare. L'incontro — lo si è visto nell'arco del tempo — è spesso fruttuoso perché le compagnie valutano le

osservazioni che emergono dalle discussioni con la Commissione come uno stimolo all'aggiornamento e alla modifica di alcune clausole.

Va inoltre detto che l'interagire - in una cornice terza, perché istituzionale - dell'impresa autrice delle clausole e degli utilizzatori risponde ad una tradizione giuridica che determinò il legislatore, ormai più di cinquant'anni or sono, a regolare il sistema delle condizioni generali.

L'ultimo compito assegnato alla Commissione - l'esame delle singole clausole, clausola per clausola - si è, infine, rivelato utile, non solo e non tanto per rispondere al fine di "sterilizzare" le clausole abusive, ma anche per cogliere alcune tendenze generali, che sono comuni al settore.

Infine, il lavoro della Commissione ha costituito, per l'impresa, l'occasione di rivedere il sistema, in alcuni casi modificando alcune clausole equivoche o incerte e, in altri casi, aggiornando clausole vecchie che, per naturale sedimentazione, si erano "incrostate" nel sistema contrattuale per tradizione o per timore del nuovo.

Da ultimo, agli incontri - anche per sollecitazione di questa stessa Commissione - le parti hanno fatto seguire utili osservazioni scritte, che hanno contribuito ad eliminare il superfluo e a focalizzare l'attenzione sui punti più rilevanti.

## 2. I LAVORI DELLA COMMISSIONE

La Commissione, ricevuto l'incarico di consulenza dalla Giunta della Camera di Commercio in data 26 giugno 2012, si è riunita in un primo incontro organizzativo il 20 luglio 2012. In quella occasione, individuate le compagnie ferroviarie i cui contratti avrebbero dovuto essere esaminati, dall'Ufficio viene fornito ai membri della Commissione il materiale per un primo esame dei contratti raccolti e per la predisposizione di un piano di lavoro. Sulla base del calendario predisposto si sono contattate le associazioni dei consumatori interessate e si sono contattati gli operatori. La Commissione si è riunita poi il 14 dicembre 2012 ed ha incontrato le associazioni dei consumatori: Adiconsum, Assoutenti, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Codici e Coniacut.

Durante l'incontro, le associazioni hanno presentato osservazioni scritte ed illustrato la loro attività di verifica della presenza di clausole vessatorie nei contratti ferroviari in esame.

Oltre all'esame critico delle condizioni generali, le osservazioni dei consumatori<sup>2</sup> hanno riguardato la qualità del servizio, aspetto che interessa maggiormente gli utenti.

Successivamente, il 20 febbraio 2013 la Commissione riunita ha fatto il punto della situazione analizzando lo stato dei lavori ed ha programmato le attività successive; il 12 aprile 2013 la Commissione ha incontrato le compagnie ferroviarie NTV e TRENORD e, in data 6 giugno 2013, la compagnia ferroviaria TRENITALIA.

### 3. SINTESI E TIPOLOGIA DELL'INDAGINE

In sintesi, l'indagine della Commissione si è articolata in più fasi: l'incontro con le compagnie ferroviarie, con le associazioni dei consumatori, l'esame dei contratti di trasporto ferroviario, l'esame comparativo dei contratti stessi, l'esame delle singole clausole.

Con riferimento agli incontri con le compagnie ferroviarie va dato atto che essi sono stati proficui. I rappresentanti si sono confrontati con la Commissione sulle clausole da loro predisposte, approfondendo i temi proposti, e dando accurate illustrazioni tecniche della ragione di alcune clausole di dubbia o controversa interpretazione. In alcuni casi, hanno fatto proprie le osservazioni della Commissione e hanno dichiarato la propria disponibilità a prendere in considerazione la immediata modifica di clausole. Cosa che, in effetti, è concretamente avvenuta.

Proficuo è stato il dialogo con le associazioni dei consumatori. Esse hanno rappresentato il punto di vista degli utilizzatori in modo ampio ed hanno permesso alla Commissione

---

<sup>2</sup> Si riportano in allegato al presente Parere le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori.

di cogliere gli aspetti più controversi del sistema, in un quadro di largo respiro, rappresentativo della realtà concreta. Oltre la realtà tecnica dei testi contrattuali e delle singole clausole, sono stati rappresentati i disagi concreti che il consumatore ha nel leggere testi in ipotesi formalmente corretti, ma di difficile assimilazione. In alcuni casi è stata rappresentata alla Commissione la frattura tra norma astratta e prassi concreta.

### 4. CONSIDERAZIONI GENERALI

Le "Condizioni e tariffe" delle Ferrovie dello Stato sono state - da quando sono nate e per decenni - un modello di regolazione. E non poteva essere diversamente. Le Ferrovie dello Stato hanno rappresentato, nella storia economica d'Italia, un centro di eccellenza sia da un punto di vista tecnologico sia da un punto di vista regolatorio. Basta ricordare come le Condizioni generali d'appalto delle FFSS siano state - e in un certo qual senso lo sono ancora - un modello per la regolazione degli appalti pubblici. Ma queste sono cose del passato. Il mercato unico e la concorrenza ci pongono di fronte a più operatori, che agiscono sul mercato, ognuno con le sue condizioni generali. E il viaggiatore - un tempo salvaguardato da norme pubblicistiche - è oggi - con l'ampliarsi della "consumer protection" e l'entrata in vigore del Codice del Consumo - un viaggiatore / consumatore.

Questa commissione ha quindi esaminato il testo delle condizioni generali degli operatori ferroviari nell'ottica del Codice del Consumo e delle norme generali, anche, se si vuole, con una certa qual pedanteria, come del resto era ed è il nostro compito. Delle considerazioni che nascono da tale esame si darà conto particolareggiato in seguito.

Qui alcune considerazioni, che possono sembrare oltre il tema che è stato assegnato. Questa commissione ha già indicato quali siano - secondo i consumatori - i disservizi più rilevanti:

- le carenze nell'informazione alla clientela (non solo su orari, tariffe ed emissione dei titoli di viaggio, ma anche in concomitanza di circostanze o eventi occasionali);
- ritardi e interruzioni all'esercizio;

- attrezzature per la clientela diversamente abile o a ridotta mobilità e inefficienze nella pulizia di rotabili e locali annessi all'esercizio ferroviario.

Alcune delle lamentele segnalate attengono alle condizioni generali. Sulla base dell'analisi compiuta e dei disservizi lamentati dai consumatori formuliamo alcune considerazioni, soffermandoci su tre punti: informazioni; semplicità e chiarezza delle condizioni generali; regolazione dei trasporti regionali.

Iniziamo dalla lamentata carenza di informazioni.

### **1. Informazioni**

Lamentano i viaggiatori di non essere sufficientemente informati, prima, durante e dopo il viaggio. L'essere informati – si potrebbe dire – sembra essere divenuta una ossessione. Ma tale ossessione non deve stupire. Stiamo vivendo nella società dell'informazione. Chi ha occasione di viaggiare su un qualsivoglia treno, non si sorprende nel vedere la gran parte dei passeggeri, durante il viaggio, o alle stazioni, prima di salire sul treno, o subito dopo esserne discesi, china sui propri telefoni cellulari, qualcuno sul proprio tablet, e molti intenti a parlare al telefono. Si è, quindi, sempre in contatto con qualcuno o collegati alla rete. E si informano parenti o amici sullo stato del viaggio.

La mancanza di informazioni su un ritardo, o una fermata imprevista del treno, o di una qualsivoglia disfunzione del servizio, crea prima fastidio, poi sgomento, poi preoccupazione, poi, ancora, angoscia.

E non si tratta solo di essere informati. Perché la società dell'informazione impone, a sua volta, l'obbligo di informare. E così il viaggiatore deve, a sua volta, informare chi lo aspetta, o i familiari, o il datore di lavoro dell'imprevisto ritardo, o della mancata partenza, pena, in una catena che sembra senza fine, il dare luogo ad altre preoccupazioni, o fastidi, o inefficienze.

E così – nella società dell'informazione in cui viviamo – l'obbligazione di informare diventa più stringente e complessa, ribaltandosi, nel nostro caso, sul primo anello della catena: il vettore.

### **2. Condizioni generali: semplicità e chiarezza**

La società dell'informazione in cui viviamo finisce per influire non solo sulle comunicazioni – come si è detto sopra – ma anche sulla modalità di comunicare, e quindi anche sulle modalità di redigere le regole.

I precetti di cui agli articoli 1370 del codice civile e 35 del codice del consumo ( “... clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile”) si coniugano con le aspettative del consumatore e con le esigenze del consumatore “digitale”.

Contemporaneamente, l'impresa – che agisce in un regime di concorrenza – tende a utilizzare le condizioni generali come strumento di marketing.

Queste due tendenze divergenti – la prima diretta alla semplificazione, la seconda diretta ad “appesantire” le condizioni generali con modelli di marketing di prodotto, crea, talvolta, discrasie. Alcuni vettori, per esempio, offrono numerosi e variegati biglietti di viaggio; ogni offerta è regolata in modo autonomo, con norme spesso divergenti.

Ne consegue che una lettura d'insieme risulta impervia, alla luce della grande varietà di tipologie di servizi, ognuna delle quali è dotata di una propria disciplina specifica per ogni aspetto contrattuale (ad esempio, le modalità di rimborso), a fronte di una parte generale esigua e spesso impostata su meri rimandi alle fonti normative.

E qui – è il caso di dirlo – la “precisione” va a scapito della semplificazione. E il consumatore si può “perdere”, confondendo la regola dell'una con quella dell'altra offerta.

### **3. Condizioni generali. Trasporti nazionali e trasporti regionali. Viaggiatori e pendolari.**

Ma v'è una terza riflessione, di carattere generale e sistematico, che permea l'intero impianto regolatorio, e con la quale vorremmo concludere.

Come si vedrà, il sistema ferroviario italiano ha avuto una funzione determinante nell'unificazione del paese. In una frase, le Ferrovie dello Stato hanno unito l'Italia.

Le “Condizioni e tariffe” prima e le condizioni generali poi ne rappresentavano l'aspirazione e la funzione. In altre parole, le condizioni generali erano pensate in modo

da regolare viaggi da un capo all'altro della nostra penisola.

Poi vennero le grandi convenzioni internazionali sul trasporto ferroviario e la disciplina comunitaria. Anche qui, aspirazioni e funzioni ben precise: collegare l'Italia agli altri paesi e al traffico ferroviario internazionale e creare un sistema ferroviario europeo.

Nobili e precise aspirazioni, che hanno permeato, nell'arco del tempo, la regolazione delle condizioni generali del trasporto ferroviario.

Ma nel tempo, a questa originaria funzione - collegare tra loro lontane città e paesi stranieri - se ne è aggiunta un'altra, non meno rilevante ed importante: servire i grandi agglomerati urbani in una rete di trasporti regionali.

Oggi i treni che corrono nella nostra regione trasportano sì viaggiatori, ma anche pendolari che utilizzano giornalmente il treno per recarsi al lavoro e ritornare a casa.

Di questa ormai duplice funzione del trasporto ferroviario, nel sistema delle condizioni generali, e nella stessa struttura della regolazione del trasporto ferroviario, non v'è traccia. Si creano, così, nella stessa regolazione del trasporto, contraddizioni illogiche. Vi sono, infatti, norme che hanno un senso - e, nella nostra prospettiva, che possono essere qualificate come non vessatorie - se pensate per regolare lunghi percorsi, ma che sono irrazionali ed illogiche se applicate alle tratte, chiamiamole così, dei viaggiatori pendolari.

Si pensi, per fare un solo esempio, alla disciplina del ritardo all'arrivo. Secondo la disciplina attuale, un ritardo del convoglio inferiore ai 60 minuti non rileva.

Il limite dei 60 minuti è costruito senza alcun riferimento alla lunghezza della tratta da percorrere o alla durata del viaggio.

Questo principio, pensato per i trasporti nazionali a lunga percorrenza o per il traffico europeo o internazionale, non ha senso se applicato - come è applicato - per le tratte regionali.

Insomma, se il treno Palermo-Milano accumula un ritardo di un ora, lo accettiamo con

rassegnazione e pazienza, e ne accettiamo la disciplina, considerando il ritardo nella natura delle cose. Ma se il treno Bergamo-Milano accumula lo stesso ritardo, le cose cambiano, e la regola appare iniqua ed illogica.

Forse è giunto il momento di ripensare la stessa disciplina del trasporto ferroviario, adeguandola a questa nuova e duplice funzione.

## PARTE SECONDA

Trasporto ferroviario e consumatori

# 1. LE ORIGINI DEL CONTRATTO DEL TRASPORTO FERROVIARIO

La storia delle ferrovie inizia nell' '800.

Il primo servizio ferroviario fu inaugurato nel 1825 sul tronco Stockton-Darlington.

Nel 1829 G. Stephenson vinse la “gara” con la quale fu aggiudicato l'appalto per la costruzione delle locomotive da impiegare sulla linea Liverpool-Manchester: si impose con la sua locomotiva “Rocket”, che impressionò il pubblico al punto da farla diventare la macchina più famosa del mondo.

Il primo servizio viaggiatori fu istituito sul tronco Liverpool-Manchester, nel 1830, con locomotiva progettata da Stephenson.

In Italia, le origini del trasporto ferroviario risalgono all'epoca preunitaria. A quel tempo la ferrovia era un mezzo di trasporto in espansione e caratterizzato dall'iniziativa privata, sovente con capitali stranieri, che otteneva la concessione di realizzare linee ferroviarie in cambio dello sfruttamento dei conseguenti titoli di viaggio. La prima ferrovia dell'Italia preunitaria, la Napoli-Portici, si ebbe ad opera dell'ing. Armando Bayard de la Vingtrie, il quale già nel 1836 aveva ottenuto la concessione per la concessione e la messa in esercizio di più tratte ferroviarie<sup>3</sup>.

La seconda ferrovia d'Italia fu la Milano-Monza, costruita nel 1840.

---

<sup>3</sup>Il diritto di sfruttamento dei proventi era previsto per ben novantanove anni. La prima ferrovia italiana, inaugurata il 3 ottobre 1839, fu proprio a Napoli perché la città era, all'epoca, l'unica vera metropoli italiana in grado di competere allo stesso livello con Parigi e perché il regno di Ferdinando II si caratterizzò per l'apertura alle novità che potessero proiettare verso il futuro il territorio che governava. Si pensi, ad esempio, alla realizzazione delle seterie di San Leucio a Caserta, fra i primi esempi di “distretto industriale” in Italia così come lo si intende oggi, con quartieri per gli alloggi degli artigiani, un palazzetto reale oltre alle seterie vere e proprie. Sul tema, cfr. V. GUADAGNO, “Le ferrovie degli Stati italiani pre-unitari”, in Massimo CENTRA, a cura di, *Ferrovia e società. Il centenario delle Ferrovie dello Stato*, Bologna, 2006, pag. 17-37. Si tratta di una pubblicazione che raccoglie gli atti del Convegno organizzato da Trenitalia S.p.A. e dal Consiglio Nazionale delle Ricerche e tenutosi a Roma il 23 novembre 2005 in occasione del centenario delle Ferrovie dello Stato (1905-2005), con i contributi di noti storici, studiosi e tecnici delle ferrovie.

## Rete ferroviaria nel 1848



Dopo il primo periodo di grande fervore nel costruire ferrovie<sup>4</sup>, ben presto le imprese ferroviarie iniziarono a non riuscire più a garantire il servizio in maniera affidabile e ad accumulare un forte indebitamento.

In questa fase non veniva ancora sentita l'esigenza di una regolamentazione uniforme. Nel 1865 si potevano contare, oltre allo Stato, ben ventidue società ferroviarie con

<sup>4</sup>. Realizzazioni nel Regno Lombardo-Veneto e nel Granducato di Toscana; si rinvia, in generale, per un excursus sulla storia delle ferrovie in Italia dalla nascita agli inizi del nuovo millennio a S. MAGGI, *Le ferrovie*, Bologna, 2003, pag. 32-33; ID, *Storia dei trasporti in Italia*, Bologna, 2009

regolamentazioni e regimi diversi<sup>5</sup>.

L'Italia unitaria si trovò ad avere appena 2773 chilometri di strade ferrate<sup>6</sup>.



<sup>5</sup>. Cfr. A. PAPA, *Classe politica e intervento pubblico nell'età giolittiana. La nazionalizzazione delle ferrovie*, Napoli, 1973, pag. 7, che sottolinea come da tale frammentazione derivò uno stato di "dissipazione finanziaria e organizzativa".

<sup>6</sup>. Nel 1861, mentre nel nord Italia fervevano le opere di costruzione della rete, nel Mezzogiorno, la situazione era più drammatica infatti, dopo lo slancio iniziale, l'avanzamento della rete meridionale avvenne molto a rilento e Reggio di Calabria, ad esempio, fu raggiunta solo nel 1875 (dal versante ionico; mentre per il completamento dell'importante ferrovia tirrenica si dovette attendere addirittura il 1895).

## Rete ferroviaria nel 1865



Il 14 maggio 1865 fu promulgata la cosiddetta “legge dei grandi gruppi” allo scopo di concentrare le reti nelle mani dei maggiori complessi ferroviari privati e ad ogni società venne affidata una determinata area<sup>7</sup>.

Si trattava di società private sostenute da capitali stranieri<sup>8</sup> e solo nel 1862 una società a capitale completamente italiano<sup>9</sup>.

Il sistema dei “grandi gruppi” sembrò funzionare bene; tuttavia, con l'abbandono di qualche concessionaria o l'interruzione di programmi di costruzione per la seria crisi dovuta alla depressione francese del 1865 e la guerra del 1866, lo Stato dovette

**7.** La “società delle Strade Ferrate dell'Alta Italia” operava nelle regioni settentrionali ma la propria rete giungeva fino a Firenze; la “Società delle Strade Ferrate Romane” si occupava delle ferrovie dell'Italia centrale; la “Compagnia Reale Sarda” aveva in concessione le linee della Sardegna; da ultima, la società “Vittorio Emanuele” gestiva le ferrovie calabresi e quelle siciliane.

Il sistema ferroviario veniva regolamentato attraverso concessioni ai privati ai quali lo Stato rimborsava le spese di manutenzione e di servizio.

**8.** In particolare i grandi potentati francesi, come il gruppo parigino Rothschild -Talabot.

**9.** Su iniziativa del livornese Pietro Bastogi fu costituita la Società Italiana per le Strade Ferrate Meridionali che intraprese e concluse con notevole efficienza e rapidità l'esercizio della rete che, attraverso il versante adriatico, penetrava nel Sud.

farsi carico di proseguire le opere di costruzione e si cominciò a profilare l'eventualità dell'esercizio di Stato.

Fra il 1874 e il 1876 maturò la convinzione che il trasporto ferroviario, data anche la natura di servizio pubblico, dovesse essere nazionalizzato e gestito dallo Stato nell'interesse



generale della collettività. Dapprima si provvide però alla sola gestione delle società ferroviarie in dissesto, mentre alla nascita delle Ferrovie dello Stato si giunse nel 1905. Nel 1905, dato lo stato di degrado e di inefficienza in cui versava la rete ferroviaria

italiana a causa dello scoppio della Grande Guerra, che causò danni e soprattutto orientò le priorità del trasporto ferroviario verso le necessità militari, si giunse alla nascita delle Ferrovie dello Stato<sup>10</sup>.

Ancora nel 1905, lo Stato assume l'esercizio delle reti mediterranea, adriatica, sicula e altre minori in forma di amministrazione autonoma, con una propria autonomia gestionale e tecnica, pur non avendo personalità giuridica<sup>11</sup>.

Una legge organica per le Ferrovie dello Stato venne emanata nel 1907, la legge 7 luglio 1907 n. 429, sull'ordinamento dell'esercizio di Stato delle ferrovie non concesse ad imprese private.

Con detta legge l'amministrazione delle ferrovie dello Stato assunse un'autonomia

---

**10.** *Ad opera della legge 22 aprile 1905, n. 137 la gestione del trasporto ferroviario viene affidata ad una Amministrazione autonoma, originariamente posta alle dipendenze dell'allora Ministero dei lavori pubblici, quale figura di "impresa organo", non dotata di personalità giuridica che gestisce direttamente beni di proprietà statale.*

*Per le motivazioni sottese all'unificazione della rete ferroviaria nazionale sotto lo Stato, cfr. G. LEGITIMO, "Aspetti economici e finanziari della gestione delle ferrovie", in Massimo CENTRA, a cura di, Ferrovie e Società. Il centenario delle Ferrovie dello Stato, Bologna, 2006, pag. 93. L'Autore osserva che "diversi furono i motivi che spinsero in questa direzione: innanzi tutto, l'esigenza di far sì che l'impresa ferroviaria entrasse direttamente tra gli strumenti della politica industriale, nonché la circostanza che, dato l'accresciuto potere delle organizzazioni sindacali, fosse comunque indispensabile realizzare un quadro di concertazione con la presenza di un soggetto economico forte. Ma è fuori di dubbio che l'azione diretta dello Stato in campo ferroviario fu dettata anche dal generale abbassamento avvenuto nella qualità del servizio". Per ultime furono riscattate, nel 1906, le linee afferenti alla compagnia privata delle "Strade Ferrate Meridionali" (circa duemila chilometri di rete).*

**11.** *Sulla politica dei trasporti ferroviari in Italia, S. PETRICCIONE, La politica ferroviaria italiana, in Dir. trasp., 1995, 101 ss.. In questa fase lo Stato tramite l'azienda autonoma "Ferrovie dello Stato" assume la gestione del servizio, pertanto le ferrovie erano di proprietà dello Stato, ma l'esercizio del servizio era delegato alla Azienda Autonoma che amministrava i beni non di proprietà in modo indiretto sotto forma di strumenti necessari alla realizzazione dei compiti assegnati.*

**12.** *Sulla evoluzione legislativa fino alla legge 17 maggio 1985 n 210, cfr.: G. M. SARACCO, Ferrovie, in Dig. pubb., VI, 1991, Torino, 307; G. CORREALE, Ferrovie dello Stato, in Enc. giuridica Treccani, XIV, Roma, 1989; A. MOCCI, Ferrovie dello Stato, in Enc. del dir., XVII, 1968, Milano, 219 ss.; ID, Ferrovie dello Stato, in Nss. dig. it., VII, 1961, 233ss.; A. GIUNTINI, Il paese che si muove. La ferrovia in Italia fra '800 e '900, Milano, 2001.*

assai ampia, che successivamente venne, con diverse modificazioni, notevolmente ristretta<sup>12</sup>.

Negli anni '30, la realizzazione delle prime linee "direttissime", come la Napoli-Roma e la Firenze-Bologna-Milano, collocò l'Italia all'avanguardia nella tecnica ferroviaria.

Il secondo conflitto mondiale distrusse circa il sessanta per cento del patrimonio ferroviario nazionale. In pochi anni il servizio ferroviario fu ripreso su tutte le linee<sup>13</sup>.

## 2. IL TRASPORTO FERROVIARIO

Il potenziamento e l'ammodernamento ferroviario hanno dato i loro frutti fino nell'immediato dopoguerra, ma alla fine degli anni cinquanta il trasporto ferroviario perde il monopolio del trasporto terrestre a causa dello sviluppo del trasporto stradale e l'impiego generalizzato dell'autovettura privata, e non riesce più a raggiungere l'equilibrio tra costi e ricavi, diventando sempre più bisognoso di sussidi pubblici.

Si aggiunga, poi, che il progresso tecnico in campo ferroviario, di gran lunga superiore a quello che si è verificato nel trasporto stradale, si è rivelato, a sostegno del settore, sempre più necessario dell'intervento pubblico, fino a giungere ad un momento in cui l'attività in tutto o in parte verrà svolta da imprese pubbliche<sup>14</sup>.

Il trasporto ferroviario gestito prima da un'azienda autonoma dell'amministrazione statale è divenuto, poi, un Ente Pubblico Economico, ente Ferrovie dello Stato, con personalità giuridica di diritto pubblico, grazie alla legge 17 maggio 1985, n. 210

---

**13.** *Nel 1944 avvenne il più grave incidente ferroviario mai registrato in Italia; si trattò del treno 8017 le cui motrici slittarono sulle rotaie umide e in pendenza della linea Battipaglia - Potenza e, in una galleria presso Balvano (PZ), il convoglio si arrestò provocando la morte per intossicazione da monossido di carbonio, esalato dalle locomotive a vapore, di circa cinquecento passeggeri. Secondo talune fonti si trattava di borsaneristi che si recavano ad approvvigionarsi di generi alimentari in Basilicata al fine di rivenderli poi al mercato nero di Napoli, si trattava semplicemente di persone che approfittarono di un convoglio merci vuoto per spostarsi (le linee erano generalmente requisite a scopi militari e i servizi passeggeri per i civili, uno o due alla settimana, erano presi d'assalto). Cfr. G. BARNESCHI, Balvano 1944. I segreti di un disastro ferroviario ignorato, Milano, 2005, che tratta della tragedia.*

**14.** *Cfr. M. CASANOVA- M. BRIGNARDELLO, Diritto dei trasporti, infrastrutture e accesso al mercato, Milano, 2004, p. 190 ss.*

istitutiva dell'Ente Ferrovie dello Stato<sup>15</sup>.

Secondo quanto previsto dall'art.12 della legge istitutiva l'Ente Ferrovie dello Stato, l'Ente aveva personalità giuridica ed autonomia patrimoniale, contabile e finanziaria, ex art. 2093, comma 2,c.c..

L'Ente aveva natura giuridica di ente pubblico economico, destinato ad agire sul mercato secondo criteri imprenditoriali (economicità ed efficienza, secondo quanto previsto all'art. 2 della legge istitutiva), fermo restando l'interesse primario della collettività<sup>16</sup>.

A seguito della riforma, il nuovo Ente Ferrovie dello Stato si impegna nella razionalizzazione dei servizi iniziando ad agire, di fatto, come una normale azienda sul mercato.

Con questa trasformazione si era cercato di mettere un limite all'impegno finanziario dello Stato e di costituire un sistema che consentisse di garantire innovazioni tecnologiche ed organizzative, oltre a creare un nuovo assetto che rappresentasse il passo preparatorio alla successiva trasformazione delle Ferrovie italiane in società per azioni con capitale interamente dello Stato.

La trasformazione delle ferrovie in società per azioni<sup>17</sup> è stata disposta e prevista dal DPR 11 luglio 1992, n. 333 convertito nella Legge 8 agosto 1992 n. 359<sup>18</sup>.

Le fonti normative precedenti a tale trasformazione rimangono in vigore e la legge n. 210/1985 è sempre il referente normativo per le posizioni giuridiche soggettive della società Ferrovie dello Stato<sup>19</sup>.

---

**15.** M. R. MORELLI, *L'ente ferrovia dello Stato. Natura e disciplina fra pubblico e privato: alla luce della nuova legge 210/85 e delle sue prime applicazioni giurisprudenziali*, in *Rass. lav. pubbl.* 1989, I, 111.

*Strumento di coordinamento e di programmazione alla politica dei trasporti* è il P G T previsto dalla l. 15 giugno 1984 n. 245, approvato con D.P.C. 10 aprile 1986 che prevede diversi piani destinati all'ammmodernamento e al potenziamento ferroviario, sul tema, cfr. F. MERUSI, *Il piano generale dei trasporti fra Stato e regioni*, in *Dir. trasp.*, 1990, I, 8 ss.; G. NOCERA, *Piani di ristrutturazione per il risanamento e lo sviluppo delle Ferrovie*, in *Boll. CEREST*, 1990, 2.3., 17 ss..

**16.** Cfr. G. DEL GIUDICE, L. DELPINO e A. SACCO, a cura di, *L'Ente Ferrovie dello Stato*, Napoli, 1986.

**17.** P. G. JAEGER, *Problemi attuali delle privatizzazioni in Italia*, in *Giur. comm.*, 1992, I, 989

*ss., per il quale le trasformazioni degli enti pubblici economici in società per azioni è una nuova fattispecie costitutiva di società per azioni in quanto muta la forma giuridica dell'ente senza che a ciò corrisponda il trasferimento del patrimonio da un soggetto pubblico ad un soggetto privato.*

Secondo P. SPADA, *Tipi di società*, in *Enc. giur. Treccani.*, XXIX, Roma, 1993, 8 ss., *la trasformazione non richiama soltanto il passaggio da "un codice organizzativo all'altro nell'ambito di un paradigma funzionale societario, ma anche la sostituzione di un orientamento societario (di un tipo di società) ad un ordinamento (cogente ad un programma) non societario".*

*Va rilevato, inoltre, che la trasformazione dell'Ente Ferrovia dello Stato in società per azioni non ha causato l'estinzione dell'ente medesimo e la successione allo stesso di una diversa persona giuridica, essendosi avuta solamente una modificazione della forma e della relativa organizzazione in un soggetto giuridico che ha mantenuto la propria identità, così: Cass. sez. Un. 7 luglio 1994, n. 6378, in *Riv. giur. circ.*, 1995, I, 168; in dottrina, sul punto, P. SCHLESINGER, *La legge sulla privatizzazione degli pubblici economici*, in *Riv. soc.*, 1992, 126; P. CARNEVALE, *Trasformazione in s.p.a. degli pubblici economici*, in *Nuova rass.*, 1992, 2540 ss.; G. MASTRANDREA, *Brevi profili dei contratti di appalto e fornitura conclusi dalle Ferrovie dello Stato s.p.a. in Dai tipi legali ai modelli sociali nella contrattualistica della navigazione e del turismo*, Milano, 1996, 679 ss.; G. VESPERINI, *La trasformazione degli enti pubblici economici*, in *Nuove leggi civ. comm.*, 1994, 1207 ss.; ID, *Privatizzazione e trasformazioni dell'impresa pubblica in Italia*, in *Corr. giur.*, 1992, 1267 ss. Più in generale sull'uso dello strumento societario nei settori delle attività economiche e in particolare in quello dei servizi pubblici, cfr. D. DI GIANDOMENICO, *Le s.p.a. miste tra servizi ed opere pubbliche*, in *Giur. it.*, 1998, IV, 390.*

**18.** *Le ferrovie per la configurazione assunta nella recente legge sono qualificabili come ente pubblico in forma di società per azioni. Sulla problematica relativa alla identificazione e distinzione dei soggetti pubblici dai soggetti privati e degli indici rilevatori della pubblicità degli enti si veda, P. VIRGA, *Diritto amministrativo. I principi*, I, Milano, 1985, 5 ss., che ritiene qualificabile come pubblico quell'ente che "per vincoli di carattere organizzativo, di sovvenzionamento finanziario, di sottoposizione ai controlli, si trova in relazione di dipendenza rispetto allo Stato o ad altro ente pubblico"; F. GALGANO, *Pubblico e privato nell'organizzazione giuridica*, in *Contratto e impresa*, 1985, 357 ss.; A. NIUTTA- A. POLICE, *Forma e realtà nelle società per la gestione dei servizi pubblici locali*, in *Riv. dir. comm.*, 1999, I, 477 ss.*

*Siccome la trasformazione è una mera modificazione relativa all'organizzazione del soggetto per cui non si configura un fenomeno successorio, cfr. L. TULLIO, *In tema di successione fra enti pubblici*, in *Nuova rass.*, 1992, 2477.*

*Sul tema, anche, G. BAVETTA, *La trasformazione delle Ferrovie dello Stato da ente pubblico a società per azioni: profili giuridici e problematiche normative*, in *Riv. Dir. imp.*, 1999, pag. 233 ss..*

**19.** S. PETRICCIONE, *La politica ferroviaria italiana*, in *Dir. trasp.*, 1995, 101 ss.: *la trasformazione in società per azioni aveva lo scopo di attuare una politica dell'esercizio e degli investimenti capaci di aumentare l'efficienza dell'impresa ferroviaria, anche se sembra che i risultati non siano stati rassicuranti. Non va dimenticato che le ferrovie sono imprese particolari che quasi ovunque richiedono l'intervento finanziario dello Stato, tant'è che i governi nazionali e la UE pongono sempre più in evidenza il problema di come ridurre le sovvenzioni ed assicurare la concorrenza tra modi alternativi di trasporto.*

*In particolare, in relazione alla disciplina applicabile, siccome gli enti trasformati hanno mantenuto elementi e caratteri pubblicistici ciò ha necessariamente condotto alla compressione e alla deroga della disciplina comune delle società per azioni tanto da considerare le norme che regolano tali enti un dettato normativo speciale: sul punto M. COLAFIGLI, *Effetti della trasformazione in società per azioni dell'Ente Ferrovie dello Stato*, in *Dir. trasp.*, 1997, 489 ss..*

Sotto la spinta delle fonti comunitarie il processo di privatizzazione si sviluppa in due direzioni: la privatizzazione formale del soggetto vettore e la separazione della gestione dell'infrastruttura dall'esercizio dell'impresa di trasporto.

Il Consiglio delle Comunità Europee, infatti, con la direttiva n. 91/440/CEE<sup>20</sup>, per lo sviluppo delle ferrovie comunitarie, sancisce l'autonomia gestionale delle imprese ferroviarie mediante la separazione della gestione dell'infrastruttura da quella dei servizi di trasporto; in particolare, la separazione contabile è obbligatoria, mentre la separazione "organica o istituzionale" è facoltativa, al fine di rendere possibile l'accesso al mercato di più imprese ferroviarie, senza discriminazione alcuna per taluna di esse.

Con l'avvenuta separazione fra gestore dell'infrastruttura e imprese ferroviarie, le

Ferrovie dello Stato (attualmente "Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A."), sussistono come holding, e sono fondamentalmente scisse in R.F.I. S.p.A. (gestore dell'infrastruttura) e Trenitalia S.p.A. (impresa ferroviaria).



La direttiva avvia il processo di integrazione europea al fine di adeguare le ferrovie comunitarie alle esigenze del mercato unico, ed è proprio in conseguenza della definizione delle strutture normative portanti per l'evoluzione verso il libero mercato che le Ferrovie dello Stato si trasformano da Ente pubblico a Ente pubblico in forma societaria.

Nel 1998 nasce la "Divisione Infrastruttura" delle Ferrovie dello Stato, nel 1999 nascono anche le tre Divisioni di esercizio (Divisione Passeggeri, Divisione Trasporto Regionale e Divisione Cargo). Trenitalia S.p.A. nasce nel 2000 ed è tuttora la principale impresa ferroviaria italiana per i servizi passeggeri; nel 2001 nasce R.F.I. S.p.A, gestore dell'infrastruttura facente parte, tuttavia, del medesimo gruppo Ferrovie dello Stato<sup>21</sup>.

**20.** La direttiva 91/440/CEE del Consiglio delle Comunità Europee ha lo scopo di "favorire l'adeguamento delle ferrovie comunitarie alle esigenze del mercato unico e ad accrescere l'efficienza delle medesime" (art. 1).

I processi di privatizzazione e di liberalizzazione del settore ferroviario, avviati con notevoli difficoltà, dovevano contrastare il declino del trasporto ferroviario imputato alla scarsa flessibilità del sistema in quanto legato ad una rete di binari difficilmente adattabile a molte realtà territoriali oltre agli elevati costi per generare infrastrutture e non ultimo alla sempre crescente diffusione del trasporto aereo tanto da sentire l'esigenza di integrare e di rendere complementari questi due tipi di trasporto. Sul tema, cfr. V. E. CELLI, L. PETTINARI, R. PIAZZA, *La liberalizzazione del trasporto ferroviario*, Giappichelli, Torino, 2006, p. 33 ss.; S. BUSTI, *Profili innovativi della disciplina comunitaria del trasporto ferroviario*, in A. Xerri (a cura di), *Trasporti e globalizzazione: materiali per una ricerca*, ISDIT, Cagliari, 2004, p. 124 ss.; V. ARRIGO-M. BECCARELLO, *Il trasporto ferroviario*, Milano, 2000, pag. 43 ss.; I. G. ANTONINI, *La liberalizzazione del trasporto ferroviario*, in R. Lobianco (a cura di) *Compendio di diritto ferroviario*, Milano, 2012, pag. 155 ss.; L. LANUCARA, *Il contesto normativo comunitario nel settore ferroviario a seguito dell'approvazione del terzo pacchetto ferroviario*, in *Dir. com. int.*, 2008, pag. 825 ss.; F. MORANDI, - V. ZENO ZENCOVICH, *La liberalizzazione dei servizi ferroviari*, in *Riv. it. Dir. tur.*, 4, 2012, pag. 39 ss.; M. MORETTI, *La liberalizzazione dei servizi di trasporto ferroviario. Il reale impatto delle scelte*, in *Riv. it. Dir. tur.*, 4, 2012, pag. 66 ss.; M. TEBALDI, (a cura di), *La liberalizzazione dei trasporti ferroviari*, Bologna, 2011; G. MASTRANDREA, *Il trasporto ferroviario*, in *Trasporti e Turismo* (a cura di) M. RIGUZZI e A. ANTONINI, Giappichelli, Torino, 2008, pag. 393 ss.; ID, *Riflessioni giuridico-economiche su liberalizzazione e privatizzazione nel settore dei trasporti*, in A. XERRI, (a cura di), *Trasporti e globalizzazione: materiale per una ricerca*, ISDIT, Cagliari, 2004, pag. 81 ss.; A. BATTAGLIA, *Verso la liberalizzazione del trasporto ferroviario*, in *Gior. Dir. amm.*, 2000, pag. 10 ss.; C. BATTISTINI, *Liberalizzazione e concorrenza nella regolamentazione del trasporto ferroviario europeo*, in *Dir. Un. eur.*, 2010, pag. 3 ss..

**21.** Se nelle prime fasi della separazione fra gestore dell'infrastruttura e imprese ferroviarie poteva essere comprensibile che solo in seno alle vecchie Ferrovie dello Stato vi potevano essere le competenze e le capacità necessarie ai fini della gestione della rete, oggi solleva critiche che il gestore dell'infrastruttura faccia parte del medesimo gruppo cui afferisce la principale impresa ferroviaria per il trasporto passeggeri in Italia. Le imprese ferroviarie che hanno tentato di inserirsi in tale mercato hanno sostenuto di essere state oggetto di limitazioni di varia natura (tracce orarie scomode, divieto di effettuare determinate fermate, possibilità di servirsi di determinate stazioni secondarie in ambiti urbani ecc.), a volte con giustificazioni non dipendenti da R.F.I. o, in generale, da aziende del gruppo Ferrovie dello Stato. Si è arrivati, ad esempio, a sostenere che sulla tratta Verona -Venezia i convogli della DB Italia S.p.A. (Deutsche Bahn) non potessero effettuare fermate intermedie perché siffatta circostanza era in conflitto con la presenza di servizi regionali erogati in base a contratti di servizio fra Trenitalia e le Regioni interessate (servizi gravati da obblighi di servizio pubblico); pur essendo effettiva tale circostanza, si tace del fatto che anche i convogli "di mercato" di Trenitalia quelle fermate le effettuano. Si resta, pertanto, in attesa di pronunce in merito alla correttezza dell'operato di R.F.I. e, in generale, del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

I principali soggetti destinatari della normativa in materia di trasporto ferroviario passeggeri attualmente risultano essere, pertanto, il gestore dell'infrastruttura e le imprese ferroviarie licenziatrici oltre, naturalmente, allo Stato e agli Enti Locali interessati<sup>22</sup>.

Nel 2004, nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto ferroviario, si dà avvio ad un mercato sempre più aperto e concorrenziale, che però tiene conto delle diversità del traffico regionale, nazionale ed internazionale, attraverso due modalità di apertura verso la concorrenza<sup>23</sup>.

La prima, che riguarda i servizi interurbani e regionali, si basa sul contratto di servizio pubblico mediante gara d'appalto; la seconda riguarda i servizi a lunga percorrenza o servizi specifici, e prevede l'accesso all'infrastruttura mediante autorizzazione.

Viene poi istituito un quadro normativo comune in materia di sicurezza, sia relativamente alla sicurezza della gestione dell'infrastruttura, sia alla sicurezza del traffico, che trova uniformazione nella direttiva n. 110/2008 CE, al fine di definire standard di sicurezza comuni a livello europeo<sup>24</sup>.

**22.** Con il D.P.R. n. 277 del 8 luglio 1998, con il quale si recepisce la direttiva 91/440 CE e con il D.P.R. n. 146 del 16 marzo 1999 che recepisce la direttiva 95/18CE e la direttiva 95/19CE, si introduce la distinzione tra impresa ferroviaria e gestore dell'infrastruttura stabilendo che i rapporti che intercorrono tra Stato e gestore della infrastruttura vengono disciplinati da Atto di concessione e Contratto di programma e si definiscono le disposizioni per gli standard di sicurezza e le modalità per il rilascio delle licenze alle imprese ferroviarie.

Sulla autonomia del gestore di infrastrutture, cfr., F. ROSSI, *L'autonomia del gestore dell'infrastruttura nel processo di liberalizzazione del trasporto ferroviario*, in *Amm. ferr.*, giugno, 2003.

**23.** Il D- Lgs. n. 188 dell'8 luglio 2003 che recepisce le direttive 2001/12 CE, 2001/13 CE e 2001/14 CE viene attuata la liberalizzazione ferroviaria tra gli Stati membri.

**24.** Il D. Lgs. 10 agosto 2007, n. 162 (che recepisce le direttive 2004/49CE e 2004/51 CE), prevede le condizioni di sicurezza per un corretto accesso al mercato dei servizi ferroviari ed istituisce un'Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie con compiti di regolazione tecnica di settore, ispettivi di controllo e di rilascio delle certificazioni di sicurezza alle imprese ferroviarie e delle autorizzazioni di sicurezza ai gestori delle infrastrutture. Sul tema, cfr., R. LOBIANCO, *La sicurezza ferroviaria*, in R. LOBIANCO (a cura di) *Compendio di diritto ferroviario*, Milano, 2012, pag. 173 ss. Sulla liberalizzazione dei servizi ferroviari si veda, per tutti, F. MORANDI - V. ZENO ZENCOVICH, *La liberalizzazione dei servizi ferroviari*, in *Rivista italiana di Diritto del turismo*, 2012, pag. 39 e ss.

### 3. IL TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

#### Ferrovie della Regione Lombardia



Oltre alla funzione storica di unire l'Italia e di assicurare i collegamenti nazionali, le ferrovie hanno assunto, negli ultimi decenni, una funzione nuova: il trasporto e i collegamenti regionali. Riproduciamo qui di seguito - verbatim - la descrizione del sistema operata dalla Regione Lombardia.

Dal 2001 Regione Lombardia programma, regola e controlla i servizi ferroviari di interesse regionale e locale.

Da dicembre 2009, ogni giorno feriale circolano 2096 treni su 37 direttrici, trasportando oltre 650.000 viaggiatori tra le 427 stazioni poste sulla rete FS e sulla rete FerrovieNord.

La produzione dei servizi ammonta complessivamente a 34.6 milioni di treni/km.

Per tali servizi la Regione Lombardia corrisponde alle imprese ferroviarie un corrispettivo di circa 360 milioni di euro l'anno.

Regione Lombardia programma sul territorio il servizio dei treni suburbani (Linee S) e regionali, definendone quantità e requisiti (relazioni da servire, arco di servizio, numero di corse al giorno), e ne affida poi la gestione alle imprese ferroviarie.

TRENORD è quindi direttamente responsabile della regolarità del servizio, dell'efficienza dei rotabili e della vendita di biglietti e abbonamenti.

Il rapporto tra Regione e impresa ferroviaria è regolato da Contratto di Servizio, che definisce puntualmente tutte le caratteristiche del servizio (orari, tariffe, puntualità, pulizia, bonus...) e il corrispettivo da rendere all'impresa in cambio del servizio erogato.

La Regione verifica quotidianamente il rispetto del Contratto, monitorando l'andamento del servizio, controllando il livello di qualità erogata e applicando le penali previste.

## 4. EVOLUZIONE DELLA DISCIPLINA DEL CONTRATTO DI TRASPORTO FERROVIARIO

Il codice civile dedica alla responsabilità del vettore nel trasporto di persone i due soli artt. 1681 e 1682<sup>25</sup>.

---

**25.** Di seguito il testo dell'art. 1681 c.c.: "Salva la responsabilità per il ritardo e per l'inadempimento nell'esecuzione del trasporto, il vettore risponde dei sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante il viaggio e della perdita o dell'avaria delle cose che il viaggiatore porta con sé, se non prova di avere adottato tutte le misure idonee a evitare il danno. Sono nulle le clausole che limitano la responsabilità del vettore per i sinistri che colpiscono il viaggiatore. Le norme di questo articolo si osservano anche nei contratti di trasporto gratuito". L'art. 1682 c.c. dispone che, nei trasporti cumulativi, ciascun vettore risponda nell'ambito del proprio percorso; nondimeno il danno per il ritardo o l'interruzione dovrà essere calcolato in base all'intero percorso.

Il quadro normativo in materia di trasporto ferroviario passeggeri è stato caratterizzato da una relativa cristallizzazione, fino alla fine degli anni Settanta del secolo scorso.

In Italia le regole in materia di trasporto ferroviario erano tradizionalmente predisposte dal soggetto che eseguiva il servizio e, in seguito, approvate con atto avente forza di legge: si trattava delle "Condizioni e tariffe per il trasporto", locuzione che è tuttora in uso anche se, come si vedrà, attualmente si riferisce ad un corpus la cui natura giuridica è diversa.

La prima versione delle "Condizioni e tariffe" risale al 1885<sup>26</sup>, epoca in cui l'esercizio ferroviario era affidato ai "grandi gruppi" cui si è fatto cenno in precedenza, ovvero alle Reti Mediterranea, Adriatica e Sicula; la legge rimase in vigore anche a seguito dell'unificazione della rete ferroviaria (1905) e subì, nel tempo, modifiche di varia portata<sup>27</sup>.

La più importante rivisitazione delle "Condizioni e tariffe" si ebbe con il Regio Decreto 11 ottobre 1934 n. 1948, convertito in legge 4 aprile 1935 n. 911; il testo concerneva esclusivamente il trasporto passeggeri<sup>28</sup> e la sua emanazione sancì anche la consuetudine di affidare a decreti interministeriali (o anche semplicemente ministeriali) l'introduzione di modifiche, anche di portata generale. Per le modifiche sul piano tariffario, invece, veniva usata la forma del Decreto del Presidente della Repubblica.

Nel sistema ferroviario il processo di trasformazione in tutta Europa è avvenuto tra gli anni '80 e '90 e l'interesse dell'Unione Europea verso il trasporto ferroviario scaturisce dal fatto che tale tipo di trasporto risulta essere a basso impatto ambientale e con alto grado di efficienza energetica<sup>29</sup>.

---

**26.** Legge 27 aprile 1885 n. 3048 (serie terza).

**27.** L'art. 38 legge 7 luglio 1907 n. 429 confermò la vigenza delle Condizioni e tariffe per le nuove Ferrovie dello Stato. In seguito, una nuova versione fu approvata con Regio Decreto legge 12 novembre 1921 n. 1585, convertito in legge 27 aprile 1925 n. 473.

**28.** La disciplina relativa al trasporto di cose - compresi i colli a mano dei passeggeri e i bagagli consegnati - fu emanata con Regio Decreto legge 25 gennaio 1940 n. 9, convertito in legge 13 marzo 1940 n. 674; tale disciplina fu poi incorporata nel d.P.R. 30 marzo 1961 n. 197.

**29.** W. D'Alessio, *Diritto dei trasporti*, Giuffrè, Milano, 2003, p. 300 ss.

Come si è visto, con legge 17 maggio 1985 n. 210, all'Azienda autonoma delle Ferrovie dello Stato si sostituì un Ente Pubblico economico; tale disposizione operò inoltre una delegificazione, per quanto attiene ai seguenti aspetti: riorganizzazione interna, sicurezza tecnica, garanzie di esecuzione dell'esercizio ferroviario, modalità di acquisizione del personale e controllo della sua idoneità alle mansioni. Poiché la legge n. 210/1985 postulava la continuità fra Azienda autonoma ed Ente pubblico economico, non appariva necessario sostituire le Condizioni e tariffe, che continuarono così a restare in vigore con valore materiale e formale di legge.

Nel 1992, però, il CIPE avviò la trasformazione dell'Ente pubblico economico in Società per azioni; in questo caso, nondimeno, lo strumento normativo non aveva espressamente previsto la continuità con il precedente soggetto giuridico<sup>30</sup>.

Fino alla trasformazione delle Ferrovie dello Stato in società per azioni le Condizioni di trasporto, sia di persone sia di cose, avevano valore di legge materiale e formale, in virtù delle modalità con cui erano state emanate e sottoposte ad approvazione<sup>31</sup>.

---

**30.** *La delega legislativa per la trasformazione delle Ferrovie dello Stato da Ente pubblico economico a Società per azioni pervenne al CIPE in forza dell'art. 18, D.L. n. 333/1992.*

**31.** *Con la legge n.210/1985 è stata delegiferata la formazione delle condizioni di trasporto ma siccome l'Ente, al quale l'art. 13, c. 1, del decreto di concessione n. 225T/1993 ha riconosciuto il potere di stabilire le Condizioni generali di trasporto e di determinare i prezzi dei servizi offerti alla clientela in regime di libertà di impresa, è rimasto inerte le precedenti condizioni sono rimaste in vigore in quanto non si è avvalso della facoltà di rielaborare le condizioni; più volte soggette a revisione, ma solo parziale con la conseguenza per le parti non modificate della impossibilità di escludere la vigenza del testo del 1934.*

*Secondo E. FANARA, La responsabilità del vettore e i limiti risarcitori nel trasporto ferroviario di persone e di cose tra normativa interna e disciplina internazionale uniforme, in Il trasporto ferroviario nell'Europa del 2000, in Atti del Convegno di Ispico-Ragusa 30 agosto-4 settembre 1998 (a cura di Fanara), Messina, 1999, pag. 270 ss.: le condizioni di trasporto, pur mutuando il contenuto materiale dalla legge n. 754 del 1977 e n. 911 del 1935 cui si ricollegano storicamente, non conservano più la natura e la forza normativa originaria trattandosi ormai di condizioni di trasporto stabilite da un soggetto privato succeduto all'Ente di diritto pubblico nei rapporti attivi e passivi che a quest'ultimo facevano capo, ma al quale, data la diversa natura giuridica dei due enti, non può applicarsi lo stesso regime cui era sottoposto l'Ente ferrovie dello Stato.*

Ciò diede origine a differenti interpretazioni dottrinali, giacché vi fu chi considerò la trasformazione alla stregua di un mutamento meramente formale e chi, invece, ritenne si fosse in presenza di un soggetto giuridico completamente nuovo<sup>32</sup>.

A porre fine effettiva al dibattito pluriennale circa l'effettivo valore delle "Condizioni e tariffe" è intervenuto il D.L. 25 giugno 2008 n. 112 che, all'art. 24, ha sancito l'abrogazione del R.D. 1948/1934 e della legge di conversione n. 911/1935 mediante il cosiddetto

*Sul tema, D. BOCCHESI, La natura giuridica delle condizioni di trasporto merci e passeggeri praticate dalle Ferrovie dello Stato, in Diritto trasporti, 2002, p.434 ss.; L. TULLIO, I contratti di trasporto e di viaggio turistico nella disciplina di tutela del consumatore, in Studi in memoria di M. I. Corbino, Milano, 1999, p.854 ss.; P. COMMELINI, La natura delle condizioni generali del contratto di trasporto, in Riv. giur. circ. trasp. 6/1999, p. 948 ss.; A. ANTONINI, Corso di diritto dei trasporti, Milano, 2008, p. 110 ss.; W. D'Alessio, Diritto dei trasporti, cit., 311 ss.; C. TOSORATTI, Il contratto di trasporto ferroviario di persone, in R. LOBIANCO (a cura di) Compendio di diritto ferroviario, Milano, 2012, pag 93 ss.*

*Si veda, inoltre, DE NOVA, Le clausole vessatorie, Milano, 1996, pag. 345 ss.; MINERVINI, Tutela del consumatore e clausole vessatorie, Napoli, 1999, secondo il quale deve essere esteso alle clausole ferroviarie il giudizio di vessatori età.*

*Per la giurisprudenza a favore della ammissibilità del giudizio di vessatori età delle clausole contenute nelle condizioni generali di trasporto ferroviario, cfr.: Trib. Palermo 8 marzo 1999, in Danno e resp., 1999, pag. 683; Trib. Palermo 3 febbraio 1999, in Foro it., 1999, I, 2092; Trib. Roma ord. 29 luglio 1998, in Foro it., 1998, I, 3350.*

**32.** *Parte della dottrina ha ritenuto che le Condizioni continuino ad avere valore di legge per quanto attiene al trasporto passeggeri; mentre altra parte della dottrina ritiene, invece, che gli atti legislativi costituenti le Condizioni di trasporto di persone e cose continuino a disciplinare il trasporto ferroviario sia passeggeri, sia merci. Il BUSTI, Il contratto di trasporto terrestre, cit., osserva inoltre che l'art. 14, comma secondo, della legge 210/1985 fa espressamente salva la vigenza delle disposizioni di legge concernenti in generale il trasporto per ferrovia, con palese riferimento ai citati Regi Decreti recanti la normativa generale sul trasporto di persone e cose per ferrovia; cfr., anche, G. MASTRANDREA, Il trasporto ferroviario, in M. RIGUZZI - A. ANTONINI (a cura di), Trasporti e turismo, Giappichelli, Torino, 2008, p. 402 ss.*

*Diversamente A. A. CERVATI, Delegificazione, in Enciclopedia giuridica, Treccani, X/1988, la stessa legge n. 210/1985, nel prevedere la delegificazione agli artt. 14 e in modo particolare al terzo e quarto comma dell'art. 16, implicitamente sottintenderebbe che i Regi Decreti citati, in relazione ai servizi passeggeri e merci, siano abrogati.*

“taglia-leggi”<sup>33</sup>.

**Le “Condizioni e tariffe” così come originariamente intese non esistono più; le condizioni generali di trasporto divulgate dalle imprese ferroviarie hanno oggi reale valore di condizioni generali di contratto**<sup>34</sup>.

Il decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980 n. 753, recante “Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”, tuttora in vigore, è di particolare rilevanza, in quanto per la prima volta vennero raggruppate in un unico atto normativo le regole attinenti la sicurezza in ambito ferroviario, introducendo nuovi aspetti e nuovi principi e abrogando, ad opera dell’art. 104, una pletera di norme risalenti in cui era frammentata la materia.

#### Traffico ferroviario regionale

In seguito, con la c.d. “riforma Burlando”, attuata mediante il decreto legislativo n. 422/1997 (poi integrato dal decreto legislativo n. 400/1999) viene conferito alle regioni e agli enti locali l’organizzazione del trasporto pubblico locale e a loro volta le regioni conferiscono agli enti locali le attribuzioni che non richiedono l’esercizio unitario a livello regionale (art. 7), attraverso contratti di servizio fra enti locali e imprese ferroviarie<sup>35</sup>.

Fra le funzioni delegate alle regioni si segnalano anche quelle concernenti ferrovie in concessione o in gestione commissariale governativa<sup>36</sup>.

Alle regioni compete l’individuazione dei cosiddetti servizi minimi (art. 16), quali quelli i cui costi sono a carico del bilancio delle regioni per conseguire il soddisfacimento delle esigenze primarie di mobilità dei cittadini; i criteri all’uopo elencati concernono, fra l’altro, il pendolarismo scolastico e lavorativo, l’accesso a servizi amministrativi e socio-sanitari, le esigenze di controllo del traffico e di tutela dell’ambiente.

Peculiare è il recepimento dei criteri di cui al regolamento (CEE) n. 1191/69, per quanto riguarda l’omogeneità fra le regioni in merito agli standard qualitativi e la definizione

---

**33.** Sulla norma cosiddetta “taglia leggi” si segnala R. ZACCARIA, E. ALBANESI, *Il contributo del parlamento nel processo di semplificazione normativa mediante abrogazione nella XVI Legislatura*, in *Giur. Cost.* 2009, 5, pag. 4085 ss.; è un’interessante

ricostruzione del processo di semplificazione a partire dalla legge delega 28 dicembre 2005, n. 246. Cfr., anche N. LUPO, *Quando la legge si propone di semplificare ma, purtroppo, non ci riesce. A proposito della legge n. 246 del 2005*, in *Rass. Parl.* 2006, pag. 274 ss. Per una definizione di “semplificazione amministrativa” si osserva che essa consiste “nella eliminazione di ogni superfetazione di norme (generalmente di stampo burocratico), nella riduzione delle prescrizioni di procedure complesse e defatiganti mediante la eliminazione di formalità eccessive nonché di autorizzazioni e di controlli non indispensabili, la riduzione dei tempi lunghi di emissione dei pareri di organi molteplici e pletorici, l’accorpamento dei procedimenti relativi ad un medesimo oggetto, ecc.”; in tal senso R. PAGANO, *Introduzione alla legistica. L’arte di preparare le leggi*, Milano 2003, pag. 73 ss. Sull’istituto dell’abrogazione, esso fu definito dalla Corte costituzionale: “l’abrogazione non tanto estingue le norme, quanto piuttosto ne delimita la sfera materiale di efficacia, e quindi l’applicabilità, ai fatti verificatisi sino ad un certo momento del tempo: che coincide, per solito e salvo sia diversamente disposto dalla nuova legge, con l’entrata in vigore di quest’ultima” (Corte Cost. 2 aprile 1970 n. 49, in *Giur. Cost.*, 1970, pag. 555 ss.). In merito alle problematiche attuative della semplificazione, cfr. M. CECCHETTI, *Problemi e prospettive di attuazione della delega «taglialeggi»*, in P. CARETTI (a cura di), *Osservatorio sulle fonti 2007*, Torino 2009, 258 ss. Il “taglia leggi” ha sollevato questioni di incostituzionalità per assenza di oggetto definito (art. 76 Cost.); cfr. P. AQUILANTI, *Abrogare le leggi più vecchie, e anche quelle di mezza età*, in *Foro it.*, 2005, pag. 164 e, in particolare, G. D’ELIA, L. PANZERI, *Sulla illegittimità costituzionale dei decreti-legge “taglia-leggi”* in *Giur. Cost.*, 1970, pag. 497 ss.

**34.** Con il decreto di concessione del servizio alla Ferrovie dello Stato S.p.A. (Decreto Ministero dei Trasporti n. 225 del 26 novembre 1993) il ministro ha rinunciato, in favore della Società, alla propria potestà di fissare il pezzo dei trasporti ferroviari nazionali: in tal modo la competenza di FS S.p.A., che prima era residuale, è divenuta generale.

**35.** Cfr. d.lg. 19 novembre 1997 n. 422, “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell’art. 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”. Il decreto legislativo in esame si inserisce nel processo di decentramento noto come “riforma Bassanini”. Per commenti in merito al d.lg. n. 422/1997 e in generale alla riforma Burlando cfr. N. RANGONE, *I trasporti pubblici di linea*, in S. CASSESE, *Trattato di diritto amministrativo. Parte speciale*, Milano, 2003, p. 2272 ss.; A. CLARONI, *La regolamentazione del trasporto pubblico locale in Italia*, in S. ZUNARELLI, *Il diritto del mercato del trasporto, in Trattato di diritto commerciale e diritto pubblico dell’economia* (diretto da F. Galgano), Padova, 2008, p. 141; M. CAMMELLI, *Concorrenza e innovazione nei servizi di trasporto pubblico locale, ne Il Trasporto pubblico locale. Una prospettiva per l’Italia*, Bologna, 2006, p. 81-82.

**36.** All’epoca dell’emanazione del d.lg. in trattazione, le ferrovie in gestione commissariale governativa erano affidate, per un periodo transitorio, alle Ferrovie dello Stato S.p.a. per la “ristrutturazione”, ovvero il risanamento e la riorganizzazione. Si trattava, infatti, di linee sovente obsolete sia nell’infrastruttura e nel materiale rotabile che nelle tecniche di esercizio; ma soprattutto si trattava di linee che non garantivano il rapporto di almeno 0,35 fra ricavi da traffico e costi operativi, posto quale obiettivo (cfr. art. 8, comma quinto).

Attualmente queste ferrovie sono gestite dalle regioni mediante società di capitali afferenti alle regioni medesime, giusta l’art. 35 della legge n. 448/2001 (finanziaria per l’anno 2002).

delle compensazioni conseguenti a prestazioni caratterizzate da obblighi di servizio pubblico.

Uno dei caratteri maggiormente rivoluzionari della riforma è senz'altro l'apertura alla concorrenza, di cui all'art. 18.

Il decreto legislativo n. 400/1999 completa la riforma: esso, infatti, indica quale unica modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale, anche nel trasporto ferroviario, la procedura ad evidenza pubblica<sup>37</sup>. Il pregio di tale modello risiede nell'efficienza e nell'efficacia ottenibili anticipando la competizione fra i possibili operatori ad un momento - la gara - precedente l'effettiva erogazione del servizio; gli operatori, nondimeno, competono al fine di ottenere l'affidamento di un servizio che dovrà essere erogato a condizioni e livelli specifici predeterminati<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> D.lg. 20 settembre 1999 n. 400; per un commento all'evoluzione della riforma cfr. A. BOITANI e C. CABBINI, *Il trasporto pubblico locale in Italia. Dopo la riforma i difficili albori di un mercato*, in *Mercato concorrenza e regole*, 1/2002, p. 45-72.

<sup>38</sup> Cfr. A. CABBINI, *Profili evolutivi delle modalità di gestione del trasporto pubblico locale: verso un mutamento di "paradigma"?*, in *Istituzioni del federalismo* n. 5/6.2010, p. 589-614. L'autore definisce l'indirizzo di politica del diritto adottato quale concorrenza "per il mercato", intendendo con tale locuzione "un sistema di concorrenza 'disciplinata' nella quale la pubblica autorità attribuisce un diritto esclusivo per un periodo determinato all'esito di una gara aperta e trasparente che definisce il livello quantitativo e qualitativo del servizio, le condizioni economiche per prestarlo, comprensive delle tariffe da applicare all'utenza" (*ibidem*, p. 591). L'Autore, poi, distingue fra concorrenza "per il mercato" e concorrenza "nel mercato" in quanto in quest'ultima l'accesso all'attività economica è assicurato dal semplice rilascio di autorizzazioni all'esercizio sulla base di criteri oggettivi, osservando che tale soluzione non trova ampi spazi pratici perché la necessita di erogare determinati servizi a prezzi "politici" mal si coniuga con il mercato, con la conseguenza che, sovente, non vi sono potenziali concorrenti.

## 5. FONTI DI RIFERIMENTO

Volendo richiamare le principali fonti normative di riferimento, il servizio di trasporto ferroviario passeggeri è oggi disciplinato, tra gli altri, dai provvedimenti normativi di seguito indicati:

- Disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e dalla L. 4 aprile 1935 n. 911, come ripristinata con L. 18 febbraio 2009 n. 9;
- Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali (COTIF) del 9 maggio 1980 (come modificata con protocollo del 3 giugno 1999) e relative Appendici "A", sul trasporto internazionale di passeggeri (CIV), e "C" sul trasporto internazionale di merci pericolose (RID);
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni);
- Disposizioni regionali in materia.

## 6. I DISSERVIZI PIÙ LAMENTATI DAGLI UTENTI - GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

I disservizi più lamentati, secondo i rilievi formulati dalle associazioni dei consumatori, riguardano soprattutto:

- le carenze nell'informazione alla clientela (non solo su orari, tariffe ed emissione dei titoli di viaggio, ma anche in concomitanza di circostanze o eventi occasionali);
- ritardi e interruzioni all'esercizio;
- attrezzature per la clientela diversamente abile o a ridotta mobilità e inefficienze nella pulizia di rotabili e locali annessi all'esercizio ferroviario.

Va subito rilevato che la normativa comunitaria, in particolare, attribuisce un'importanza decisiva ai doveri di informazione che gravano sul gestore del servizio ferroviario.

Va inoltre ricordato che i doveri di informazione si distinguono in:

- > informazioni "prima del viaggio"
- > informazioni "durante il viaggio"
- > informazioni "dopo il viaggio"

### Informazioni "prima del viaggio"

Fra gli obblighi d'informazione "prima del viaggio" si segnala il dovere, per l'impresa ferroviaria, di fornire informazioni alla clientela bastevoli ai fini dell'individuazione del viaggio secondo la convenienza del viaggiatore, tenuto conto del costo e del tempo; devono essere inoltre specificate le modalità di accesso al convoglio prescelto<sup>39</sup>.

Il titolo di viaggio, inoltre, dovrà fornire informazioni relative al prezzo pagato, all'obbligo eventuale di validazione dello stesso (convalida nelle apposite obliterate, come avviene in Italia per i servizi regionali), i termini di validità del documento e i dati dell'impresa ferroviaria che svolge il servizio acquistato.

---

**39.** Gli obblighi di informazione prima del viaggio e durante il viaggio sono elencati dettagliatamente nell'allegato II del Regolamento CE n. 1371/2007.

### Informazioni "durante il viaggio"

Le informazioni che il vettore dovrà fornire "durante il viaggio" riguardano, ad esempio, la regolarità della circolazione del convoglio: il viaggiatore dovrà essere reso edotto di interruzioni, ritardi e situazioni di anomalità del servizio e in particolare sulle coincidenze, così come previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma secondo, e dell'allegato II, parte II, del regolamento CE n. 1371/2007.

In materia di informazioni "durante il viaggio", la Corte di Giustizia dell'Unione europea si è espressa assai di recente con una pronuncia particolarmente significativa<sup>40</sup>. Al diniego, da parte di un gestore dell'infrastruttura, di fornire i dati in tempo reale sull'andamento dei treni in circolazione, afferenti a tutte le imprese ferroviarie operanti

---

**40.** Si tratta della sentenza del 22 novembre 2012, causa C-136/11, procedimento "Westbahn Management GmbH" contro "ÖBB-Infrastruktur AG". La "Westbahn" è un'impresa ferroviaria recentemente entrata nel mercato dei servizi passeggeri in Austria, precisamente sulla tratta Vienna - Salisburgo. Essa aveva richiesto al gestore dell'infrastruttura di disporre dei dati sulla circolazione ferroviaria in tempo reale, in modo da poter offrire informazioni più complete alla propria clientela circa lo stato di eventuali convogli coincidenti. Il gestore dell'infrastruttura - che peraltro appartiene al medesimo gruppo di cui è parte anche la principale impresa ferroviaria (ÖBB) - ha rifiutato tale richiesta, con la motivazione che i dati richiesti possono essere forniti solo all'impresa ferroviaria per i propri convogli. A parere del gestore dell'infrastruttura si rendeva quindi necessario che "Westbahn" concludesse un accordo con "ÖBB", in forza del quale si sarebbero potuti divulgare i dati. ÖBB ha però rifiutato ogni accordo in merito e Westbahn ha dovuto adire il giudice europeo, che ha imposto a ÖBB-Infrastruktur la comunicazione dei dati richiesti in quanto fondamentali per garantire il diritto all'informazione di cui gode il passeggero. Non può essere sottaciuto che la citata controversia ripropone il problema dell'indipendenza del gestore dell'infrastruttura da qualsivoglia impresa ferroviaria, giacché permane il dubbio circa la qualificazione della condotta di ÖBB-Infrastruktur. Un diniego alla divulgazione di informazioni in merito all'andamento della circolazione in tempo reale, con le motivazioni pretestuose addotte, può configurarsi come un tentativo di ostacolare un'impresa ferroviaria nuova entrante sul mercato? Può arguirsi che la "Westbahn", non potendo fornire per svariati mesi ai propri passeggeri le informazioni in tempo reale sulle possibili coincidenze, abbia dovuto operare in un mercato viziato da difetti nella concorrenza? Il giudice comunitario non è intervenuto in questioni evidentemente delicate (e ricadenti, peraltro, in una sfera interna allo Stato membro), potendo fondare la sua decisione sulla preminenza del diritto, per i passeggeri, ad essere informati il più possibile. E' innegabile, nondimeno, che tale decisione ripristini, di fatto, un regime più corretto anche dal punto di vista dell'accesso al mercato.

in un determinato Stato membro, la Corte ha infatti opposto il diritto, proprio del passeggero, di essere informato il più possibile. I dati in tempo reale sono di particolare importanza ai fini delle informazioni “durante il viaggio”, in quanto consentono al viaggiatore di orientarsi fra le possibili coincidenze; il gestore dell’infrastruttura non può sottrarsi alla divulgazione di tali dati.

#### **Informazioni “dopo il viaggio”**

Infine, le lamentele relative alle informazioni “dopo il viaggio” concernono, tra l’altro, la chiara indicazione delle modalità di presentazione dei reclami e il recupero di eventuali bagagli smarriti.

\* \* \*

Con riferimento alle altre doglianze comunemente avanzate dai fruitori del servizio ferroviario nei confronti dei vettori, si rileva l’esiguità delle decisioni giurisprudenziali disponibili in letteratura<sup>41</sup>.

È probabile che il limitato ricorso al contenzioso sconti il limite degli eccessivi costi dell’accesso alla giustizia, mentre andrebbero favoriti strumenti diversi dall’azione in giudizio e forme alternative di risoluzione delle controversie.

---

**41.** Negli ultimi degli ultimi trent’anni, risultano edite o quantomeno massimate le decisioni giurisprudenziali pronunciate da Tribunale Cassino 28 marzo 2013, n. 304; Giudice di Pace di Roma 5 giugno 2013, n. 20851; Corte giustizia UE, sez. I, 22 novembre 2012, n. 136, *Westbahn Management GmbH C. ÖBB Infrastruktur AG*; Cassazione civile, sez. III, 25 gennaio 2012, n. 1024; Giudice di pace di Campobasso, 28 marzo 2012, n. 101; Cassazione civile, sez. III, 27 aprile 2011, n. 9409; Corte d’Appello Roma, 16 marzo 2011, n. 1130; Tribunale di Prato 18 novembre 2011, n. 1304; Giudice di Pace di Trecastagni, 7 settembre 2011, n. 104; Corte costituzionale, 25 luglio 2008, n. 296; Tribunale di Perugia, 23 luglio 2008; Cassazione civile, sez. III, 2 febbraio 2007, n. 2321; Cass. civ., Sez. III, 24 ottobre 2007, n. 22337; Tribunale di Firenze 6 giugno 2007, n. 2424; Giudice di pace di Chieti, 11 giugno 2007, n. 327; T.A.R. Roma-Lazio sez. III, 20 luglio 2006, n. 6130; Tribunale Reggio Emilia, 29 agosto 2006, n. 1169; Tribunale Roma, 25 settembre 2006; Giudice di pace di Bari, 30 giugno 2006; Giudice di pace di Bari, 24 maggio 2006, Cassazione civile, sez. III, 1° luglio 2005, n. 14091; Tribunale di Roma, 28 luglio 2003; Tribunale di Napoli, 17 novembre 2003, n. 11498; Giudice di pace di Roma, 19 febbraio 2002; Giudice di pace di Cassino, 28 febbraio 2001; Giudice di pace di Venezia, 9 febbraio 1999; Tribunale di Roma, 28 maggio 1997; Cassazione civile, sez. III, 28 giugno 1986, n. 4326; Corte costituzionale, 12 maggio 1982, n. 90.

## **7. IL PASSEGGERO CONSUMATORE E IL CONTRATTO**

Nel diritto italiano, la protezione dei consumatori è oggi affidata al Codice del Consumo, punto di arrivo di un processo sviluppatosi negli ultimi decenni.

Nel Codice del Consumo sono confluite le norme del codice civile sulle clausole abusive e sulla garanzia da prodotto, i decreti legislativi sulle vendite a distanza e fuori dai locali commerciali, la pubblicità.

Quanto alla nozione, il consumatore è definito (art. 3) persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta e include, per quel che ci riguarda, il viaggiatore ferroviario.

Nella Parte III del Codice del Consumo, con il *nomen* “rapporto di consumo”, sono raccolte le norme sulle clausole vessatorie, sul credito al consumo, sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali, sui contratti a distanza, inclusi quelli che il consumatore può stipulare su internet. Il Titolo I riguarda i contratti del consumatore in generale, il Titolo II l’esercizio dell’attività commerciale e il Titolo III le modalità contrattuali.

Il Codice del Consumo prevede alcuni obblighi generali, tra i quali spicca l’obbligo di fornire al consumatore informazioni adeguate sul prodotto o sul servizio (art. 5). In particolare, si dispone che le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, debbano essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

## 8. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO, TRASPORTO FERROVIARIO E DISCIPLINA DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

Secondo la definizione tradizionale, si dicono **contratti per adesione** i contratti predisposti unilateralmente da una parte (di regola un'impresa) per regolare una serie indefinita di rapporti, ai quali l'oblato (di regola la parte economicamente più debole) si limita a prestarvi adesione.

In Italia, come in altri ordinamenti, il problema della disciplina delle condizioni generali di contratto e dei contratti conclusi mediante moduli o formulari fu posto in dottrina solo nei primi anni del '900, quando la contrattazione di massa cominciò ad essere praticata e a porre, nella sua regolamentazione, problemi interpretativi e di coordinazione con le norme generali. Sembra opportuno ricordare che il nostro codice del 1942, sulla scia di una serie di esigenze segnalate dalla dottrina sviluppatasi tra le due guerre, costituì il primo esempio di una soluzione sistematica del problema.

Il sistema italiano è oggi costituito, come è noto, su un insieme di norme (artt. 1341, 1342, 1370, 1679, 2211 cod. civ.) che regolano il fenomeno sia nel momento formativo, sotto il profilo dell'accordo delle parti (artt. 1341-1342 cod. civ.), sia nel momento dell'interpretazione del contratto (art. 1370 cod. civ.) che in un suo aspetto particolare, che qui ci interessa, quello del contratto di trasporto (art. 1679 cod. civ.)<sup>42</sup>.

Per quanto riguarda la contrattazione di massa tra impresa e consumatori, l'impulso ad una più incisiva regolazione è venuto dal diritto comunitario. Con Direttiva del Consiglio del 5 aprile 1993 n. 13 la CEE ha disegnato una nuova disciplina concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori. La Direttiva è stata recepita dall'ordinamento italiano con L. 6 febbraio 1996, n. 52, che, dapprima, ha aggiunto, al Libro IV del nostro Codice civile, un nuovo Capo, il Capo XIV-bis, denominato, appunto, "Dei contratti del consumatore" e che poi ha trasfuso l'intero sistema nel Codice del consumo.

La Suprema Corte (Cass., 20 marzo 2010, n. 6802) ha precisato che la disciplina di tutela del consumatore posta dagli art. 33 e ss. del codice del consumo prescinde dal tipo

contrattuale prescelto dalle parti e dalla natura della prestazione oggetto del contratto, trovando applicazione sia in caso di predisposizione di moduli o formulari in vista dell'utilizzazione per una serie indefinita di rapporti, che di contratto singolarmente predisposto. Infatti, detta disciplina è volta a garantire il consumatore dalla unilaterale predisposizione e sostanziale imposizione del contenuto contrattuale da parte del professionista, quale possibile fonte di abuso sostanziandosi nella preclusione per il consumatore della possibilità di esplicitare la propria autonomia contrattuale, con la conseguenza che la vessatorietà della clausola può ben attenersi anche al rapporto contrattuale che sia stato singolarmente ed individualmente negoziato per lo specifico affare, risultando, quindi, categoria diversa dall'onerosità ex art. 1341, comma 2, cod. civ., con cui concorre unicamente nell'ipotesi, per l'appunto, di contratti unilateralmente predisposti da un contraente in base a moduli o formulari in vista dell'utilizzazione per una serie indefinita di rapporti.

---

### **42.** Dispone l'art. 1679. Pubblici servizi di linea

*"[1] Coloro che per concessione amministrativa esercitano servizi di linea per il trasporto di persone o di cose sono obbligati ad accettare le richieste di trasporto che siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa, secondo le condizioni generali stabilite o autorizzate nell'atto di concessione e rese note al pubblico.*

*[2] I trasporti devono eseguirsi secondo l'ordine delle richieste; in caso di più richieste simultanee, deve essere preferita quella di percorso maggiore.*

*[3] Se le condizioni generali ammettono speciali concessioni, il vettore è obbligato ad applicarle a parità di condizioni a chiunque ne faccia richiesta.*

*[4] Salve le speciali concessioni ammesse dalle condizioni generali, qualunque deroga alle medesime è nulla, e alla clausola difforme è sostituita la norma delle condizioni generali."*

## PARTE TERZA

Le clausole contenute  
nelle condizioni generali di contratto  
di trasporto ferroviario

## 1. ESAME DELLE CLAUSOLE VESSATORIE: PREMESSA

A questo punto dell'indagine, la Commissione ritiene utile affrontare alcune problematiche emerse nell'esame delle condizioni generali, prendendo in considerazione, per gruppi, le clausole contrattuali che possano prestarsi a profili di vessatorietà.

L'esame, che non ha tuttavia pretese di assoluta completezza, si è avvalso della proficua collaborazione delle associazioni di categoria che con le loro osservazioni critiche hanno prestato ampia disponibilità alla individuazione e alla segnalazione degli aspetti di criticità presenti nei contratti predisposti dalle compagnie di trasporto ferroviario.

Sino ad ora, non essendovi ancora un sistema concorrenziale ed una pluralità di vettori in grado di offrire il servizio, non si è sentita l'esigenza di un raffronto delle condizioni generali di contratto nell'ambito del trasporto ferroviario.

Una corretta informazione e una più compiuta tutela del passeggero richiedono anzitutto che le condizioni generali di contratto predisposte dalle compagnie ferroviarie siano redatte in modo chiaro e comprensibile, articolate in una forma sintetica e rese effettivamente conoscibili da parte del viaggiatore<sup>43</sup>.

In linea generale, si osserva come, in apertura delle condizioni generali, sia frequente il richiamo alla normativa applicabile al contratto di trasporto. Nonostante la relazione tra passeggero e vettore si sostanzia un rapporto di consumo, nelle condizioni generali di contratto esaminate è quasi sempre assente un espresso richiamo al codice del consumo. L'omessa menzione del codice, secondo le associazioni dei consumatori, denota uno scarso livello di attenzione alla normativa posta a tutela degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e viene spesso interpretata come una concreta riduzione della soglia di tutela<sup>44</sup>.

Si è anche potuto rilevare come, nel richiamare la normativa applicabile al trasporto

---

<sup>43</sup>. Sul tema, F. MORANDI - V. ZENO ZENCOVICH, *La liberalizzazione dei servizi ferroviari*, in *Rivista italiana di Diritto del turismo*, 2012, pag. 39 e ss..

<sup>44</sup>. NTV, art. 2) *Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri*, "Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da NTV è altresì disciplinato: - dalle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del

ferroviario le disposizioni generali di contratto, alcuni vettori non riproducano fedelmente le fonti normative di riferimento.

In alcune clausole che contengono la definizione del contratto di trasporto, poi, non sempre viene evidenziato tra gli obblighi del vettore, oltre a quello di trasportare il passeggero, anche quello di trasportare il bagaglio del viaggiatore, che fa parte invece degli obblighi specificati dall'art. 1678 cod. civ.<sup>45</sup>.

## 2. LE CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI PREDISPOSTI DAI VETTORI FERROVIARI: CONSIDERAZIONI GENERALI

Passando all'analisi dei contratti standard predisposti dai vettori ferroviari operanti sul mercato nazionale si osserva anzitutto come, in linea generale, non vi sia alcuna uniformità nella struttura e nei contenuti delle condizioni generali. A differenza di quanto si è potuto riscontrare in altri comparti economici e nello stesso settore dei trasporti, in effetti, nel caso del trasporto ferroviario si è formato soltanto in parte un sostrato comune di disposizioni contrattuali simili o identiche presenti nei contratti in uso presso i diversi operatori. Quando nelle condizioni generali appaiono clausole dello stesso tenore si tratta, per lo più, di formule meramente riproduttive di norme inderogabili del regolamento CE n. 1371/2007 o della CIV.

---

*Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;*

*- dalla Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali (COTIF) del 9 maggio 1980 (come modificata con protocollo del 3 giugno 1999) e relative Appendici "A", sul trasporto internazionale di passeggeri (CIV), e "C" sul trasporto internazionale di merci pericolose (RID);*

*- dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e dalla L. 4 aprile 1935 n. 911, come ripristinata con L. 18 febbraio 2009 n. 9 (in quanto applicabili ad NTV);*

*- dalle disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto".*

*Occorre dare atto che, a seguito dell'incontro con la Commissione, tenutosi il 12 aprile 2013, il vettore ferroviario ha provveduto ad introdurre nelle condizioni generali di contratto un richiamo esplicito al codice del consumo.*

**45.** *Trenitalia, PARTE I – Norme comuni, art. 3. Il contratto di trasporto, "Con il contratto di trasporto Trenitalia si obbliga a trasportare i passeggeri, dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo pagamento del prezzo previsto".*

L'impressione generale che se ne ricava, pertanto, è quella di una sedimentazione ancora molto parziale delle clausole contrattuali e della sostanziale assenza di una struttura organica definita delle condizioni negoziali. Si tratta di un fenomeno piuttosto singolare, considerato che nel recente passato il contenuto del contratto di trasporto ferroviario di persone e bagagli è stato sempre definito dalle Condizioni e Tariffe e soltanto in tempi relativamente recenti la liberalizzazione dell'accesso al mercato ha consentito a nuovi operatori di presentarsi sul mercato offrendo condizioni contrattuali proprie.

In questo senso, si registra, in primo luogo, la presenza di condizioni generali che risentono in maniera evidente della stratificazione nel tempo della disciplina del rapporto tra vettore ferroviario e utente. Improntate e costruite ancora sul vecchio schema delle Condizioni e Tariffe, esse meriterebbero un'attualizzazione maggiore ed una parziale riscrittura, sia per quanto concerne l'aderenza all'evoluzione normativa registratasi nel corso del tempo, sia con riferimento alla struttura stessa del contratto che, risentendo di appesantimenti e incrostazioni, meriterebbe una redazione più chiara, e lineare.

In secondo luogo, vengono in evidenza le condizioni generali di contratto predisposte dai nuovi gestori del servizio di trasporto, che appaiono caratterizzate, almeno nel caso più significativo preso in considerazione, da un interessante tentativo di semplificazione del contenuto del contratto, nella prospettiva di offrire un'informazione essenziale ma completa all'utente del trasporto ferroviario.

Un discorso a parte merita, infine, il "sistema" (ché di sistema effettivamente si tratta) delle condizioni generali di contratto relative al trasporto regionale. Da un lato, esse risentono in maniera immediata e diretta dei vincoli derivanti dal contratto di servizio, per cui si presentano fortemente appesantite dalle disposizioni di dettaglio stabilite dalla pubblica amministrazione all'atto dell'affidamento. Dall'altro lato, nella parte generale che ai fini della presente analisi maggiormente interessa, necessitano di un profondo ripensamento e di un'integrale riscrittura, al fine di garantire il corretto assolvimento degli obblighi di informazione posti a carico del vettore ferroviario e di assicurare l'effettiva aderenza del contenuto del contratto alla normativa di settore attualmente in vigore.

Sotto il profilo sostanziale preoccupano soprattutto alcune violazioni, dirette o indirette,

delle norme inderogabili in materia di obblighi informativi e di responsabilità del vettore ferroviario. A quest'ultimo proposito, si segnalano una serie di clausole che non applicano in maniera corretta (o non applicano affatto, in talune ipotesi) le disposizioni con cui la legge stabilisce i criteri di imputazione della responsabilità del gestore del servizio per i danni alla persona del viaggiatore, il sistema di limitazione dell'obbligazione risarcitoria del vettore, la disciplina dell'anticipo di pagamento in caso di morte o lesioni al passeggero, le regole relative all'assistenza, alla contestazione ed alla tutela dei diritti.

Da uno sguardo di insieme delle condizioni generali di trasporto ferroviario si ricava l'impressione che le imprese di trasporto possano compiere un ulteriore sforzo di adeguamento delle clausole dei contratti e dimostrare un interesse maggiore per i profili giuridici del rapporto tra vettore ferroviario e utente. Si tratta di aggiornare il contenuto dei contratti per renderlo pienamente conforme al dato normativo, evitare il ricorso generalizzato alla tecnica del rinvio dinamico a disposizioni di legge o altre condizioni contrattuali predisposte dagli stessi vettori, rendere più chiare e comprensibili le clausole contrattuali in vista di una migliore informazione al passeggero circa i propri diritti ed obblighi. Ancora, occorre impegnarsi ulteriormente per adeguare a legge alcune clausole, eliminare le condizioni generali che presentino carattere di vessatorietà, cancellare le previsioni contrattuali illegittime, rivalutare le parti che appaiano problematiche o non immediatamente decifrabili da parte del viaggiatore per mettere in condizione gli utenti di offrire una migliore cooperazione nella fruizione del servizio.

In proposito, va ulteriormente osservato come, talvolta, alcune difficoltà di tipo puramente organizzativo finiscano per determinare altrettante rigidità nella disciplina dei rapporti tra vettore ferroviario e utente del servizio di trasporto. Il miglioramento dell'organizzazione aziendale, con particolare riferimento alla gestione dei sistemi informativi, consentirebbe di ovviare ad alcune rigidità contrattuali riscontrate nell'analisi delle condizioni generali e di assicurare ai viaggiatori un livello di servizio, anche giuridico, di qualità superiore. Sembra poi interessante avviare una riflessione sulle modalità concrete attraverso le quali le compagnie ferroviarie adempiono agli obblighi di informazione previsti dalla normativa vigente. È possibile, infatti, ipotizzare forme nuove di condivisione tra vettori ferroviari

e passeggeri delle informazioni relative al servizio offerto, oltre che degli impegni reciprocamente assunti con la stipulazione del contratto di trasporto. Ed è importante considerare come l'impiego degli strumenti, soprattutto digitali, resi disponibili dalle nuove tecnologie consentano di raggiungere risultati importanti nella relazione tra le parti, dai quali possono derivare significativi vantaggi anche sotto il profilo giuridico.

Infine, ma non ultimo, occorre mettere in rilievo come, a seguito degli incontri avuti in occasione delle audizioni effettuate, le compagnie ferroviarie abbiano già accolto in gran parte i suggerimenti, le osservazioni e i rilievi formulati dalla Commissione. Le conseguenti modifiche spontaneamente apportate alle condizioni generali di contratto testimoniano l'atteggiamento di apertura e disponibilità dei vettori nei confronti del lavoro svolto dalla Camera di Commercio di Milano e, per quanto maggiormente interessa, l'attenzione delle imprese ferroviarie per i diritti dei viaggiatori e per l'esigenza di un costante miglioramento dei servizi offerti all'utenza.

### 3. TITOLO DI VIAGGIO

Fermo restando le considerazioni generali di cui innanzi, è opportuno prendere in considerazione le clausole contrattuali che presentano profili di maggiore problematicità ed in merito alle quali si ritiene necessario formulare alcuni rilievi puntuali. Nell'operare in una prospettiva di schematica sintesi, le condizioni generali dei contratti ferroviari che hanno formato oggetto di rilievi da parte della Commissione vengono presentate in forma aggregata e ordinate secondo il contenuto delle singole clausole.

#### Premessa

Il titolo di viaggio consente al possessore di essere ammesso al trasporto.

La clausola secondo cui in caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato, salvo che per i biglietti nominativi e nei casi espressamente previsti, appare estremamente restrittiva<sup>46</sup>.

---

**46.** *Trenitalia, PARTE I – Norme comuni, art.5, Il titolo di viaggio, art. 5.1 Generalità, "In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato, salvo che per i biglietti nominativi nei casi espressamente previsti. Qualora il viaggiatore voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto con pagamento dell'intero prezzo".*

Ingiustificata, poi, è la clausola che prevede l'obbligo del passeggero di esibire, a richiesta del personale ferroviario, il titolo di trasporto sino all'uscita della stazione, dal momento che l'erogatore del servizio non ha più in carico, come accadeva in passato, anche la gestione della struttura.

Altresì ingiustificato è l'obbligo imposto al passeggero, al termine del tragitto e qualora gli sia richiesto, di riconsegnare il titolo di viaggio al personale incaricato del ritiro: ciò precluderebbe la possibilità di documentare l'esistenza e il contenuto del contratto di trasporto e potrebbe pregiudicare eventuali richieste di risarcimento del danno o istanze di rimborso<sup>47</sup>.

La clausola che esclude il passeggero, che abbia utilizzato in maniera abusiva il sistema di vendita di titoli in formato elettronico, dalla possibilità di utilizzare in futuro il medesimo sistema può rappresentare una violazione dell'obbligo a contrarre in capo al gestore del servizio pubblico<sup>48</sup>.

#### **Informazioni da riportare sul titolo di viaggio**

Il regolamento comunitario stabilisce il contenuto minimo delle informazioni che devono essere iscritte sul titolo di trasporto.

Va ricordato come il secondo comma dell'articolo 7, comma 2, dell'Allegato I al regolamento CE n. 1371/2007, statuisce che il contenuto minimo delle informazioni da riportare sul titolo di viaggio sia costituito dal nome del trasportatore o dei trasportatori, dall'indicazione che il trasporto è soggetto, malgrado qualsiasi clausola contraria, alle regole uniformi, nonché ogni altra indicazione necessaria per provare la

---

**47.** *Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, art.5, Il titolo di viaggio, art. 5.3 L'utilizzazione, "Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale ferroviario, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio ed il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo fruita e, nel caso sia richiesto, deve riconsegnare il titolo di viaggio a viaggio terminato al personale incaricato del ritiro".*

**48.** *Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, art.5, Il titolo di viaggio, art. 5.3 L'utilizzazione, "...Il viaggiatore che utilizza abusivamente il sistema di vendita di titoli di viaggio elettronici può essere escluso da ogni ulteriore utilizzazione di questo sistema".*

conclusione e il contenuto del contratto di trasporto e che permetta al viaggiatore di far valere i diritti derivanti da tale contratto<sup>49</sup>.

#### **Informazioni durante il trasporto**

Come si accennava, nella disciplina comunitaria è particolarmente accentuato il dovere di informazione del vettore ferroviario nei confronti del passeggero, in tutte le fasi in cui si svolge il rapporto.

Il vettore è tenuto a fornire informazioni al viaggiatore anche durante il trasporto e, nel caso di informazioni sull'eventuale ritardo, a presentare le specifiche motivazioni del disservizio, anche per non violare il principio di correttezza nella gestione del contratto, sancito dall'art. 1175 cod. civ., e il dovere di trasparenza nei confronti dei

---

**49.** *Trenitalia, PARTE I - NORME COMUNI, Art.5. Titolo di viaggio: "Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Il titolo di viaggio può consistere:---In un documento cartaceo o su supporto plastico;--In un codice identificativo di prenotazione nel caso di biglietto Ticketless".*

*ARENAWAYS, Il contenuto, "Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto, in particolare riporta, salvo per determinate tipologie, le seguenti indicazioni:*

*- la stazione di partenza e quella di arrivo;- la categoria di treno o il servizio;- la classe/ livello di servizio;- il giorno di rilascio;- la tipologia di biglietto o l'offerta applicata;- il treno, carrozza, posto ed il giorno del viaggio; - il prezzo;- il numero delle persone distinto per adulti e per ragazzi;- l'indicazione, per i titoli di viaggio nominativi, degli elementi atti ad identificarne il legittimo possessore (nome, cognome e, ove previsto, la data di nascita);- il codice identificativo di prenotazione (PNR);- il codice di cambio prenotazione (CP)."*

*NTV, art. 4) Informazioni di viaggio, "I Passeggeri presso la Casa Italo e le agenzie di viaggio nonché attraverso il contact center di NTV al numero a pagamento 06.0708 ("Contact Center") ed il Sito Internet possono avere informazioni relative a:*

- a) Contratto di Trasporto;*
- b) orari e condizioni per il trasporto più veloce;*
- c) orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso;*
- d) condizioni di accessibilità dei Passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità e disponibilità a bordo dei servizi di assistenza loro dedicati;*
- e) eventuale interruzione o ritardo del servizio di trasporto;*
- f) servizi di bordo;*
- g) procedure per la presentazione di reclami."*

clienti, secondo l'art. 33, comma 2, lett. m), cod. cons.<sup>50</sup>.

### Trasporto cumulativo

La clausola che prevede l'emissione di un solo titolo di trasporto (c.d. "titolo di trasporto cumulativo") fino ad un massimo di nove persone e che considera il passeggero referente del gruppo l'unico legittimato ad esigere il trasporto per l'intero gruppo può essere vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., nel caso in cui si risolva in una esclusione o in una limitazione, in caso di inadempimento totale o parziale o adempimento inesatto da parte del professionista, delle azioni o dei diritti degli altri consumatori del gruppo nei confronti del vettore<sup>51</sup>.

Qualora tale clausola si interpreti come possibilità, a seconda del canale prescelto, di indicare un solo nominativo quale referente legittimato ad esigere il trasporto dell'intero gruppo, allora tale previsione sembra in contrasto con l'art. 35 cod. cons., perché redatta in modo poco chiaro e comprensibile, e quindi contraria al principio di chiarezza e intelligibilità del contratto.

### Trasporto combinato

Nelle clausole esaminate per i trasporti combinati, in generale, anche nel caso di più servizi operati dallo stesso vettore ferroviario, i singoli segmenti di viaggio vengono considerati separati: ciò può risultare in conflitto con l'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons..

Le condizioni generali di contratto che indicano le norme applicabili al servizio di

---

**50.** NTV, art. 4) Informazioni di viaggio, "...Durante il trasporto, NTV fornirà ai Passeggeri le informazioni relative a: a) servizi di bordo; b) prossime fermate; c) eventuali ritardi; d) sicurezza tecnica e dei Passeggeri.

**51.** NTV, art. 5) Titolo di trasporto, 5.3 Titolo di trasporto cumulativo, "Fino a un massimo di 9 Passeggeri, può essere emesso anche un solo titolo di trasporto ("titolo di trasporto cumulativo"). A seconda del canale di vendita prescelto, dovrà essere indicato almeno il nominativo di un Passeggero quale referente del titolo di trasporto. In tale ultimo caso, il Passeggero referente del gruppo è il solo legittimato ad esigere il trasporto dell'intero gruppo".

trasporto ferroviario passeggeri nel caso di più trasporti combinati o nel caso di più servizi operati dallo stesso o da più vettori ferroviari può configurare una violazione di legge, risolvendosi sostanzialmente in una clausola di esclusione della responsabilità. Essa non può avere valore assoluto, in quanto trova come limite naturale la stessa ed unica causa del contratto riferito ai vari segmenti di viaggio, per cui il vettore dovrà rispondere degli eventuali disservizi riguardanti una delle tratte alle quali si riferisce il contratto (es. perdita della coincidenza) che determinino conseguenze su altri segmenti o sul servizio di trasporto nel suo complesso<sup>52</sup>.

### Canali attraverso i quali si può acquistare il titolo di viaggio

Il titolo di viaggio si può acquistare presso le biglietterie della stazione, i rivenditori autorizzati, le self-service o sul sito internet e può consistere in un documento cartaceo o su supporto plastico oppure in un codice identificativo di prenotazione nel caso di biglietto Ticketless<sup>53</sup>.

Nel caso di titolo cartaceo le informazioni sulle condizioni generali applicabili al contratto che le imprese ferroviarie o i rivenditori devono fornire prima del viaggio possono essere reperite presso le biglietterie, le agenzie di viaggio ed il sito internet.

Nel caso di biglietto Ticketless, costituito solo da un codice identificativo della prenotazione, al passeggero non è fornita alcuna delle informazioni obbligatorie indicate dall'articolo 7, Allegato I, del regolamento CE n. 1371/2007, e la procedura non

---

**52.** NTV, art. 2) Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri, "Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte per via ferroviaria ed in parte per via aerea, marittima o mediante qualsiasi altro mezzo ed in base a diversi contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno distinti e separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà la normativa applicabile alle diverse tipologie di trasporto. Tale previsione troverà applicazione anche nel caso di più servizi ferroviari operati da NTV ovvero operati in parte da NTV ed in parte da altre imprese ferroviarie".

**53.** L'art. 9 del Reg. 1371/2007, rubricato "Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni" tratta della vendita dei biglietti ferroviari individuando i canali di vendita attraverso i quali i biglietti devono essere offerti.

Per una analisi della disposizione in oggetto, cfr. P.G. DEMARCHI, I disagi nel trasporto ferroviario, ritardi, lesione e morte del passeggero, in I diritti del consumatore e la nuova class action a cura di P.G. Demarchi, Zanichelli, Torino, 2010, pag. 185 e ss..

appare in linea con l'art. 22 cod. cons. e con il 4° considerando del regolamento stesso. La clausola che prevede la possibilità di stampare una sola volta il promemoria del titolo di trasporto emesso dalla biglietteria Self Service - promemoria che deve essere esibito al personale di bordo e vale come titolo di viaggio - nel caso in cui il nominativo del passeggero non sia stato indicato in forma completa può avere l'effetto di impedire all'utente di documentare l'esistenza e il contenuto del contratto di trasporto ed è vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), cod. cons.<sup>54</sup>.

Per le stesse ragioni è ugualmente illegittima e vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. t), cod. cons., la clausola che non prevede la possibilità di ristampare il titolo a seguito di furto o smarrimento, impedendo al viaggiatore di documentare il contratto e limitando la facoltà di opporre eccezioni<sup>55</sup>.

In sostanza, le ragioni operative adottate dal vettore ferroviario, legate essenzialmente alla gestione del sistema informativo, non superano il rilievo per cui risulta in concreto pregiudicata la possibilità per il passeggero di documentare l'esistenza e il contenuto del contratto, attraverso una prassi che finisce per incidere sulla legittimazione stessa da parte del viaggiatore a ricevere la prestazione.

In caso di prenotazione di posto riservato, la clausola che prevede - nel caso in cui il viaggiatore non occupi il posto riservato entro 15 minuti successivi alla partenza

---

**54.** NTV, art. 5) Titolo di trasporto, 5.5 Acquisto da Biglietterie Self Service, "Fermo restando il paragrafo 5.2, in caso di acquisto da Biglietterie Self Service, il Passeggero deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità.

In caso di acquisto di titolo di trasporto cumulativo di cui al paragrafo 5.3, dalle Biglietterie Self Service, il Passeggero referente del gruppo deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità. Il Passeggero, qualora non opti per l'indicazione completa del proprio nominativo, è tenuto a conservare e ad esibire su richiesta del Personale NTV il promemoria del titolo di trasporto emesso dalla Biglietteria Self Service.

Il promemoria del titolo di trasporto emesso dalla Biglietteria Self Service potrà essere stampato una sola volta."

**55.** NTV, art. 15) Obblighi e responsabilità del Passeggero, 15.3, "È responsabilità del Passeggero: d) custodire diligentemente il titolo di trasporto onde evitarne la perdita, la distruzione ed il furto"

del treno dalla stazione in cui tale prenotazione ha effetto - la perdita del titolo del posto riservato introduce un termine di decadenza e pertanto in contrasto con l'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons.<sup>56</sup>.

### **Modalità di pagamento del corrispettivo del titolo di viaggio**

Quanto al pagamento del corrispettivo del trasporto, la clausola che prevede l'utilizzo di bancomat o contanti e non consente la combinazione con altre modalità di pagamento determina di fatto uno svantaggio immotivato per chi paga in contanti o con bancomat rispetto a chi utilizza ad esempio la carta di credito o una carta prepagata ed è in contrasto con l'obbligo legale di non discriminare le persone sulla base dell'utilizzo della moneta corrente nel nostro sistema economico<sup>57</sup>.

Si aggiunga, poi, che la clausola che prevede l'obbligo del passeggero di mostrare un

---

**56.** Trenitalia, Parte generale, art. 3. La prenotazione dei posti, "La prenotazione del posto può essere effettuata con un anticipo di quattro mesi rispetto alla partenza del treno. In casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario l'anticipo temporale della prenotazione può essere minore.

Ciascun viaggiatore, salvo i casi espressamente previsti, non può occupare più di un posto a sedere. Il viaggiatore, che in tutti i casi non occupi il posto riservato entro 15 minuti successivi alla partenza del treno dalla stazione in cui tale prenotazione ha effetto, perde il titolo al posto riservato".

**57.** NTV, art. 5) Titolo di trasporto, 5.7 Modalità di pagamento, "L'acquisto del titolo di trasporto e degli eventuali servizi accessori si perfeziona solo con l'avvenuto integrale pagamento da parte del Passeggero dei relativi corrispettivi.

Il Passeggero deve provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti ad NTV attraverso le seguenti modalità: a) carte di credito e carte prepagate. L'elenco delle carte accettate è consultabile sul Sito Internet; b) bancomat; c) contanti;

d) Borsellino Italo di cui all'articolo 4 delle CPT. Il Borsellino Italo è un credito elettronico nominativo utilizzabile per l'acquisto di futuri titoli di trasporto e servizi accessori;

e) Credito Italo di cui all'articolo 5 delle CPT. Il Credito Italo è un credito elettronico associato al Codice Biglietto ed utilizzabile per l'acquisto di futuri titoli di trasporto e servizi accessori;

f) Voucher Promozionali di cui al paragrafo

Non tutti i canali di vendita NTV consentono l'utilizzo indistinto di tutte le predette modalità di pagamento. ....

Presso le Biglietterie Self Service ed il Personale NTV dotato di appositi apparati mobili è possibile effettuare il medesimo acquisto utilizzando sino a due diverse modalità di pagamento non ripetibili esclusivamente secondo le seguenti combinazioni:

valido documento di identità per dimostrare la corrispondenza della propria persona al nominativo riportato sul biglietto, pena la perdita del diritto al trasporto, appare eccessiva in quanto lo stesso codice penale italiano all'art. 651 c.p., prevede a tutti i cittadini l'obbligo di fornire, su richiesta di funzionari pubblici, le informazioni relative alla propria identità personale, senza prevedere l'obbligo di fornire un documento d'identità valido ed in assenza, vale l'obbligo di fornire le proprie generalità a voce<sup>58</sup>. Si suggerisce di usare una dicitura meno preclusiva, quale ad esempio "qualora il Passeggero non sia in grado di dimostrare la propria identità".

---

- carta di credito o carta prepagata + Voucher Promozionale;  
- carta di credito o carta prepagata + Borsellino Italo;  
- carta di credito o carta prepagata + Credito Italo.  
Le combinazioni sopraindicate prevedono che l'utilizzo della carta di credito o della carta prepagata intervenga a copertura della quota mancante  
L'utilizzo di bancomat o contanti non consente la combinazione con altre modalità di pagamento.  
Non è possibile utilizzare per il medesimo acquisto: - due diverse carte di credito o due diverse carte prepagate; - carta di credito + carta prepagata.  
Presso le agenzie di viaggio le modalità di pagamento saranno quelle consentite da ciascuna agenzia."  
**58.** NTV, art. 5) Titolo di trasporto, 5.11 Non utilizzabilità del titolo di trasporto, "Il titolo di trasporto non è utilizzabile ed il Passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di continuare ad avvalersi del servizio in corso di viaggio, qualora:.....c) il Passeggero non disponga di un valido documento di identità idoneo ad attestare la corrispondenza tra la propria persona ed il nominativo riportato sul titolo di trasporto o di quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5;"  
Si suggerisce di usare una dicitura meno preclusiva, quale ad esempio "qualora il Passeggero non sia in grado di dimostrare..."

### Acquisto del titolo di viaggio a bordo del treno

Il legislatore comunitario all'art. 9, par. 2 e par. 4, del regolamento CE n. 1371/2007 non impone alle imprese ferroviarie un vero e proprio obbligo di "vendere" il biglietto a bordo del treno, bensì configura una facoltà ed auspica l'adozione di tale canale di vendita limitandolo solo per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali<sup>59</sup>. Alla luce di tale enunciato, la clausola eccessivamente limitativa della possibilità per i passeggeri di acquistare il biglietto a bordo del treno desta perplessità quando tale facoltà risulti essere un canale di vendita solo eventuale, subordinato e non alternativo agli altri, qualora gli altri canali di vendita predisposti in stazione non siano disponibili oppure, di norma, negati<sup>60</sup>.

La facoltà dell'acquisto a bordo è prevista, a volte, solo per alcune tipologie di titoli di viaggio con l'applicazione di una esazione suppletiva spesso manifestamente eccessiva a fronte del costo del biglietto. Qualora effettivamente l'importo suppletivo richiesto risulti sproporzionato, tale previsione è da considerare vessatoria ex art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons. in quanto impone al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di danaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo<sup>61</sup>.

Per quanto attiene la limitazione dell'acquisto a bordo, si tratta di una prassi che risulta ragionevole e giustificata soltanto quando vi sia l'obbligo di prenotazione (che trova giustificazione su alcune tratte a lunga percorrenza lunghe, e per alcuni treni)<sup>62</sup>.

Desta perplessità, invece, l'impossibilità di ottenere biglietti a bordo per motivi di politica antifrode, in quanto tale motivazione risulta molto generica, sebbene ripresa dall'art. 9, par. 4, del regolamento comunitario<sup>63</sup>.

La clausola che considera il passeggero che utilizzi un titolo di trasporto con applicazioni di riduzioni del prezzo, senza averne diritto, come passeggero sprovvisto di un valido

---

**60.** Secondo P.G. DEMARCHI, *I disagi nel trasporto ferroviario, ritardi, lesione e morte del passeggero*, cit., pag. 188, "l'interpretazione logica del quarto comma sia quella che impone sempre all'impresa di vendere i biglietti sul treno, salvo che ricorrano giusti

motivi; tali sono per espressa disposizione normativa: motivi di sicurezza...”La previsione sui punti di vendita dei biglietti “individua delle ipotesi concorrenti e non alternative in quanto solo la vendita a bordo garantisce a tutti la possibilità di ovviare alla mancanza di una biglietteria in stazione mentre le altre due modalità presuppongono la disponibilità di un telefono o di una connessione internet”.

**61.** TRENORD, art. 97, “A bordo treno possono essere acquistati esclusivamente i seguenti titoli di viaggio validi per il trasporto ferroviario sul territorio regionale: - biglietto ordinario di corsa semplice - biglietto ragazzi di corsa semplice - biglietto anziani di corsa semplice - biglietto animali - biglietto bicicletta.

Queste due ultime tipologie possono essere acquistate a bordo solo se emesse in appoggio ad un titolo ordinario.

Non è consentita la vendita a bordo treno di: - titoli di viaggio integrati con altri vettori di trasporto - titoli di viaggio urbani - abbonamenti e carnet a Tariffa Unica Regionale Lombardia - biglietti a tariffa comitiva.

Nel caso di mancato possesso di regolare titolo di viaggio è ammesso l'acquisto a bordo treno, anche per l'intero percorso effettuato dal viaggiatore laddove non corrisponda a quello effettuato dal treno, per il viaggiatore che si rechi PRONTAMENTE dal personale di bordo o si posizioni e lo attenda in prima vettura per la regolarizzazione. In tali casi verrà rilasciato un documento valido per il trasporto pari al prezzo, a tariffa competente, della tratta indicata dal viaggiatore, maggiorata da un'esazione suppletiva di 5,00 Euro. Può essere ammesso l'acquisto a bordo dei treni, senza esazione suppletiva nel caso in cui un viaggiatore salga a bordo, senza valido titolo di viaggio, da stazione:

- priva di qualsiasi canale di vendita

- con biglietteria chiusa, con punti di vendita chiusi, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti

e si rechi PRONTAMENTE dal personale di bordo o si posizioni e lo attenda in prima vettura per la regolarizzazione.

**62.** Ai fini commerciali una stazione si intende presenziata anche in ipotesi di un punto vendita esterno posizionato entro 200 metri.

Si deve convenire che per certe tipologie di treno caratterizzate da elevata velocità e qualità del servizio e che impongono il posto a sedere diventa difficile se non impossibile consentire l'acquisto a bordo.

**63.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 2.5, “Per motivi di politica antifrode e a causa dell'obbligo della prenotazione del posto, l'acquisto a bordo del treno del biglietto di norma non è consentito. Tale possibilità è prevista, limitatamente al percorso servito dal treno, previo avviso al personale di bordo, esclusivamente per i viaggiatori che siano partiti da stazioni in cui la biglietteria non era aperta nell'orario di partenza del treno, a condizione che le stazioni di partenza non siano dotate di self service funzionanti che rilascino la tipologia di titolo di viaggio richiesta dal viaggiatore. Tale possibilità è limitata a determinate tipologie di biglietti”.

Quanto alla generica locuzione “politiche antifrode” si deve convenire come la vendita a bordo possa favorire atti frodati; forse si dovrebbe ad esempio considerare frodatario un comportamento del passeggero che sale a bordo senza biglietto, contando sulla mancata presenza del controllore? Nel caso ipotizzato la conseguenza negativa per l'impresa deriva dal suo inadempimento all'obbligo di fornire il servizio di vendita a bordo e non dal comportamento del passeggero.

titolo di trasporto, tenuto a regolarizzare la propria posizione con il pagamento del titolo di trasporto “Bordo”, oltre ai sovrapprezzi, può essere vessatoria, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons. qualora il sovrapprezzo sia manifestamente eccessivo<sup>64</sup>.

Fatto salvo il caso di frode da parte dell'utente, pur ammettendo che il comportamento del passeggero possa configurare una violazione dell'obbligo di cooperazione che grava su di lui secondo il contratto, la previsione che impone al consumatore una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente di importo manifestamente eccessivo finirebbe per porsi in contrasto con l'art. 33, comma 2, lett. f) cod. cons..

Nel caso in cui il passeggero utilizzi un titolo di trasporto con applicazioni di riduzioni del prezzo senza averne diritto, appare, invece, più equa, l'applicazione della sanzione prevista per il passeggero con titolo di trasporto non valido per il servizio utilizzato che prevede che il passeggero possa regolarizzare la propria posizione con pagamento della differenza tra il corrispettivo già versato e quello del titolo di trasporto “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto richiesto, oltre ai sovrapprezzi<sup>65</sup>.

**64.** NTV, art. 7) Regolarizzazione a bordo del titolo di trasporto, 7.1 Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto, “Il Passeggero deve essere in possesso di un titolo di trasporto valido per la data di partenza, la tratta, il treno, l'ambiente di viaggio e gli eventuali servizi accessori acquistati. In mancanza di un titolo di trasporto valido, il Passeggero dovrà regolarizzare in corso di trasporto la propria posizione con il pagamento del titolo di trasporto “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto richiesto, oltre ai sovrapprezzi nella misura indicata nell'Allegato I.

E' considerato, altresì, Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto, chi utilizza un titolo di trasporto con applicazione di riduzioni di prezzo senza averne diritto”.

**65.** NTV, art. 7.2 Passeggero con titolo di trasporto non valido per il servizio utilizzato, “Il Passeggero potrà regolarizzare la propria posizione con il pagamento della differenza tra il corrispettivo già versato e quello del titolo di trasporto “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto richiesto, oltre ai sovrapprezzi nella misura indicata nell'Allegato I, nei seguenti casi:

a) se utilizza per la medesima tratta un treno antecedente rispetto a quello prenotato senza aver previamente fatto il cambio del titolo di trasporto, a condizione che ciò sia previsto nelle CPT;

b) se utilizza un ambiente di viaggio con un prezzo superiore rispetto a quello acquistato”.

### Acquisto del biglietto al binario

Peculiare è la clausola che prevede la possibilità di acquistare il biglietto anche al binario di partenza sino a tre minuti prima che il treno lasci la stazione.

Tale clausola non presenta particolari problemi se non fosse che l'accesso al treno è consentito sino a due minuti prima della partenza ed è proprio la combinazione delle due disposizioni che confligge poiché, nel caso in cui un soggetto decida di acquistare il biglietto sul binario, mal si comprende come possa fare il passeggero a perfezionare l'acquisto e salire sul convoglio in un solo minuto<sup>66</sup>.

### Convalida del titolo di viaggio in treno

La convalida del titolo di viaggio a bordo del treno da parte del personale incaricato della verifica con il pagamento di una esazione suppletiva potrebbe determinare la vessatorietà della relativa clausola ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons., laddove imponga al viaggiatore consumatore, a fronte di un suo inadempimento, il pagamento di una somma di danaro a titolo di risarcimento, clausola penale, o altro titolo equivalente per un importo manifestamente eccessivo a fronte del costo del biglietto<sup>67</sup>.

---

**66.** NTV, art. 5.6 Prenotazione al binario - "Fermo restando quanto stabilito dal paragrafo 3.4, il Personale NTV dotato di appositi apparati mobili presente in stazione può assegnare un posto al Passeggero sprovvisto di titolo di trasporto che ne faccia richiesta sino a tre minuti prima della partenza".

Art. 6 Accesso al treno, "L'accesso al treno è consentito sino a due minuti prima della partenza. È suggerito al Passeggero di verificare sui tabelloni arrivi e partenze presenti in stazione l'orario di partenza del treno ed il relativo binario. È responsabilità del Passeggero recarsi al binario con congruo anticipo rispetto al predetto termine di accesso".

**67.** TRENORD, art. 98- La convalida a bordo treno "Nel caso di mancata convalida, è ammessa la convalida a bordo treno, per il viaggiatore che si rechi PRONTAMENTE dal personale di bordo o si posizioni e lo attenda in prima vettura per la regolarizzazione. In tali casi il titolo di viaggio (ad eccezione degli abbonamenti elettronici e dei titoli di viaggio emessi in modalità home-printing ed on-line) sarà convalidato dal personale incaricato della verifica pagando un'esazione suppletiva di 5,00 Euro. Nel caso di biglietto rilasciato per più persone sarà applicata una sola esazione".

### Acquisto abbonamenti annuali

La previsione della mancata possibilità di rinnovo on line dell'abbonamento annuale, ma solo presso le agenzie di viaggio e le emittenti automatiche in modalità self-service abilitate attraverso ricarica su tessera elettronica ITINERO costituisce uno squilibrio contrattuale a sfavore del consumatore ex art. 33, comma 1, cod. cons. in quanto crea uno squilibrio ingiustificato a sfavore del consumatore dei diritti e negli obblighi derivanti dal contratto<sup>68</sup>.

Per i viaggi all'interno dell'area urbana ferroviaria gli abbonamenti elettronici, ad eccezione degli abbonamenti annuali ATM caricati su tessera elettronica con validità annuale, devono essere esibiti accompagnati dalla ricevuta di ricarica; meglio sarebbe il non obbligo di entrambi i documenti in ambedue i casi<sup>69</sup>.

### Acquisto di titoli di viaggio integrati

La clausola che prevede la non rimborsabilità dei titoli di viaggio integrati è da considerarsi vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., in quanto limita i diritti del consumatore nei confronti del professionista<sup>70</sup>.

---

**68.** TRENORD, art. 42, Norme comuni per l'utilizzo degli abbonamenti "Gli abbonamenti annuali sono acquistabili solo in biglietteria, nelle agenzie di viaggio e presso le emittitrici automatiche in modalità self-service abilitate attraverso ricarica su tessera elettronica ITINERO".

**69.** TRENORD, art.62 - I viaggi a tariffa urbana di Milano e il settimanale integrato d'area -Il titolo di viaggio urbano , "Gli abbonamenti elettronici urbani validi nei tratti urbani di TRENORD devono essere sempre esibiti, su richiesta del personale ferroviario, in prossimità della salita, a bordo del treno e nell'ambito della stazione ferroviaria, in accompagnamento alla ricevuta di ricarica. Per gli abbonamenti annuali ATM caricati su tessera elettronica con validità annuale non è necessario esibire di ricevuta".

**70.** TRENORD, art.68, Norme generali per i titoli integrati -Dove si acquistano i titoli, "Il viaggiatore può acquistare i suddetti titoli di viaggio attraverso i canali di vendita di TRENORD riportati all'Art.49 delle presenti Condizioni di Trasporto e nei punti vendita delle aziende del trasporto pubblico locale della Regione Lombardia indicati in appositi avvisi al pubblico. I suddetti titoli di viaggio non danno diritto ad alcun rimborso".

## Cambio del biglietto

Il cambio del biglietto è generalmente ammesso.

A volte, però, tale possibilità riguarda solo una categoria ristretta di biglietti, per i quali si sia fatto ricorso ad una data modalità di emissione. In proposito, si ha motivo di ritenere come la clausola che preveda la possibilità di modificare alcuni elementi della prenotazione solo per una ristretta tipologia di biglietti, quando non specifichi le ragioni di tale limitazione, determini una discriminazione ingiustificata a danno dei titolari di altre categorie di biglietti<sup>71</sup>.

Va considerata vessatoria anche la clausola che ammette il cambio del biglietto esclusivamente in biglietteria e non anche sul sito aziendale - proprio quando è generalmente ammesso l'acquisto del titolo di viaggio presso il sito internet, considerato anche che la maggior parte dei servizi viene gestita via internet - perché determina a carico del consumatore un significativo squilibrio tra diritti ed obblighi delle parti derivanti dal contratto<sup>72</sup>.

---

**71.** ARENAWAYS, Clausola 4, "Per i biglietti GC/AW è possibile richiedere la modifica:

- della data o dell'ora di partenza;
- con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato;
- per un viaggio da effettuarsi fino a quattro mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio prenotazione;
- sempre solo per treni GC/AW Trenhotel.

In casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario l'arco temporale in cui può essere richiesta l'effettuazione del nuovo viaggio può essere minore.

Il cambio prenotazione può essere richiesto, a seconda di quanto previsto per la tipologia di biglietto acquistato, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia o agenzia di viaggio autorizzata, presso le self-service, tramite il Sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nonché telefonicamente al Call Center di Trenitalia.

Il cambio della prenotazione dei biglietti emessi in modalità ticketless è consentito esclusivamente in modalità ticketless e deve interessare tutti i viaggiatori cui fa riferimento la richiesta originaria di acquisto.

Nel caso di servizi riservati tramite il Call Center GC/AW la richiesta di annullamento del biglietto/servizio dovrà essere comunicata al Call Center AW al più presto per poter procedere ad una nuova riservazione.

Non è previsto il cambio del biglietto con altra categoria di treno o tipologia di servizio o altra I.F."

**72.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 5.1. Le modalità di richiesta del cambio del biglietto, " Il cambio del biglietto

può essere richiesto:

prima dell'orario di partenza del treno presso qualsiasi biglietteria, agenzia emittente e sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) esclusivamente per biglietti acquistati on-line; dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto dalla tipologia di biglietto acquistata, esclusivamente presso la biglietteria presente nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto.

Non è possibile effettuare il cambio del biglietto tramite Call Center o le Self service o presso un' Agenzia web.

In tutti i casi in cui è previsto il ritiro del biglietto presso le Self-service, il cambio deve essere richiesto in biglietteria previo ritiro del tagliando cartaceo.

Il cambio del biglietto acquistato con carta di credito tramite Call Center, Self service, Agenzie web, servizi m-commerce e sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) è ammesso esclusivamente in biglietteria e solo per acquistare biglietti di importo pari o superiore a quello del biglietto restituito".

Così, anche per il rimborso senza trattenute, cfr. Trenitalia art. 9.1.3. Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute: il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo deve essere richiesto presso la biglietteria di stazione al momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio.

Il rimborso parziale del biglietto senza applicazione delle trattenute deve essere richiesto:

- presso la biglietteria di stazione al momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio;

- presso la biglietteria della stazione di arrivo, immediatamente dopo la discesa dal treno, quando la classe o il livello di servizio o la categoria di treno utilizzata sia inferiore a quella cui fa riferimento il biglietto o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia. ....

Trenitalia art. 9.2.1. Le modalità di richiesta del rimborso, Prima dell'orario di partenza del treno prenotato:

a) se si tratta di un biglietto cartaceo o un biglietto ticketless emesso da un'agenzia, la richiesta può essere presentata presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente (oppure se ticketless emesso da agenzia web è anche possibile telefonare al Call Center);

b) se si tratta di biglietto ticketless acquistato on-line. o tramite Call center o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self -service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, la richiesta può essere avanzata telefonando al Call Center o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it), indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti acquistati on-line, la funzionalità del sito appositamente dedicata (per i biglietti acquistati su [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) e tramite i servizi m-commerce il rimborso può essere effettuato solo per l'intero acquisto effettuato sia relativamente al percorso sia al numero di viaggiatori);

c) se il biglietto è stato acquistato con carta di credito presso le self-service, la domanda di rimborso deve essere presentata per iscritto alla biglietteria della stazione in cui è ubicata la macchina self-service di emissione.

Dopo l'orario di partenza del treno il rimborso non è ammesso.

Il rimborso dei biglietti acquistati on-line con pagamento presso ricevitorie Sisal, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica, tramite PosteMobile o presso

Pertanto quando all'acquisto del biglietto via internet non corrisponde il diritto del consumatore al cambio del biglietto attraverso la medesima modalità, consentito invece solo in biglietteria (modalità spesso poco agevole a causa di lunghe code o per impossibilità materiale del consumatore di recarsi in stazione prima dell'orario di partenza del treno) vi è violazione dell'art. 33, comma 1, cod. cons..

Può essere ritenuta eccessiva anche la clausola che esclude la sostituzione del biglietto acquistato tramite carta di credito con titoli di importo inferiore e con cambio esclusivamente in biglietteria<sup>73</sup>.

### **Cambio di prenotazione fatta da più viaggiatori**

Nel caso in cui la prenotazione venga effettuata da più viaggiatori, la facoltà di apportare modifiche alla prenotazione originaria sembra eccessivamente limitativa nella parte in cui prevede che la variazione della data e dell'ora di partenza interessa, necessariamente, tutti i viaggiatori a cui fa riferimento la richiesta originaria di acquisto. Sembra, invece, più opportuno che ogni prenotazione venga considerata individualmente, in modo da non vincolare l'esercizio della facoltà di modifica spettante a ciascun passeggero alla volontà di coloro con cui si è acquistato il biglietto<sup>74</sup>.

---

*il bancomat Unicredit è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti previa consegna del biglietto cartaceo ritirato dal cliente. Nel caso di biglietto ticketless il cliente deve rivolgersi alla biglietteria di stazione o all'agenzia di viaggio emittente.*

*Il cliente in possesso di biglietto ticketless che intenda richiedere il rimborso parziale per rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori, deve telefonare al Call Center o, nel caso in cui il Call Center non sia in grado di soddisfare la richiesta per esaurimento dei posti, può ottenere il rimborso dopo aver viaggiato a condizione che avvisi il personale di bordo che provvederà a modificare nel sistema il numero delle persone che hanno viaggiato. Per i biglietti acquistati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) il rimborso può essere richiesto anche on-line sul sito stesso attraverso l'area dedicata.*

**73.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 5.1. Le modalità di richiesta del cambio del biglietto ".....Il cambio del biglietto acquistato con carta di credito tramite Call Center, Self service, Agenzie web, servizi m-commerce e sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) è ammesso esclusivamente in biglietteria e solo per acquistare biglietti di importo pari o superiore a quello del biglietto restituito".

**74.** ARENAWAYS, Clausola 4,....."Il cambio della prenotazione dei biglietti emessi in modalità ticketless è consentito esclusivamente in modalità ticketless e deve interessare tutti i viaggiatori cui fa riferimento la richiesta originaria di acquisto".

Quanto al cambio di biglietto per i gruppi, ammesso solo e fino entro il termine massimo di cinque giorni prima della partenza, esso è particolarmente limitativo<sup>75</sup>.

Si consideri, infatti, che, date le problematiche che possono sorgere all'interno di un gruppo, sarebbe più opportuno ed equo che la facoltà di cambio fosse possibile fino al giorno prima e che la possibilità di cambio del biglietto non fosse condizionata "alle esigenze di trasporto della società", circostanza che offre il fianco ad una interpretazione incerta e a sfavore della possibilità di cambio (quindi a danno del passeggero).

### **Cambio e servizi accessori**

La clausola che, in caso di cambio, non garantisce l'erogazione di eventuali servizi accessori già acquistati e prevede l'eventuale rimborso del corrispettivo del servizio accessorio non utilizzato salvo quanto diversamente previsto dalle condizioni particolari di contratto e dal regime tariffario è in contrasto con l'art. 33, comma 2, lett. f), cod. cons.<sup>76</sup>.

Infatti, l'inciso "salvo quanto diversamente previsto dalle Condizioni Particolari e Tariffe" potrebbe riferirsi a situazioni non motivate da esigenze proprie del passeggero o a situazioni imputabili a fatti o imprevisti o a forza maggiore e rendere legittimo il mancato rimborso dei servizi accessori, imponendo al consumatore, pur di fronte ad un suo inadempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente un importo manifestamente eccessivo anche in caso di trattenuta parziale, se la trattenuta fosse elevata.

---

**75.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO II. GAMMA DELLE OFFERTE, Clausola 12.5. Le condizioni di utilizzo, Il cambio del biglietto, "Il cambio del biglietto (ivi compreso il cambio del nominativo) è consentito, per una volta fino alle ore 24,00 del quinto giorno precedente la partenza del treno prenotato secondo quanto previsto al punto 5 del Capitolo 1, se, a giudizio di Trenitalia, sia ritenuto compatibile con la disponibilità dei posti e con le esigenze di trasporto della Società".

**76.** NTV, art. 9) Cambio titolo di trasporto, 9.6 "In caso di Cambio, NTV non garantisce l'erogazione di eventuali servizi accessori già acquistati. Il Passeggero è, dunque, tenuto a verificare l'erogazione dei predetti servizi accessori prima di richiedere il Cambio, fermo restando che, nel caso in cui tali servizi non possano essere resi in quanto non previsti o non disponibili sul diverso servizio di trasporto richiesto, NTV provvederà al rimborso del corrispettivo del servizio accessorio non utilizzato, salvo quanto diversamente previsto nelle CPT".

Tale clausola viola inoltre l'art. 33, comma II, lett. l, cod. cos., in quanto prevede di fatto l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole (Condizioni Particolari e Tariffe) che non ha avuto la possibilità di conoscere agevolmente prima della conclusione del contratto; viola anche l'art. 33, comma II, lett. p, cod. cons., poiché riserva di fatto al professionista il potere di accertare la conformità del servizio prestato a quello previsto nel contratto; viola, altresì, l'art. 33, comma II, lett. r, cod. cons., in quanto limita o esclude l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore; viola, da ultimo, l'art. 33, comma II, lett. t, cod. cons., poiché sancisce a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni<sup>77</sup>.

### **Cambio del titolo di viaggio in una offerta commerciale di livello superiore**

La clausola che prevede il cambio del titolo di viaggio a condizione che la modifica si traduca nell'acquisto di un offerta commerciale di livello superiore è vessatoria in quanto inserita al solo scopo di evitare il rimborso di parte dell'importo già pagato dal cliente e sembra diretta a condizionare l'acquisto del nuovo biglietto ad un ulteriore esborso e pertanto in contrasto con l'art. 33, comma, 1, cod. cons.<sup>78</sup>.

---

**77.** Tali considerazioni, peraltro, valgono anche per il Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute, NTV, art.10.3, Laddove il Passeggero rinunci al servizio di trasporto e/o al servizio accessorio per proprie esigenze, dovrà richiedere il rimborso, secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 10.5, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero, fatte salve le diverse condizioni previste nelle CPT, avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto e/o per il servizio accessorio non utilizzato, con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I, che si applicherà unicamente al servizio di trasporto. Nel caso in cui il titolo di trasporto riporti più di una tratta, il rimborso potrà essere richiesto esclusivamente per l'intero titolo di trasporto e sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno della prima tratta indicata sul medesimo titolo di trasporto. Il rimborso verrà effettuato nella misura consentita dalle condizioni previste nelle CPT con riferimento alle tipologie di offerte commerciali acquistate.

**78.** NTV, art. 9) Cambio titolo di trasporto, 9. "Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere la modifica del nominativo (o, nel caso di cui al precedente paragrafo 5.5, di quanto indicato dallo stesso) della data, dell'orario di partenza, e dell'ambiente di viaggio ("Cambio"), salva in ogni caso la disponibilità di posti. Non è previsto il cambio di offerta commerciale da un livello superiore a quello inferiore".

### **Riprotezione del passeggero**

La clausola che prevede il cambio sul primo treno su cui via sia disponibilità di posti nello stesso ambiente della prenotazione originaria o, in mancanza in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso e senza garanzia della erogazione dei servizi accessori è vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, cod. cons. in quanto comporta a carico del consumatore un significativo squilibrio tra diritti ed obblighi derivanti dal contratto e comunque concretizza un arricchimento indebito del vettore<sup>79</sup>, salvo oggettive necessità di ordine tecnico.

### **Abusi e sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto**

La clausola che prevede la possibilità del vettore di sanzionare il viaggiatore nel caso in cui quest'ultimo ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto non è chiara e comprensibile.

L'espressione "sotterfugi" è, infatti, una espressione, dal punto di vista giuridico, vaga ed imprecisa, che non identifica una condotta ben definita; pertanto tale clausola può essere interpretata in senso contrario all'articolo 35 cod. cons., che prescrive chiarezza e comprensibilità nella redazione delle clausole<sup>80</sup>.

---

**79.** NTV, CONDIZIONI PARTICOLARI E TARIFFARIE, Clausola 3.1, ( ...) A seguito della richiesta di cambio:

- qualora il treno originariamente prenotato non sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso;

- qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nel giorno successivo e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso.

In ogni caso l'applicazione dell'Extra Tempo non garantisce l'erogazione dei servizi accessori già acquistati riferiti al treno originario né attribuisce il diritto al rimborso degli stessi qualora non ne sia prevista l'erogazione sul treno sul quale il Passeggero è stato riprotetto.

NTV, 7) Ulteriori Offerte Commerciali, art. 7.4, Trasporto andata e ritorno, A seguito della richiesta di cambio: - qualora il treno originariamente prenotato non sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso Ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in Ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso;

- qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto solo nel giorno successivo e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso Ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in Ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso.

Il cambio sarà soggetto al pagamento della differenza tra la quota parte della singola tratta del titolo di trasporto "Andata&Ritorno", già acquistato, ed il titolo di trasporto "Bordo", che risulterà applicabile.

In ogni caso l'applicazione dell'Extra Tempo non garantisce l'erogazione dei servizi accessori già acquistati riferiti al treno originario né attribuisce il diritto al rimborso degli stessi qualora non ne sia prevista l'erogazione sul treno sul quale si è stati riprotetti d) Rimborso In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT limitatamente alla singola tratta interessata, il titolo di trasporto "Andata&Ritorno" non è rimborsabile.

7.6 "Carnet", a) Acquisto ed utilizzo del "Carnet" ,..... titoli di trasporto appartenenti al "Carnet" dovranno essere utilizzati entro e non oltre 180 giorni dalla data di acquisto del "Carnet". I titoli di trasporto non utilizzati entro tale scadenza non daranno diritto a rimborso.

7.7 "Abbonamento" d) Extra Tempo

Sino ad un'ora dopo la partenza programmata del treno, come risultante dal titolo di trasporto, ed esclusivamente nella stazione di partenza tramite il Personale NTV, il Passeggero potrà richiedere gratuitamente ed una sola volta il cambio del titolo di trasporto esclusivamente in relazione all'orario di partenza ("Extra Tempo"), salva in ogni caso la disponibilità di posti.

A seguito della richiesta di cambio, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria. Qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno o non vi sia disponibilità nello stesso giorno, il Passeggero non avrà diritto a rimborso. Il numero di titoli di trasporto appartenenti all'"Abbonamento" ed utilizzabili quotidianamente non potrà mai essere superiore a due in totale e mai superiore ad uno per singola tratta. I titoli di trasporto appartenenti all'"Abbonamento" non utilizzati non daranno diritto a rimborso.

A seguito della richiesta di cambio, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria. Qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno o non vi sia disponibilità nello stesso giorno, il Passeggero non avrà diritto a rimborso.

**80.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, art.6.5, Gli abusi, "Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduti oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto, è dovuto il pagamento dell'importo (...)"

ARENAWAYS, Clausola 5, Gli abusi, "Se viaggiatori salgono sul treno GC/AW, senza aver richiesto l'autorizzazione al personale di bordo:

- ed effettuano/tentano di effettuare il viaggio senza biglietto,

- oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato,

- oppure ricorre a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto,

sarà dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto a tariffa intera l'itinerario per tutto il percorso più una sovrattassa di 200 euro. Potrà essere richiesto l'intervento della Polizia Ferroviaria".

## Accesso al treno

Fermo restando l'obbligo di cooperazione che grava sul passeggero per consentire al vettore di adempiere regolarmente le proprie obbligazioni, non si comprende la ragione della clausola che subordina - una volta acquistato il titolo di viaggio e quindi acquisito dal cliente il diritto a fruire del servizio di trasporto - l'esercizio del diritto del viaggiatore di accedere a bordo treno almeno 5 minuti prima dell'orario di partenza previsto e non all'orario di partenza previsto.

Il viaggiatore, adempite tutte le prestazioni a suo carico, dovrebbe poter accedere ai vagoni del treno fino all'orario di partenza<sup>81</sup>, per cui si suggerisce di sostituire il termine rigido di 5 minuti con la più elastica espressione "in tempo utile prima della partenza del treno".

## 4. RECLAMI

La clausola che prevede la possibilità del viaggiatore di presentare suggerimenti o reclami nei confronti del vettore senza specificare un termine entro il quale il viaggiatore può esercitare tale diritto non è chiara, in quanto l'esercizio di tale diritto non può avvenire a tempo indeterminato.

Sarebbe opportuno, inoltre, che il cliente avesse la possibilità di sporgere reclamo non solo a bordo a treno o attraverso il sito internet aziendale, ma anche telefonicamente o per posta.

Quanto, poi, al tempo per la risposta al reclamo da parte del vettore, la clausola che prevede che quest'ultimo deve provvedere ad una risposta entro un termine ampio e non perentorio di trenta giorni suscettibile anche di proroga senza necessità di giustificare i motivi è una clausola difforme da quanto statuito dal regolamento CE n. 1371/2007, che all'art. 27, comma 2, statuisce, a carico del vettore, l'obbligo di motivare le proprie risposte ai reclami dei passeggeri, oltre alla possibilità di derogare al termine

---

**81.** ARENAWAYS, L'utilizzazione "(...) I clienti GC/AW, in salita nella stazione origine corsa del treno, devono presentarsi a bordo almeno 5 minuti prima della partenza del treno".

di 30 giorni per fornire la risposta solo in casi giustificati<sup>82</sup>.

In altri termini, oltre al fatto che la risposta deve essere “motivata”, circostanza che non emerge dalle condizioni di contratto, l’espressione “in casi giustificati” introdotta dal regolamento comunitario è espressione dal significato ben diverso rispetto a “se non è possibile entro tale data”. La clausola è vessatoria perché interpretativa in senso peggiorativo per il passeggero e non riprodotiva della norma di legge, ampliando a favore del solo vettore ferroviario il novero delle ipotesi in cui sarebbe legittimato a differire la risposta.

Una posizione di bilanciamento attraverso un limite temporale non troppo ampio entro e non oltre il quale il vettore deve rispondere darebbe giusta soddisfazione all’esercizio dei diritti del viaggiatore. Nel contempo, si eviterebbe il rischio di introdurre una sorta di limitazione della responsabilità del vettore per i reclami presentati dai passeggeri o di una specie di tentativo di “risoluzione alternativa” della controversia, considerando il fatto che l’attesa imposta al cliente potrebbe indurlo di fatto a rinunciare ai propri diritti.

---

**82.** *Trenitalia, PARTE I - NORME COMUNI, Art.8, “ Il viaggiatore può presentare suggerimenti o reclami, sia mediante il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sia compilando apposito modulo presso le biglietterie e gli Uffici di Assistenza presenti nelle principali stazioni. Entro un mese, Trenitalia provvede a fornire risposta o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta”. ARENAWAYS, Reclami, “I clienti GC/AW possono presentare suggerimenti e reclami sia mediante il sito [www.arenaways.com](http://www.arenaways.com) sia compilando apposito modulo a bordo treno. Entro un mese, GC/AW provvederà a fornire risposta o, o se non è possibile entro tale data, ad informare il cliente della data entro la quale può aspettarsi una risposta”.*

## 5. SOPPRESSIONE - MANCATE COINCIDENZE

### Coincidenza: nozione

Due treni si considerano in coincidenza, secondo le condizioni generali di contratto predisposte dai vettori ferroviari, quando l’intervallo tra l’orario di arrivo del primo e l’orario di partenza del secondo è superiore a 10 minuti; il margine è innalzato a 15 minuti qualora il cambio avvenga in stazioni particolarmente frequentate<sup>83</sup>.

### Coincidenza

Pertanto, rispettati questi parametri nella pianificazione del viaggio e la volontà del passeggero, che risulta da un unico titolo di viaggio (c.d. titolo di viaggio globale), di avvalersi di due treni per il raggiungimento della destinazione finale<sup>84</sup>, il passeggero potrà fruire di servizi di trasporto sostitutivi messi a disposizione, nel caso in cui perda la coincidenza a causa del ritardo o della soppressione del primo treno.

I vincoli imposti al viaggiatore per avvalersi di mezzi di trasporto alternativi, appaiono, però, nel complesso eccessivi, tenuto conto del pregiudizio subito dal passeggero dagli elevati tempi d’attesa e dai costi aggiuntivi necessari a raggiungere la destinazione finale; vincoli che sembrano volti a manlevare l’impresa ferroviaria dalla responsabilità per la perdita della coincidenza.

Quanto, poi, ai trasporti regionali la clausola che in caso di ritardo o soppressione del treno garantisce le coincidenze non sempre specifica le modalità con cui le coincidenze vengono garantite<sup>85</sup>.

---

**83.** *Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 7.3, Nei seguenti casi: a) soppressione del treno per tutto o parte del suo percorso; b) mancata coincidenza per ritardo di altro treno; c) ritardo all’arrivo nella destinazione finale del viaggio prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti prevedibile oggettivamente da Trenitalia in base alla sua esperienza ... Sono considerati coincidenti in una stazione due treni il cui intervallo è superiore a 10’, in alcune stazioni il limite minimo è elevato a 15’.*

*ARENAWAYS, art. 6. Obblighi e responsabilità di GC/AW, “ Clienti GC/AW che si trovano in viaggio al momento dell’interruzione sono trasportati a destinazione con autoservizi sostitutivi. ---- Soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti.*

*Nei seguenti casi:*

*- soppressione del treno per tutto o parte del suo percorso;*

## 6. RITARDI

### Ritardo all'arrivo

E' iniqua e discriminatoria la clausola che in caso di ritardo all'arrivo a destinazione superiore a 60 minuti – oggettivamente prevedibile dal vettore in base alla sua insindacabile esperienza – espone il consumatore all'interno della valutazione arbitraria dell'erogatore del servizio<sup>86</sup>.

---

*- ritardo all'arrivo nella destinazione finale del viaggio prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti prevedibile oggettivamente da GC/AW in base alla sua esperienza, i clienti GC/AW, fatto salvo il diritto al rimborso integrale del biglietto, possono valersi degli eventuali autoservizi sostitutivi messi a disposizione”.*

**84.** *Trenitalia, PARTE I – NORME COMUNI, art. 3, IL CONTRATTO DI TRASPORTO, “Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.*

*Negli specifici casi in cui Trenitalia intenda offrire, per i servizi di cui alla Parte II delle Condizioni Generali, la possibilità di concludere un unico contratto di trasporto per utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare dal sistema di vendita Trenitalia un titolo di viaggio “globale”, rappresentato da uno o più biglietti legati tra loro da una numerazione sequenziale.*

*Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un “biglietto globale”; in tutti gli altri casi in cui il passeggero - pur se in virtù di più biglietti acquistati contestualmente - utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto”.*

**85.** *Trenitalia TRASPORTO REGIONALE, INTERRUZIONI – RITARDI SOPPRESSIONI, clausola 12, n. 3. Ritardi. Soppressioni di treni, “In caso di ritardo del treno in partenza superiore ai 60 minuti o in caso di soppressione nella stazione di partenza del viaggiatore, questo ha diritto al rimborso integrale.*

*Le coincidenze con treni specificatamente contrassegnati nell'Orario Ufficiale con apposita nota, autorizzate dalle Regioni e nei limiti riportati, sono garantite previa segnalazione del viaggiatore al capotreno”.*

**86.** *Trenitalia, PARTE II – TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 7.3. Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti. ....c) ritardo all'arrivo nella destinazione finale del viaggio prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti prevedibile oggettivamente da Trenitalia in base alla sua esperienza, il viaggiatore, fatto salvo il diritto al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 9.1 può valersi degli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.*

La prevedibilità del ritardo determinata “oggettivamente dal vettore in base alla sua esperienza” è un criterio vago ed indeterminato e riserva una discrezionalità eccessiva all'apprezzamento del vettore in materia di ritardi: in questa prospettiva, la clausola va considerata vessatoria.

Si aggiunga, inoltre, che tale riferimento è difforme rispetto all'art. 16, Rimborso e itinerari alternativi, del Reg. CE 1371/2007 che parla, invece, di ritardo “ragionevolmente prevedibile”, risolvendosi così in una clausola chiaramente vessatoria, in quanto anziché riproduttiva della norma di legge si configura piuttosto come un'interpretazione unilaterale del dettato normativo a sfavore del passeggero.

In caso di ritardo del treno oltre 60 minuti il viaggiatore può valersi dei servizi sostitutivi o richiedere il rimborso integrale del biglietto secondo la volontà insindacabile del vettore e ciò mette in una posizione di squilibrio il consumatore per eccesso di arbitrarietà del vettore.

Tale clausola è, pertanto, vessatoria in quanto determina uno squilibrio a sfavore del consumatore tra i diritti ed gli obblighi derivanti dal contratto e confligge con l'art. 33, comma 1, lett. b), cod. cons.

L'eccesso di arbitrarietà del criterio della prevedibilità oggettiva, inoltre, può far sorgere una violazione dell'art. 33, comma 2, lett. d) cod. del cons., poiché soggetto all'esclusiva valutazione del professionista, oltre che configurare una condizione meramente potestativa<sup>87</sup>.

Poiché il ritardo rilevante è quello superiore ai 60 minuti<sup>88</sup>, la clausola che prevede il pagamento di una indennità rapportata alla misura del ritardo superiore ai 60 minuti nei confronti del passeggero che intenda proseguire il viaggio è legittima perché conforme a quanto stabilito dall'art. 17 del Reg. CE. n. 1371/2007<sup>89</sup>.

---

**87.** *La medesime considerazioni sono da applicarsi al seguente articolo 7.4 (Interventi di assistenza), oltre che all'art. 9.1.1 (Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo): Trenitalia, PARTE II – TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE,*

*Clausola 9. Il rimborso, art. 9.1.1., Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo, il prezzo del biglietto è rimborsato senza alcuna trattenuta se il biglietto non è stato utilizzato per le seguenti cause:*

- a) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un'ora;*
  - b) quando il viaggiatore sia impedito ad iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;*
  - c) quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta.*
  - d) il treno o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior vengano soppressi;*
  - e) quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto;*
  - f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti letterei;*
  - g) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center.*
- Nel caso di più biglietti rilasciati per la soluzione di viaggio acquistata dal cliente per arrivare a destinazione e oggetto del medesimo contratto di trasporto il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati a seguito dell'impedimento. Nel caso in cui l'impedimento riguardi il viaggio di andata il rimborso integrale viene riconosciuto anche per il viaggio di ritorno acquistato contestualmente a quello di andata.*

*Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, 7. La responsabilità di Trenitalia, 7.4. Gli interventi di assistenza, "Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto..."*

**88.** *Nel caso in cui sia "ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale ...sarà superiore a 60 minuti", art. 16 del Reg. CE 1371/2007, si pone la necessità di una difficile valutazione ex ante che presuppone da parte del passeggero una ampia disponibilità delle informazioni relative al ritardo ma anche delle scelte della impresa di trasporto per farvi fronte e quindi un puntuale e completo adempimento da parte della impresa di trasporto agli obblighi di informazione. Obbligo informativo determinante, se tempestivo, ai fini dell'esercizio da parte del passeggero della facoltà di scelta di cui all'art. 16, ma in caso di violazione di tale obbligo non sarà facile dimostrare che l'impresa ferroviaria non ha adempiuto tempestivamente per la difficoltà di sapere quando l'informazione si è resa disponibile.*

**89.** *Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 7.5. L'indennità in caso di ritardo in arrivo "Nel caso in cui non si sia provveduto al rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio ed il treno utilizzato sia arrivato in ritardo nella stazione di destinazione indicata sul biglietto Trenitalia corrisponde una indennità al viaggiatore pari a:*

*il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;*

*il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.*

*L'indennità viene riconosciuta mediante il rilascio di un bonus nominativo valido per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio oppure in denaro a scelta del viaggiatore.*

Tuttavia, il termine minimo di ritardo rilevante ai fini della indennità potrebbe in concreto rivelarsi eccessivo se commisurato al ristoro spettante al viaggiatore; a ciò si aggiunga che le modalità con cui il vettore corrisponde tale indennità potrebbero risultare inique<sup>90</sup>.

Più in generale, desta comunque serie perplessità la relazione tra il ritardo e la percentuale del rimborso stabilita dal regolamento comunitario senza tenere conto delle diverse modalità con cui il servizio di trasporto ferroviario viene effettivamente fruito<sup>91</sup>.

La previsione del rimborso a partire da un ritardo minimo di 60 minuti stabilita dal regolamento comunitario limita infatti sensibilmente i diritti del consumatore, poiché il viaggiatore potrebbe subire un danno anche con un ritardo esiguo (si pensi alla perdita di coincidenze, appuntamenti importanti di lavoro, ecc.)<sup>92</sup>.

Si deve poi aggiungere che, data la rilevanza del ritardo per gli utenti del servizio di trasporto, la disciplina del regolamento comunitario che limita i diritti del passeggero attribuendo rilievo al solo ritardo superiore ai sessanta minuti, senza alcun riferimento alla lunghezza della tratta da percorrere o alla durata del viaggio, appare una scelta poco felice. Meglio sarebbe stato introdurre una disciplina che tenesse conto della

---

**90.** *Sul tema, cfr., BALLARINO, Corte Costituzionale 2 maggio 1985, n. 132. Limiti di responsabilità del vettore aereo, in Nuove leggi civili commentate, 1985, 901 ss.. Non è un diritto inviolabile della persona quello del rispetto dell'orario del trasporto, come chiarito, proprio in riferimento a quello ferroviario dal Trib. Roma 28 maggio 1997, in Diritto Trasporti, 1998, 153 ss.*

**91.** *TRENORD art. 110, Indennità per il prezzo del biglietto, "Fermo restando il diritto al trasporto, il viaggiatore può chiedere a TRENORD una indennità in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto secondo le regole riportate nella specifica sezione delle presenti Condizioni di Trasporto. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:*

- il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti*
- il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.*

*La richiesta di indennità può essere inoltrata a TRENORD, all'indirizzo contenuto in Allegato 1 alle presenti Condizioni di Trasporto e specificando come causale "Richiesta di Indennizzo", esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 Euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda."*

durata del viaggio, così come è stato fatto per il trasporto aereo, perché il ritardo incide in misura rilevante sui diritti del passeggero non tanto, o non soltanto, quando supera in assoluto una certa entità, ma piuttosto quando supera una determinata percentuale del tempo di viaggio previsto.

Per la corresponsione della indennità è previsto il rilascio di un bonus nominativo valido per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio o in alternativa di un'indennità in denaro su specifica richiesta del viaggiatore. Sembra iniquo subordinare l'utilizzo del bonus in cui si sostanzia l'indennità ad un termine di 12 mesi disposto unilateralmente dal vettore, che andrebbe semmai rapportato al termine prescrizione per non ledere il diritto del passeggero.

Suscita anche perplessità la previsione secondo la quale il termine iniziale per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio decorre non dalla data della corresponsione del bonus,

bensi da quella in cui il viaggio è stato effettuato <sup>93</sup>.

Va rilevato che l'esercizio del diritto è possibile solo nel momento in cui si ha effettiva disponibilità del bene su cui esso verte, perciò il diritto ad utilizzare il bonus dovrebbe decorrere dal momento in cui il cliente ne entra effettivamente in possesso.

Da ultimo si segnala che, per prassi, il rimborso non avviene quasi mai in denaro, anche se la scelta in proposito dovrebbe spettare al viaggiatore; ciò si pone in contrasto con il corretto bilanciamento degli interessi delle parti del contratto e può costituire una concreta violazione dei diritti del passeggero <sup>94</sup>.

### **Interventi di assistenza in caso di ritardo superiore ai 60 minuti**

La clausola secondo la quale il diritto del passeggero all'assistenza è rimessa alla "previsione oggettiva" del ritardo prolungato da parte del vettore, valutata secondo il parametro della "propria esperienza", costituisce pertanto una clausola vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, cod. cons. in quanto crea uno squilibrio a sfavore del

---

**92.** ARENAWYS, art. 6, *L'esonero dalla responsabilità per ritardo, GC/AW è esonerata dalla responsabilità del ritardo in arrivo o della non prosecuzione del viaggio nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza nei seguenti casi:*

- se il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo secondo quanto previsto ai punti precedenti
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se la limitazione dei servizi di trasporto è dovuta a scioperi di cui sia stata data adeguata informazione alla clientela (fino a tre ore successive alla fine dello sciopero proclamato riferite all'orario di partenza previsto dalla stazione di salita che risulta dal biglietto) od a lavori programmati in linea resi noti alla clientela secondo quanto previsto ai punti precedenti
- se il ritardo sia dovuto a colpa del viaggiatore (ad es. inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa su marciapiede errato, perdita della coincidenza per colpa del viaggiatore, esclusione dal trasporto a causa del suo comportamento)
- oppure a circostanze non correlate all'esercizio ferroviario (es. incendi, calamità naturali quali maltempo, allagamenti, smottamenti)
- od a comportamenti di terzi (ad es. perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell'autorità giudiziaria, di polizia o doganali)
- che GC/AW, nonostante l'attenzione prestata con riguardo alle particolari circostanze del caso, non abbia potuto evitare o le cui conseguenze non sia stata in grado di prevenire

---

**93.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 7.5. *L'indennità in caso di ritardo in arrivo, "Nel caso in cui non si sia provveduto al rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio ed il treno utilizzato sia arrivato in ritardo nella stazione di destinazione indicata sul biglietto Trenitalia corrisponde una indennità al viaggiatore pari a: .....L'indennità viene riconosciuta mediante il rilascio di un bonus nominativo valido per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio oppure in denaro a scelta del viaggiatore....."*

**94.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 7.5. *L'indennità in caso di ritardo in arrivo, "L'indennità viene riconosciuta mediante il rilascio di un bonus nominativo valido per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio oppure in denaro a scelta del viaggiatore.*

*L'indennità spetta anche nel caso di possesso di titolo di viaggio acquistato in tutto o in parte con altro bonus.*

*L'indennità viene calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore per il servizio in ritardo, compreso l'importo dovuto per la prenotazione del posto, per viaggiare in salottino, per l'uso esclusivo dell'Area Meeting, per il trasporto dell'animale al seguito. Sono esclusi, gli importi pagati con buono sconto, gli importi aggiuntivi corrisposti per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick), i sovrapprezzi per le regolarizzazioni a bordo e gli importi corrisposti per servizi forniti da soggetti terzi.*

*Nel caso di un biglietto di andata e ritorno avente un prezzo unico l'indennità in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata rispetto alla metà del prezzo del biglietto".*

consumatore tra diritti ed obblighi derivanti dal contratto<sup>95</sup> ed è comunque invalida poiché rimette ad una sola delle parti la valutazione dell'eventuale inadempimento.

Quanto poi alle misure di assistenza gratuita ai passeggeri queste sono subordinate all'inciso "ove e allorché sia fisicamente possibile" – salvo l'esimente dell'impossibilità - e ciò rende di fatto aleatoria e sottoposta ad una condizione meramente potestativa la tutela del passeggero. Tale clausola può avere elementi di vessatorietà ai sensi dell'art. 33, comma 2°, lettera d), cod. cons., perché lascia l'interpretazione del concetto unicamente al professionista, pertanto si suggerisce una locuzione meno vaga ed interpretabile<sup>96</sup>.

---

**95.** *Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 7.4. Gli interventi di assistenza, "Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto: a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti; al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);*

*ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi".*

**96.** *NTV, art. 16.5 Assistenza, "In caso di soppressioni o di ritardi all'arrivo o alla partenza, i Passeggeri verranno informati della situazione e dell'orario previsto di partenza o di arrivo non appena tale informazione sia disponibile in stazione o tramite Sito Internet. Qualora sia ragionevolmente prevedibile che l'arrivo alla destinazione finale risultante dal titolo di trasporto subirà un ritardo superiore a 60 minuti, i Passeggeri riceveranno gratuitamente:*

*a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili a bordo treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;*

*b) sistemazione in albergo o di altro tipo nonché il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti supplementari, ove ed allorché sia fisicamente possibile;*

*c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, ad un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove ed allorché sia fisicamente possibile.*

*Se il trasporto ferroviario non può più essere proseguito, NTV organizzerà, ove fisicamente possibile, servizi di autotrasporto alternativi per i Passeggeri"*

Circa la clausola che prevede l'impegno del vettore al risarcimento delle spese di alloggio o delle spese per avvisare parenti e amici nel caso in cui per soppressione o per ritardo treno il trasporto o la sua continuazione non sia ragionevolmente esigibile nello stesso giorno non è chiara e di fatto lascia al solo vettore la possibilità di definire cosa sia o non sia ragionevole<sup>97</sup>. Il parametro di ragionevolezza lasciato alla esclusiva valutazione del professionista può rendere la clausola vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera d), cod. cons., in quanto prevede un impegno definitivo del consumatore. Mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà, la clausola contrasta anche con l'art. 33, comma 2, lettera t), cod. cons., perché prevede a carico del consumatore limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni<sup>98</sup>.

Relativamente agli obblighi di assistenza, con riferimento al pernottamento è illegittima la dicitura "di qualità media" riferita ad esso, in quanto rende la clausola contrattuale non riprodotiva bensì interpretativa dell'art. 18, lett. b), del regolamento CE n. 1371/2007, nel quale non vi è alcun riferimento alla qualità del pernottamento. Resta fermo che il contratto va interpretato secondo buona fede e che il comportamento delle parti deve essere improntato al rispetto del dovere di correttezza. Occorre considerare, tuttavia, che le diverse circostanze possono determinare l'obbligo per il vettore di offrire un pernottamento anche ben al di sopra della "qualità media", senza che ne derivi alcun onere per il passeggero. La clausola contrattuale, pertanto, si configura come un'illegittima interpretazione unilaterale da parte del vettore ferroviario del dovere di assistenza posto a suo carico dal regolamento comunitario e si risolve per il viaggiatore

---

**97.** *Nel Reg. CE 1371/2007 non si parla di ragionevolezza della esigibilità, bensì all'art. 32, Allegato 1, ma di ragionevolmente esigibile per via di circostanze contingenti.*

**98.** *NTV, art. 16.3 Responsabilità per ritardi e soppressioni, "NTV è responsabile nei confronti del Passeggero nel caso in cui, a causa della soppressione o ritardo del treno NTV, il trasporto non possa continuare nello stesso giorno o comunque la sua continuazione non sia ragionevolmente esigibile nello stesso giorno. Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il Passeggero."*

in una clausola fuorviante circa il contenuto del proprio diritto<sup>99</sup>.

Allo stesso modo, quanto ora osservato vale anche per ciò che attiene a “le spese ragionevoli di alloggio, nonché per avvisare le persone che attendono il passeggero”, perché il criterio di ragionevolezza riferito alle spese è vago e dai criteri indefiniti pertanto un richiamo in tal senso non è riproduttivo della norma di legge bensì interpretativo<sup>100</sup>.

Si segnala, inoltre, che in alcune condizioni di contratto, è invece del tutto assente il richiamo all’art. 18, lett. c), del regolamento CE n. 1371/2007, che garantisce al passeggero, qualora il treno sia bloccato sui binari, il trasporto gratuito tra il treno e la stazione ferroviaria, o un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio (ove sia fisicamente possibile).

#### **Esonero della responsabilità del vettore per ritardo nell’ora di arrivo prevista inferiore a 60 minuti**

La previsione contrattuale che esonera il vettore dalla responsabilità - per ritardo in arrivo o della non prosecuzione del viaggio nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza - risulta essere conforme alla previsione dell’articolo 32 dell’Allegato I e dell’articolo 16 del Regolamento comunitario; pertanto non può essere censurata sotto il profilo della sua eventuale vessatorietà<sup>101</sup>.

---

**100.** NTV, art. 16.3 Responsabilità per ritardi e soppressioni, “.....Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il Passeggero.”

**101.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, clausola 7.6 L’esonero della responsabilità per ritardo “Trenitalia è esonerata dalla responsabilità del ritardo in arrivo o della non prosecuzione del viaggio nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza nei seguenti casi:

- se il viaggiatore al momento dell’acquisto del biglietto era informato del ritardo secondo quanto previsto al punto 7.1;
- se il ritardo nell’ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- se la limitazione dei servizi di trasporto è dovuta a scioperi di cui sia stata data adeguata informazione alla clientela (fino a tre ore successive alla fine dello sciopero proclamato

Come si è avuto modo di osservare in precedenza, va evidenziato che può risultare irragionevole o eccessivo considerare rilevanti solo i ritardi che siano superiori ai 60 minuti e non si comprende perché il legislatore comunitario non abbia valutato anche gli inadempimenti di minor portata in funzione delle caratteristiche del viaggio.

Anche ritardi inferiori, infatti, possono arrecare un grave pregiudizio ai viaggiatori, per cui sarebbe auspicabile l’inserimento di una clausola che garantisca in qualche modo al cliente il ristoro del danno subito a causa del ritardo in funzione delle peculiarità del tragitto da percorrere<sup>102</sup>.

#### **Esonero della responsabilità del vettore per ritardo, soppressione o mancata coincidenza dovuti a scioperi**

Quando la limitazione di trasporto sia dovuto a scioperi di cui sia stata adeguata informazione alla clientela o a lavori programmati in linea resi noti alla clientela appare corretto che il vettore limiti la propria responsabilità per ritardi, soppressioni o mancate coincidenze determinati da sciopero del personale impiegato nel trasporto ferroviario<sup>103</sup>.

---

*referite all’orario di partenza previsto dalla stazione di salita che risulta dal biglietto) od a lavori programmati in linea resi noti alla clientela secondo quanto previsto al punto 7.1;*

• se il ritardo sia dovuto a colpa del viaggiatore (ad es. inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa su marciapiede errato, perdita della coincidenza per colpa del viaggiatore, esclusione dal trasporto a causa del suo comportamento) oppure a circostanze non correlate all’esercizio ferroviario (es. incendi, calamità naturali quali maltempo, allagamenti, smottamenti) od a comportamenti di terzi (ad es. perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell’autorità giudiziaria, di polizia o doganali e, relativamente all’indennità per arrivo in ritardo, nel caso di viaggi nazionali effettuati utilizzando treni internazionali, quando il ritardo è maturato nella tratta appartenente alla Rete estera) che Trenitalia, nonostante l’attenzione prestata con riguardo alle particolari circostanze del caso, non abbia potuto evitare o le cui conseguenze non sia stata in grado di prevenire”.

**102.** Il viaggiatore potrebbe subire un danno anche con un ritardo esiguo (si pensi alla perdita di coincidenze, appuntamenti importanti di lavoro, ecc.).

**103.** Quanto allo sciopero la dottrina e giurisprudenza distinguono lo sciopero aziendale dallo sciopero politico.

Lo sciopero aziendale, che è quello che in questa sede interessa, è una disfunzione interna dell’impresa che non può essere imputata a responsabilità colposa o dolosa dell’imprenditore salvo i casi in cui lo sciopero sia generato da comportamenti antisindacali del datore.

Quanto al preteso esonero del vettore ferroviario da responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancata coincidenza si siano verificate in particolari circostanze (tra le quali, ad esempio, uno sciopero di cui sia stata data adeguata informazione alla clientela), la clausola che esonera dalla responsabilità il vettore fino a tre ore successive alla fine dello sciopero proclamato costituisce una non giustificata ulteriore limitazione di responsabilità del vettore e pertanto è vessatoria in quanto confligge con l'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons.<sup>104</sup>.

Pare eccessivo estendere l'esonero dalla responsabilità del vettore per eventuali ritardi nel periodo di tre ore successive al termine dello sciopero, pur se deve rilevarsi che il ripristino della normalità del servizio richiede, per comune esperienza, un certo tempo. Fuori dalle fasce orarie interessate dallo sciopero, comunque, la causa d'esonero legale dalla responsabilità non opera e, qualora il servizio presenti irregolarità, l'impresa ferroviaria dovrà considerarsi responsabile nei limiti stabiliti dalle clausole che disciplinano le soppressioni, mancate coincidenze ed arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti.

Illegittima appare, poi, la previsione secondo la quale l'indennità non è dovuta se, in caso di viaggi nazionali utilizzando treni internazionali, il ritardo è maturato nella tratta appartenente alla Rete estera, perché contrasta con quanto disposto dall'art. 17 del regolamento CE n. 1371/2002, che fa espresso riferimento, invece, al ritardo accumulato "al di fuori del territorio

---

*In particolare la giurisprudenza esclude lo sciopero dall'ambito d'applicazione dell'art. 1228 c.c. (responsabilità dell'imprenditore per fatto degli ausiliari); inoltre la prassi contrattuale considera gli scioperi come causa non imputabile all'imprenditore, attraverso l'introduzione di apposite clausole di esonero di responsabilità.*

**104.** *Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 7.6. L'esonero dalla responsabilità per ritardo, "Trenitalia è esonerata dalla responsabilità del ritardo in arrivo o della non prosecuzione del viaggio nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza nei seguenti casi:*

*se il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo secondo quanto previsto al punto 7.1;*

*se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;*

*se la limitazione dei servizi di trasporto è dovuta a scioperi di cui sia stata data adeguata informazione alla clientela (fino a tre ore successive alla fine dello sciopero proclamato riferite all'orario di partenza previsto dalla stazione di salita che risulta dal biglietto".*

*di cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea"*<sup>105</sup>.

### **Esonero della responsabilità del vettore per ritardo, soppressione o mancata coincidenza dovuti a colpa o dolo del passeggero o al comportamento di terzi**

Il vettore in qualità di operatore professionale ha la possibilità di valutare le situazioni e prevenire i rischi, per cui la clausola di esonero della responsabilità del vettore per ritardo, soppressione o mancata coincidenza dovuti a colpa o dolo del passeggero o al comportamento di terzi può essere illegittima e vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera b), cod. cons., se esclude o limita la responsabilità del professionista al di fuori delle previsioni inderogabili di legge, ovvero sancisce a carico del consumatore un'inversione dell'onere della prova (ex art. 33, comma 2, lett. t, cod. cons.)<sup>106</sup>.

Infatti, anziché limitarsi a riprodurre nelle condizioni di contratto quanto stabilito inderogabilmente dall'articolo 32, par. 1, COTIF, il vettore ha illegittimamente interpretato il significato di "comportamento di terzi" facendo riferimento, sia pure in via esemplificativa, ad una casistica che non necessariamente e sempre rientra nella nozione di legge<sup>107</sup>.

---

**105.** *Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, clausola 7.6 L'esonero della responsabilità per ritardo, "nel caso di viaggi nazionali effettuati utilizzando treni internazionali, quando il ritardo è maturato nella tratta appartenente alla Rete estera) che Trenitalia, nonostante l'attenzione prestata con riguardo alle particolari circostanze del caso, non abbia potuto evitare o le cui conseguenze non sia stata in grado di prevenire".*

**106.** *NTV, 16.1 Responsabilità in caso di morte o di lesioni dei Passeggeri "...NTV non è responsabile per la morte, le lesioni e qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica del Passeggero:*

*- qualora l'incidente sia stato causato da circostanze estranee al servizio di trasporto che NTV non abbia potuto evitare ed alle cui conseguenze non abbia potuto ovviare nonostante la diligenza richiesta dalla particolarità del caso;"*

**107.** *NTV, 16.3 Responsabilità per ritardi e soppressioni,"..... NTV non sarà responsabile, qualora il ritardo o la soppressione del treno NTV siano imputabili ad una delle seguenti cause:*

*1) circostanze estranee all'esercizio ferroviario e che NTV, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali, a titolo meramente esemplificativo, scioperi, avverse condizioni climatiche, calamità naturali;*

*2) colpa o dolo del Passeggero;*

*3) comportamento di terzi (diversi da altre imprese ferroviarie che utilizzano la medesima infrastruttura) che NTV, nonostante abbia posto in essere la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare".*

## Anticipo di pagamento

La clausola secondo cui ogni pagamento anticipato dovrà essere restituito al vettore ferroviario qualora il danno derivi da “colpa, errore o dolo” del passeggero è illegittima in quanto non appare meramente riproduttiva dell’articolo 13, comma 3, del regolamento CE n. 1371/2007, che si limita invece a prevedere la ripetibilità di quanto corrisposto qualora il danno sia dovuto a “negligenza o errore del passeggero”<sup>108</sup>.

## Rimborso del biglietto per ritardo

Se la partenza del treno è ritardata di almeno 60 minuti o è prevedibile il ritardo superiore ai 60 minuti all’arrivo a destinazione il prezzo del biglietto è rimborsato senza alcuna trattenuta<sup>109</sup>.

Al pari di quanto sopra più volte osservato, la clausola relativa al rimborso del prezzo senza alcuna trattenuta nel caso in cui sia “oggettivamente prevedibile” all’arrivo della destinazione finale un ritardo superiore ai 60 minuti rispetto all’orario previsto sulla “base della esperienza” del vettore - quindi a giudizio insindacabile del vettore - si configura come illegittima e vessatoria<sup>110</sup>.

---

**108.** NTV, 16.1 Responsabilità in caso di morte o di lesioni dei Passeggeri “... Ogni pagamento anticipato dovrà essere restituito ad NTV qualora il danno risulti dovuto a colpa, errore o dolo del Passeggero o se il beneficiario del pagamento anticipato risulti non essere la persona avente diritto al risarcimento”

**109.** Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 9.1“Il prezzo del biglietto è rimborsato senza alcuna trattenuta se il biglietto non è stato utilizzato per le seguenti cause:

a) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un’ora; (...)

c) quando sulla base dell’esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell’arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all’orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta. (...)”

**110.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 9.1. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell’autorità pubblica, 9.1.1. Il rimborso senza trattenute del biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno, Il rimborso senza trattenute dell’intero prezzo, “Il prezzo del biglietto è rimborsato senza alcuna trattenuta se il biglietto non è stato utilizzato per le seguenti cause:

c) quando sulla base dell’esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell’arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all’orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi

Il criterio introdotto dalle condizioni generali di contratto, infatti, è difforme rispetto a quanto stabilito dall’art. 16, Rimborso e itinerari alternativi, del regolamento CE n. 1371/2007, che fa riferimento, invece, al ritardo “ragionevolmente prevedibile”. Anziché riproduttiva della norma di legge, la clausola chiaramente presenta un’illegittima interpretazione unilaterale del dettato normativo a sfavore del passeggero.

A ciò si aggiunga che la prevedibilità del ritardo determinata “oggettivamente dal vettore in base alla sua esperienza” è un criterio vago ed indeterminato e riserva una discrezionalità eccessiva all’apprezzamento del vettore ferroviario. In questa prospettiva, la clausola è vessatoria ex art. 33, comma 1, cod. cons., perché viene a creare uno squilibrio ingiustificato a sfavore del consumatore nei diritti ed obblighi derivanti dal contratto. L’eccesso di arbitrarietà nel criterio della prevedibilità oggettiva viola anche l’art. 33, comma 2, lett. d), cod. cons., poiché rimesso all’esclusiva valutazione del professionista, senza nessun intervento valutativo da parte del viaggiatore<sup>111</sup>.

L’art. 18 del regolamento CE n. 1371/2007, oltre a statuire obblighi informativi a carico dell’impresa ferroviaria o del gestore della stazione, prevede altre misure da adottare in funzione dei tempi di attesa del passeggero. Al riguardo, le clausole che enunciano le disposizioni contenute nel regolamento dovrebbero per chiarezza ricalcare la normativa

---

*alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta”*

*Nel Reg. CE 1371/2007, art. 16, comma 1, l’espressione è “ragionevolmente prevedibile”.*

*Trenitalia, Parte II - PARTE GENERALE, art. 7. 3. Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti,”...Nei seguenti casi: a) soppressione del treno per tutto o parte del suo percorso; b) mancata coincidenza per ritardo di altro treno; c) ritardo all’arrivo nella destinazione finale del viaggio prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti prevedibile oggettivamente da Trenitalia in base alla sua esperienza, Trenitalia, Parte II - PARTE GENERALE, Clausola, 7.4. Gli interventi di assistenza, “Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo in partenza o all’arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto.”*

**111.** “Qualora sia ragionevolmente previsto” è l’espressione adoperata dall’art. 16 del Reg. CE 1371/2007; in ordine a tale espressione sono stati sollevati dubbi interpretativi in quanto ritenuta priva di criteri di valutazione oggettiva, così DENTATO, Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Nuovo regolamento dell’Unione europea, Roma, 2010, pag. 90 e ss.

regolamentare, senza indulgere in espressioni forvianti o inutili. Si pensi, ad esempio, alla clausola già esaminata sopra che, relativamente alla sistemazione gratuita in albergo, specifica il “diritto del viaggiatore al pernottamento con trattamento di qualità media”, qualità che non necessita di specificazione in quanto dovuta<sup>112</sup>.

Non è previsto poi il rimborso del prezzo del biglietto nel caso di impossibilità di effettuare il viaggio sul treno coincidente a causa del ritardo superiore ai 60 minuti accumulato da un convoglio precedente. Il rimborso dovrebbe essere previsto anche nel caso in cui il viaggiatore, pur avendo rispettato tutte le condizioni imposte dal vettore<sup>113</sup>, non intenda avvalersi di mezzi di trasporto sostitutivi.

Ancora, si evidenzia nuovamente che la clausola che prevede la sola rilevanza giuridica del ritardo superiore a 60 minuti, per quanto giustificata dall'art. 16 del regolamento comunitario, suscita alcune perplessità. Si pensi, infatti, ai trasporti regionali per i quali nel rapporto percorso/durata il ritardo di 60 minuti appare manifestamente eccessivo.

---

**112.** *Trenitalia, Parte II - PARTE GENERALE, Clausola, 7.4. Gli interventi di assistenza, “Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto:*

*a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;*

*al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);*

*ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi”.*

**113.** *Trenitalia, Parte II - PARTE GENERALE, art. 7. 3. Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti, “.....il viaggiatore, fatto salvo il diritto al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 9.1 può valersi degli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.*

*Il viaggiatore può essere autorizzato da Trenitalia a proseguire il viaggio anche in classe, livello di servizio o categoria di treno superiore (esclusi il livello di servizio Executive, il servizio cuccette, VL ed Excelsior) senza pagamento aggiuntivo.*

*Il viaggiatore deve rivolgersi, nel limite dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo”.*

Sarebbe pertanto opportuno disciplinare in maniera diversa situazioni disuguali, considerando anche i tempi di percorrenza e la profonda differenza tra il trasporto regionale e il trasporto nazionale o internazionale<sup>114</sup>.

A tal proposito si deve rilevare come in alcune condizioni generali di contratto siano presenti clausole poco chiare che sembrano escludere espressamente qualunque indennità in caso di ritardo di treni regionali e, più specificatamente, per gli abbonamenti con estensione regionale<sup>115</sup>.

La clausola che prevede per la richiesta di rimborso i biglietti la loro presentazione unicamente alla biglietteria della stazione al momento cui si è verificato l'impedimento al viaggio, senza considerare modalità diverse (quali call center o via internet), è indice di un significativo ed ingiustificato squilibrio a carico del consumatore, rilevante ai sensi dell'art. 33, comma 1, cod. cons. (non è prevista la modalità di rimborso diversa dalla presentazione materiale del biglietto)<sup>116</sup>.

---

**114.** *Trenitalia, PARTE III - TRASPORTO REGIONALE, art. 12, “In caso di ritardo del treno in partenza superiore a 60 minuti o in caso di soppressione nella stazione di partenza del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso integrale. Le coincidenze (...) sono garantite previa segnalazione del viaggiatore al capotreno.”*

**115.** *Trenitalia -PARTE GENERALE, art. 7.5 “... Per gli abbonamenti con estensione regionale l'eventuale indennità da ritardo non tiene conto del ritardo maturato dai treni regionali...”.*

**116.** *Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola, 9.2.1. Le modalità di richiesta del rimborso, “Prima dell'orario di partenza del treno prenotato: a) se si tratta di un biglietto cartaceo o un biglietto ticketless emesso da un'agenzia, la richiesta può essere presentata presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente (oppure se ticketless emesso da agenzia web è anche possibile telefonare al Call Center);*

*b) se si tratta di biglietto ticketless acquistato on-line, o tramite Call center o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self -service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, la richiesta può essere avanzata telefonando al Call Center o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti da rimborsare o allegando la ricevuta di pagamento, o utilizzando, solo per i biglietti acquistati on-line, la funzionalità del sito appositamente dedicata (per i biglietti acquistati su www.fsitaliane.it e tramite i servizi m-commerce il rimborso può essere effettuato solo per l'intero acquisto effettuato sia relativamente al percorso sia al numero di viaggiatori);*

*c) se il biglietto è stato acquistato con carta di credito presso le self-service, la domanda di rimborso deve essere presentata per iscritto alla biglietteria della stazione in cui è ubicata la macchina self-service di emissione.*

*Dopo l'orario di partenza del treno il rimborso non è ammesso.*

Quanto poi alla previsione per cui il passeggero per ottenere il rimborso parziale del biglietto senza trattenute deve richiederlo “immediatamente dopo la discesa dal treno”, non tiene conto della eventuale impossibilità del viaggiatore a recarsi subito presso la biglietteria e va decisamente rivista<sup>117</sup>.

Si segnala infine che nella disciplina dei rimborsi è spesso assente il riferimento al termine di pagamento (un mese dalla presentazione della domanda) stabilito dall'art. 17, comma 2, del regolamento CE n. 1371/2007, che andrebbe invece sempre indicato.

---

*Il rimborso dei biglietti acquistati on-line con pagamento presso ricevitorie Sisal, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica, tramite PosteMobile o presso il bancomat Unicredit è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti previa consegna del biglietto cartaceo ritirato dal cliente. Nel caso di biglietto ticketless il cliente deve rivolgersi alla biglietteria di stazione o all'agenzia di viaggio emittente.*

*Il cliente in possesso di biglietto ticketless che intenda richiedere il rimborso parziale per rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori, deve telefonare al Call Center o, nel caso in cui il Call Center non sia in grado di soddisfare la richiesta per esaurimento dei posti, può ottenere il rimborso dopo aver viaggiato a condizione che avvisi il personale di bordo che provvederà a modificare nel sistema il numero delle persone che hanno viaggiato. Per i biglietti acquistati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) il rimborso può essere richiesto anche on-line sul sito stesso attraverso l'area dedicata.*

**117.** Trenitalia, PARTE II -TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 9.1.3. Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute” Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo deve essere richiesto presso la biglietteria di stazione al momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio.

*Il rimborso parziale del biglietto senza applicazione delle trattenute deve essere richiesto: presso la biglietteria di stazione al momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio;*

*presso la biglietteria della stazione di arrivo, immediatamente dopo la discesa dal treno, quando la classe o il livello di servizio o la categoria di treno utilizzata sia inferiore a quella cui fa riferimento il biglietto o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.*

*In tutti i casi, se si tratta di biglietto ticketless acquistato sul sito o tramite il Call Center o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self-service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, la richiesta deve essere avanzata telefonando al Call Center o inviando una e-mail a [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it), indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR)”.*

## Interruzioni di linea

La clausola che prevede in caso di interruzioni di linea la facoltà del vettore di autorizzare l'uso di un percorso alternativo allo stesso prezzo di quello originario sembra confliggere con l'art. 33, comma 1, cod. cons., perché indice di significativo squilibrio tra diritti ed obblighi derivanti dal contratto e con l'art 33, comma 2, lett. d), cod. cons., perché il viaggiatore dovrebbe usufruire di tale possibilità di diritto e non a discrezionalità del vettore<sup>118</sup>.

## Bonus rapportato ai minuti di ritardo e ai minuti delle corse soppresse

Con riferimento al trasporto ferroviario **regionale**, i viaggiatori abbonati della direttrice hanno diritto al bonus nel caso in cui l'indice calcolato mensilmente per ciascuna direttrice, rapportato ai minuti di ritardo ed i minuti delle corse soppresse alla durata prevista da orario di tutte le corse della direttrice<sup>119</sup>.

Tale clausola non è chiara e facilmente comprensibile e pertanto sembra essere contraria all'art. 35 cod. cons. che impone che le clausole devono essere redatte in

---

**118.** TRENORD, SEZ. III, art. 26, “Nelle interruzioni di linea, TRENORD può autorizzare l'uso di un percorso alternativo allo stesso prezzo di quello originario, senza possibilità di effettuare fermate intermedie sul percorso deviato”.

**119.** TRENORD, art. 113, “L'indice (individuato in collaborazione con Regione Lombardia e le associazioni dei consumatori) è calcolato mensilmente e per ciascuna direttrice, rapportando i minuti di ritardo e i minuti delle corse soppresse alla durata prevista da orario di tutte le corse della direttrice. L'indice prende in considerazione i treni con ritardo superiore a 5 minuti e i treni soppressi totalmente e non sostituiti con bus entro il tempo di ripristino di 60 minuti. Se tale indice supera un determinato valore preventivamente fissato, chiamato valore soglia, scatta il diritto al bonus per gli abbonati della direttrice.

*Per gli abbonamenti mensili (compresi Treno Milano e lo Viaggio Treno-Città) il riconoscimento del bonus, per un dato mese e direttrice, dà diritto ad una riduzione pari al 20% della Tariffa Unica Regionale Lombardia (per TrenoMilano e lo Viaggio Treno-Città la riduzione pari al 20% è riconosciuta solo sulla tratta di competenza di Trenitalia), valida nel terzo mese successivo a quello di riferimento, e riconosciuta al 100% dei viaggiatori all'atto dell'acquisto di un abbonamento corrispondente alla relazione per la quale è maturato il diritto al bonus. Più bonus non sono cumulabili per l'acquisto di uno stesso abbonamento.*

*Per gli abbonamenti annuali venduti a Tariffa Unica Regionale Lombardia, è possibile chiedere il rimborso di 1/12 del 10% del prezzo dell'abbonamento per ciascun mese in cui la soglia è stata superata sulla direttrice utilizzata, fino ad un valore massimo annuo del 10% del prezzo dell'abbonamento”.*

modo chiaro e comprensibile.

Sarebbe opportuno l'utilizzo di una tabella riepilogativa dove vengano evidenziati i casi in cui spetta o non spetta il diritto al bonus e a quali condizioni.

## 7. RIMBORSO DEL BIGLIETTO

### Rimborso del biglietto per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia del viaggiatore

E' ammesso il rimborso del biglietto per rinuncia del viaggiatore, ma è consentito al vettore trattenere una somma (il 10% del prezzo del biglietto e/o le somme pari o inferiori a 4 euro) da quella da rimborsare al consumatore che non utilizza il biglietto. Tale clausola è da considerarsi vessatoria ex art. 33, comma 2, lett. e), cod. cons., in quanto consente al vettore di trattenere una somma sul prezzo del biglietto, ma non prevede un corrispondente diritto del consumatore di esigere dal vettore il doppio della somma corrisposta nel caso in cui sia il vettore a non concludere il contratto o a recedere<sup>120</sup>.

---

**120.** TRENORD, art. 101. Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore -I biglietti ,” é ammesso il rimborso di:

-un biglietto totalmente non utilizzato per motivi propri del viaggiatore. Dalla somma da rimborsare è dedotta una trattenuta pari al 10% del prezzo di vendita e non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 4,00 Euro a biglietto

- un biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone (per viaggi in comitiva). Nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori della comitiva, certificato dal personale della biglietteria o di bordo il quale annoterà sul biglietto il numero di persone che non effettuano il viaggio. E' ammesso il rimborso della quota di competenza per ciascun viaggiatore

- un biglietto per trasporto di animali e di biciclette, a condizione che sia presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore (nel caso di abbonamento il viaggiatore dovrà presentare la copia conforme dell'abbonamento unitamente all'originale). L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a 4,00 Euro dopo l'applicazione della trattenuta) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

TRENORD, Art.102- Gli Abbonamenti , Abbonamento mensile non utilizzato, “Nel caso di: - malattia dell'abbonato superiore a 15 giorni consecutivi, con certificato medico che ne attesti l'impossibilità di utilizzo del treno - eventi eccezionali che impediscano all'utente di fruire dell'abbonamento per più di 15 giorni consecutivi, debitamente comprovati con una dichiarazione formale di TRENORD dell'evento, TRENORD si riserva, dietro riconsegna dell'abbonamento (sia esso elettronico accompagnato da ricevuta di ricarica piuttosto che da abbonamento cartaceo emesso da sistema Itaca, sia esso cartaceo emesso da sistema Sipax che a fascia chilometrica) durante il periodo di interruzione, di valutare la concessione del rimborso, calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento, di tanti

In alcune clausole che prevedono- la rinuncia del passeggero al servizio di trasporto e/o al servizio accessorio per proprie esigenze - il rimborso del prezzo pagato per i servizi non utilizzati con trattenuta al servizio di trasporto si fa richiamo alle diverse condizioni previste nelle Condizioni Particolari e Tariffe<sup>121</sup>.

Tale richiamo contrasta con l'art. 33, comma II, lett. I), cod. cons., poiché prevede di fatto l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole (alle CPT) che non ha avuto la possibilità di conoscere agevolmente prima della conclusione del contratto; inoltre, viola la lettera t) poiché sancisce a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni.

Non ultimo, il rinvio alle CPT presuppone che tali disposizioni possano legittimamente prevedere anche il mancato rimborso dei servizi e ciò appare in contrasto con l'art. 33, comma 2°, cod. cons. lett. f) perché di fatto si viene ad imporre al consumatore, pur a fronte di un suo inadempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente con un importo manifestamente eccessivo e questo potrebbe accadere anche in caso di trattenuta parziale se la somma

---

trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dello stesso abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10%.

#### Abbonamento annuale non utilizzato

L'abbonamento annuale può essere rimborsato secondo le seguenti modalità:

- prima dell'inizio di validità, dalla data di consegna dell'abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito

- in corso di utilizzazione, per un periodo limitato della sua validità complessiva, viene rimborsata la differenza tra il prezzo calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla Tariffa Unica Regionale Lombardia in vigore per il periodo di avvenuta utilizzazione, arrotondata ai 0,10 centesimi superiori, considerando le frazioni di mese come mese intero. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta del 10%, è pari o inferiore a 4,00 Euro a viaggiatore”.

Ad avviso della Commissione, sarebbe forse più corretto assegnare il rimborso anche al passeggero che semplicemente non trovi di gradimento i mezzi alternativi, perché la scelta di spostarsi può anche basarsi sul mezzo che è offerto.

**121.** NTV, art. 10.3 Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute , “Laddove il Passeggero rinunci al servizio di trasporto e/o al servizio accessorio per proprie esigenze, dovrà richiedere il rimborso, secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 10.5, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero, fatte salve le diverse condizioni previste nelle CPT, avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto e/o per il servizio accessorio non utilizzato, con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I, che si applicherà unicamente al servizio di trasporto”.

trattenuta fosse elevata.

La previsione sulla modalità del rimborso che obbliga il passeggero ad accettare come rimborso uno strumento di pagamento diverso da quello utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto può essere vessatoria<sup>122</sup>.

Si pensi all'ipotesi in cui l'erogazione del rimborso avvenga solo a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo, qualora la richiesta sia effettuata tramite Biglietterie Self Service, quindi senza alcuna previsione di una monetizzazione immediata del rimborso<sup>123</sup>;

---

**122.** NTV, art. 10.6 Modalità di rimborso, "NTV procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.3, con modalità diverse a seconda del mezzo di pagamento e del canale utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto. Ovvero:

a) in caso di acquisto con carta di credito o carta prepagata tramite il Sito Internet o il Contact Center, con riaccredito sulla carta utilizzata per l'acquisto del servizio di trasporto o del servizio accessorio. Qualora la richiesta di rimborso avvenga tramite Biglietterie Self Service, il rimborso avverrà sempre a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

b) in caso di acquisto con carta di credito o carta prepagata tramite le Biglietterie Self Service o il Personale NTV dotato di appositi apparati mobili, a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

c) in caso di acquisto con Credito Italo o Borsellino Italo (secondo i termini ed alle condizioni di cui alle CPT) sempre mediante Credito Italo o Borsellino Italo;

d) in caso di acquisto con contanti o bancomat presso le Biglietterie Self Service o Personale NTV dotato di appositi apparati mobili:

- a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo, tramite tutti i canali di vendita di cui al precedente paragrafo 5.4, ad esclusione delle agenzie di viaggio, oppure

- a mezzo assegno bancario non trasferibile intestato all'avente diritto al rimborso ed inviato all'indirizzo da quest'ultimo indicato oppure a mezzo bonifico bancario sulle coordinate che l'avente diritto dovrà comunicare per iscritto ad NTV. Tali modalità di erogazione del rimborso possono essere richieste solo tramite Contact Center. Il pagamento del rimborso avverrà entro 30 giorni dalla richiesta;

e) in caso di acquisto presso agenzia di viaggio:

- presso la stessa agenzia di viaggio, ove è stato acquistato il titolo di trasporto, secondo le modalità di rimborso messe a disposizione dalla stessa agenzia di viaggio, oppure

- tramite Contact Center con riaccredito sulla carta di credito del Passeggero, se utilizzata per l'acquisto, oppure, nel caso in cui l'acquisto sia avvenuto tramite l'utilizzo della carta di credito dell'agenzia di viaggio, sulla stessa carta di credito oppure mediante Credito Italo o Borsellino Italo. In ogni caso NTV non procederà a rimborsi a mezzo denaro contante".

**123.** NTV,, art. 10.6 Modalità di rimborso, "NTV procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.3, con modalità diverse a seconda del mezzo di pagamento e del canale utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto. Ovvero:

a) in caso di acquisto con carta di credito o carta prepagata tramite il Sito Internet o il Contact Center, con riaccredito sulla carta utilizzata per l'acquisto del servizio di trasporto o del servizio accessorio. Qualora la richiesta di rimborso avvenga tramite Biglietterie Self Service, il rimborso avverrà sempre a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

oppure si pensi al rimborso tramite bonifico bancario, in caso di acquisto in contanti o bancomat presso le Biglietterie Self Service o Personale del vettore, dove non si tiene conto del fatto che il passeggero potrebbe non avere un proprio conto corrente<sup>124</sup>.

### Rimborso dell'abbonamento

Nelle condizioni di contratto del trasporto ferroviario regionale è ammesso il rimborso dell'abbonamento mensile ed annuale per non utilizzo da parte del viaggiatore, ma il vettore può trattenere una somma (il 10% del prezzo del biglietto e/o le somme pari o inferiori a 4 euro) versata dal consumatore. Ciò confligge con l'art. 33, comma 2, lett. e), cod. cons., in quanto non prevede il diritto del consumatore di esigere dal vettore il doppio della somma corrisposta nel caso in cui sia quest'ultimo a non concludere il contratto o a recedere<sup>125</sup>.

---

**124.** NTV,, art. 10.6 Modalità di rimborso, "NTV procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.3, con modalità diverse a seconda del mezzo di pagamento e del canale utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto. Ovvero:

d) in caso di acquisto con contanti o bancomat presso le Biglietterie Self Service o Personale NTV dotato di appositi apparati mobili:

- a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo, tramite tutti i canali di vendita di cui al precedente paragrafo 5.4, ad esclusione delle agenzie di viaggio, oppure

- a mezzo assegno bancario non trasferibile intestato all'avente diritto al rimborso ed inviato all'indirizzo da quest'ultimo indicato oppure a mezzo bonifico bancario sulle coordinate che l'avente diritto dovrà comunicare per iscritto ad NTV. Tali modalità di erogazione del rimborso possono essere richieste solo tramite Contact Center. Il pagamento del rimborso avverrà entro 30 giorni dalla richiesta";

**125.** TRENORD, art. 102, Gli abbonamenti, Abbonamento mensile non utilizzato

"Nel caso di:

- malattia dell'abbonato superiore a 15 giorni consecutivi, con certificato medico che ne attesti l'impossibilità di utilizzo del treno

- eventi eccezionali che impediscano all'utente di fruire dell'abbonamento per più di 15 giorni consecutivi, debitamente comprovati con una dichiarazione formale di TRENORD dell'evento,

TRENORD si riserva, dietro riconsegna dell'abbonamento (sia esso elettronico accompagnato da ricevuta di ricarica piuttosto che da abbonamento cartaceo emesso da sistema Itaca, sia esso cartaceo emesso da sistema Sipax che a fascia chilometrica) durante il periodo di interruzione, di valutare la concessione del rimborso, calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dello stesso abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10%."

Abbonamento annuale non utilizzato

L'abbonamento annuale può essere rimborsato secondo le seguenti modalità:

La clausola, poi, che prevede il rimborso dell'abbonamento in caso di mancata effettuazione del viaggio per causa imputabile al vettore solo nell'ipotesi di interruzione di linea per un periodo superiore ai 10 giorni è vessatoria e illegittima, perché introduce un'ipotesi di esclusione della responsabilità del vettore per un termine di disservizio eccessivo ed induce il consumatore a ritenere di non avere diritto all'eventuale risarcimento del danno, ma soltanto al rimborso dell'abbonamento<sup>126</sup>.

Per il mancato utilizzo dell'abbonamento per fatto proprio del viaggiatore se l'abbonamento ha validità settimanale o mensile non spetta al viaggiatore alcun rimborso: la previsione risulta eccessivamente onerosa, soprattutto relativamente al mancato utilizzo dell'abbonamento di quello mensile<sup>127</sup>.

### Rimborso dell'abbonamento per errato acquisto

E' ammesso il rimborso senza trattenute dell'abbonamento per errato acquisto, ma la scelta dell'abbonamento da mantenere non è lasciata al viaggiatore, bensì al vettore,

---

- prima dell'inizio di validità, dalla data di consegna dell'abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito

- in corso di utilizzazione, per un periodo limitato della sua validità complessiva, viene rimborsata la differenza tra il prezzo calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla Tariffa Unica Regionale Lombardia in vigore per il periodo di avvenuta utilizzazione, arrotondata ai 0,10 centesimi superiori, considerando le frazioni di mese come mese intero. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta del 10%, è pari o inferiore a 4,00 Euro a viaggiatore."

**126.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO II - LA GAMMA DELLE OFFERTE, Clausola 13.6. Il rimborso, "Il rimborso dell'abbonamento per mancata effettuazione del viaggio per cause imputabili a Trenitalia non è consentito, salvo che in caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni."

**127.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO II - LA GAMMA DELLE OFFERTE, Clausola 13.6. Il rimborso, "In caso di mancato utilizzo dell'abbonamento dipendente da fatto proprio del viaggiatore non spetta alcun rimborso se l'abbonamento ha validità settimanale o mensile, mentre se l'abbonamento ha la validità annuale si procede, previa trattenuta del 5%, al rimborso dell'intero importo pagato in caso di totale inutilizzazione o della differenza fra l'importo pagato e quello che si sarebbe dovuto pagare per uno o più abbonamenti mensili per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese per mese intero".

che accorda il rimborso per quello per via chilometrica più breve: limitando in tal modo i diritti del consumatore, la previsione appare in contrasto con l'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons.<sup>128</sup>.

### Esclusione del rimborso

Alcune categorie di biglietti vengono escluse dalla possibilità di rimborso<sup>129</sup>.

Spesso i titoli di viaggio esclusi vengono indicati genericamente e in modo non chiaro e pertanto non idoneo da giustificare la limitazione di diritti del passeggero; altre volte vengono elencati così analiticamente da comprendere quasi tutte le offerte commerciali a cui negare il rimborso.

Altre volte ancora viene lasciata alla discrezionalità del vettore l'ammissione al rimborso, ponendo in essere uno squilibrio a svantaggio del viaggiatore per l'eccessivo potere attribuito al vettore e per l'insindacabilità del suo giudizio; tale clausola può considerarsi vessatoria anche ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., in quanto limita le azioni e i diritti del consumatore.

---

**128.** TRENORD, Capitolo 8.3 - Rimborso per errato acquisto, Art. 3 - Rimborso per errato acquisto, "E' ammesso il rimborso, senza trattenute, per l'acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona validi sulla stessa relazione e nello stesso periodo

- l'erronea emissione di abbonamento da emittitrice in modalità self-service magnetico-elettroniche da parte del viaggiatore

- i titoli emessi home-printing ed on-line prima dell'inizio di validità del biglietto

- l'acquisto di due abbonamenti sulla medesima tratta intestati alla stessa persona; in tal caso il rimborso è accordato per quello con la via chilometrica più breve."

**129.** TRENORD, art. 104 "TRENORD può, a propria discrezione, non ammettere il rimborso dei biglietti per motivi di sicurezza, di politica antifrode o per ragioni di natura commerciale. In particolare non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti (magnetici e cartacei) e gli abbonamenti cartacei (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati

- i biglietti a tariffa promozionale

- i biglietti e gli abbonamenti a tariffa sovra regionale a tagliandi autoadesivi;

- i titoli di viaggio integrati

- biglietto per relazioni aeroportuali (per fatto proprio del viaggiatore)

- gli abbonamenti acquistati con bonus

- i titoli di viaggio validi per le relazioni aeroportuali

- i titoli acquistati in modalità home-printing (eccetto che in caso di sciopero)".

### Bonus di rimborso per mancato funzionamento dell' impianto di climatizzazione

Appare irragionevole, poi, la clausola che in caso di mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione prevede la perdita del bonus di rimborso quale ristoro del danno subito dal malfunzionamento in questione nel caso in cui il passeggero rifiuti di spostarsi in posto diverso disponibile su altra vettura<sup>130</sup>.

La ratio del bonus è da ricercarsi nel disservizio stesso, non rilevando il fatto che il viaggiatore si sposti o rimanga nel medesimo posto e pertanto tale clausola è vessatoria

---

**130.** *Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola , 10, " Nel caso in cui nella vettura dove il viaggiatore ha preso posto a sedere su di un treno Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Eurostar Italia, Frecciabianca (esclusi i treni internazionali in servizio interno) ed Intercity, l'impianto di climatizzazione sia totalmente non funzionante e, qualora non risulti possibile assegnare il posto in un'altra vettura di classe o livello di servizio pari o superiore, viene rilasciato, in via di attenzione commerciale, un bonus nominativo di importo pari al 25% del prezzo del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Il viaggiatore perde il diritto al rilascio del bonus se rifiuta la sistemazione in un altro posto disponibile su un'altra vettura di classe o livello di servizio uguale o superiore. ...Qualora per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale ipotesi, pertanto, il viaggiatore ha diritto solo all'indennità per ritardo. Il bonus non viene corrisposto per viaggi su treni ICN ed Espressi (posti a sedere, cuccette, VL, Excelsior ed Excelsior E4).*

*Il bonus non viene inoltre riconosciuto rispetto ad abbonamenti, cambio servizio per abbonati, diritti di ammissione per titolari di carte di libera circolazione, prenotazione facoltativa per abbonati e possessori di carte di libera circolazione, biglietti gratuiti validi per l'accesso al treno utilizzato, biglietti emessi con modalità B2B, biglietto per il trasporto del cane a pagamento, biglietti per la parte acquistata con buono sconto, particolari offerte commerciali che lo escludono espressamente. Sono anche esclusi gli importi aggiuntivi pagati per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick) e per le regolarizzazioni a bordo.*

*Decorsi 20 giorni dall'effettuazione del viaggio per il quale si è verificato il disservizio, il viaggiatore può trovare l'informazione sul suo diritto al bonus presso biglietterie, agenzie di viaggio, sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e tramite il Call Center. In caso di diritto al bonus, il cliente può richiedere presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, a partire da 20 giorni e fino a 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante. In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio si possono cumulare più bonus.*

*Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti per la parte acquistata con bonus non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore. Non è consentito l'utilizzo del bonus per acquisto di biglietti a fasce chilometriche e di biglietti o abbonamenti integrati anche nei casi in cui esistono solo situazioni di integrazione tariffaria (es. Campania)".*

ai sensi dell'art. 33, 1° comma, cod. cons., perché determina uno squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto<sup>131</sup>.

Parimenti, la clausola che in presenza di due disservizi quali il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione e il ritardo, prevede il ristoro del solo ritardo, è in conflitto con l'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., perché limita i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inesatto adempimento da parte di quest'ultimo.

## 8. SMARRIMENTO, DETERIORAMENTO, FURTO DI ABBONAMENTO ANNUALE

In caso di smarrimento, deterioramento o furto del titolo di viaggio elettronico è ammesso il rilascio di una tessera sostitutiva avente la medesima validità di quella originaria, ma la sostituzione è consentita una sola volta e ciò può costituire uno squilibrio contrattuale a sfavore del viaggiatore consumatore ai sensi dell'art. 33, comma 1, cod. cons., a fronte dai pesanti oneri contrattuali a carico di quest'ultimo<sup>132</sup>.

In caso di smarrimento, deterioramento, furto di un abbonamento annuale è ammesso il rilascio di un abbonamento sostitutivo a condizione che l'abbonamento abbia una validità residua non inferiore ad un mese<sup>133</sup>. La previsione di subordinare la sostituzione dell'abbonamento alla validità residua non inferiore ad un mese, stabilita unilateralmente dalla società ferroviaria, può determinare una discriminazione a danno di coloro che acquistano un abbonamento mensile, per i quali non è prevista alcuna sostituzione in caso di smarrimento, deterioramento o furto. Inoltre, anche per coloro che possiedono un abbonamento annuale, non si giustifica la negazione del rilascio di

---

**131.** *In giurisprudenza, sul tema, cfr., Giudice di Pace di Bari 24 maggio 2006, in [www.filodiritto.com](http://www.filodiritto.com); Giudice di Pace di Roma 19 febbraio 2002, in *Dir. trasp.*, 2003, pag. 631 ss.*

**132.** *TRENORD, art. 41, "In caso di smarrimento, deterioramento o furto del titolo elettronico è ammesso il rilascio di una tessera sostitutiva avente la medesima validità di quella originaria. La sostituzione è consentita una sola volta".*

**133.** *Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO II - LA GAMMA DELLE OFFERTE, Clausola 13.5, "(...) In caso di smarrimento, deterioramento o furto di un abbonamento annuale, è ammesso per una volta il rilascio di un abbonamento sostitutivo avente la medesima percorrenza, validità e classe dell'abbonamento originario, a condizione che l'abbonamento originario conservi una validità residua non inferiore ad un mese. (...)"*

un titolo di viaggio sostitutivo per il periodo di tempo residuo inferiore ad un mese. È iniqua, poi, la clausola che esclude il rilascio di un abbonamento sostitutivo o il rimborso in caso di furto di un abbonamento settimanale o mensile in caso di regolare denuncia di perdita dell'abbonamento in quanto non trova fondamento su alcun criterio ragionevole che consenta di riservare un diverso trattamento ai titolari di abbonamenti annuale rispetto a coloro che sono in possesso di abbonamenti settimanali e/o mensili<sup>134</sup>.

A maggior ragione, appare iniqua la clausola che in ipotesi di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio, non ammette in alcun caso il rilascio di un duplicato del biglietto. Si pensi, infatti, che per quanto attiene i biglietti nominativi l'impresa ferroviaria può accertarne la vendita; pertanto che il viaggiatore possa farsi carico del rischio di smarrimento e distruzione del biglietto, ma non del furto, caso in cui la veridicità della dichiarazione del cliente può essere verificata dall'impresa ferroviaria attraverso la presentazione di copia della denuncia effettuata dal passeggero all'Autorità Pubblica, appare una clausola irragionevole<sup>135</sup>.

## 9. COMPARTIMENTI IN USO ESCLUSIVO

Era previsto per l'uso esclusivo di un compartimento a salottino o compartimento a cuccetta la corresponsione, oltre al prezzo del biglietto competente per ciascun

---

**134.** *Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO II - LA GAMMA DELLE OFFERTE, Clausola 13.5. Furto, smarrimento e distruzione dell'abbonamento, " Nessun rimborso o sostituzione spettano al possessore dell'abbonamento in caso di furto, smarrimento o distruzione dell'abbonamento con validità settimanale o mensile".*

*TRENORD, art. 106, Furto, smarrimento, deterioramento, "In ipotesi di:(...) ---smarrimento, furto o deterioramento di abbonamenti cartacei, settimanali o mensili, non spetta alcun rimborso in sostituzione. Nei casi furto, smarrimento, distruzione o deterioramento dell'abbonamento annuale ordinario cartaceo, il viaggiatore, con copia della denuncia all'autorità di pubblica sicurezza, può richiedere il rilascio di un duplicato dell'abbonamento per il periodo residuo di utilizzo (...)"*.

**135.** *ARENAWAYS, Clausola 2, "(...) In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato. Qualora il viaggiatore voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto con pagamento dell'intero prezzo."*

viaggiatore anche un importo aggiuntivo (pari a 18,00 euro) oltre al pagamento del biglietto per ciascun posto non occupato, e ciò appariva iniquo e privo di giustificazione<sup>136</sup>.

Si trattava di un onere non indifferente per il consumatore che, oltre a dover pagare il prezzo dell'intero salottino, si caricava di una somma aggiuntiva che elevava eccessivamente il prezzo e scoraggiava la prenotazione del servizio<sup>137</sup>.

Ora, tale clausola, dopo le sollecitazioni della Commissione è stata eliminata nelle più recenti condizioni generali di contratto<sup>138</sup>.

## 10. SERVIZIO CARROZZE CUCCETTE O LETTI

La clausola che non consente l'acquisto del biglietto che prevede la discesa o la salita dalle carrozze cuccette o letti nella fascia oraria dall'1 alle 5 del mattino, salvo il caso di prenotazione dell'intero compartimento, appare, così come posta, irragionevole<sup>139</sup>.

---

**136.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 1 - primo punto "Compartimenti in uso esclusivo - I viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di un compartimento a salottino o compartimento a cuccetta corrispondendo, oltre al prezzo del biglietto competente per ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati. Per l'uso esclusivo del salottino è dovuto per ciascun posto oltre all'importo del biglietto anche l'importo aggiuntivo previsto dalla lettera h) del punto 1 del Capitolo 4".*

**137.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 1, ul.cit.*

**138.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 1 - primo punto "Compartimenti in uso esclusivo - I viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di un compartimento a salottino o compartimento a cuccetta corrispondendo, oltre al prezzo del biglietto competente per ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati.*

**139.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI clausola 2. Il servizio cuccette ordinarie e comfort, vagoni letto, Excelsior ed Excelsior E4, clausola, 2.1. Il biglietto, " ...Di norma non è consentito l'acquisto di biglietti per relazioni che prevedano la salita o la discesa dalle carrozze cuccette o letti nella fascia oraria dall'1.00 alle 5.00 del mattino. Tale possibilità è però accordata nel caso di prenotazione dell'intero compartimento ..."*

## 11. CUSTODIA DEI BAGAGLI

### Custodia dei bagagli e verifiche

La clausola che prevede il potere del vettore di controllare il bagaglio, verificandone anche il contenuto, può configurare un abuso del diritto laddove il vettore avochi a sé un'attività tipicamente riservata all'autorità di pubblica sicurezza. Essa, in quanto tale, e salvo casi eccezionali, va demandata al personale di pubblica sicurezza presente in ogni stazione e non può essere esercitata direttamente dal vettore<sup>140</sup>.

## 12. RIFIUTO DEL TRASPORTO

La clausola che vieta di portare con sé cose che per odore o per altri motivi possano arrecare disturbo agli altri viaggiatori, nonché introdurre nelle carrozze cose pericolose e nocive appare discrezionale nella sua configurazione, soprattutto in merito alla catalogazione dei beni i "che per l'odore o altri motivi possano arrecare disturbo"<sup>141</sup>.

Non sono chiari e comprensibili, infatti, i parametri adottati dal vettore per definire le cose che possono essere di "odore fastidioso" (paradossalmente, anche un mazzo di fiori può generare un olezzo per alcuni eccessivo). Poca chiarezza anche per l'espressione: "per altri motivi"; come già sottolineato, le motivazioni del rifiuto del trasporto dovrebbero essere elencate, o quanto meno, individuate in linea di massima con un parametro oggettivo e preciso di riferimento.

Andrebbe meglio definita la disposizione che impone al passeggero un obbligo di astenersi dalla fruizione del servizio in caso di malattie virali non sufficientemente

---

**140.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI - clausola 4. Il trasporto dei bagagli, 4.4. La custodia dei bagagli. Verifiche, "Trenitalia può inoltre controllare che il bagaglio ed il suo contenuto corrispondano alle condizioni di trasporto nel caso di grave presunzione d'inosservanza alle condizioni di trasporto stesse. La verifica viene effettuata in presenza del viaggiatore o, in mancanza, in presenza di due testimoni. Le eventuali spese per la verifica sono a carico del viaggiatore quando sia stata accertata la non conformità alle condizioni di trasporto."*

**141.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 4.1, "E' vietato portare con sé cose che per l'odore o altri motivi possano arrecare disturbo agli altri viaggiatori (es. pesce fresco, pesce secco, tartufi), nonché introdurre nelle carrozze cose pericolose e nocive ai sensi ..."*

specificata<sup>142</sup>. La categoria delle malattie virali è molto ampia e comprende virus la cui nocività per la salute dell'uomo è variabile (es. dal banale raffreddore alla bronco polmonite virale acuta). Appare opportuno, pertanto, delimitare maggiormente la categoria e specificare le malattie che possono essere ritenute tanto dannose da giustificare tale limitazione.

## 13. TRASPORTO DI ANIMALI

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente, in tutte le categorie di treni, cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia<sup>143</sup>.

Nel caso in cui l'animale trasportato rechi disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale del treno, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

Nell'ipotesi in cui l'accompagnatore dell'animale sia invitato alla discesa forzata dal

---

**142.** *NTV, art. 15 Obblighi e responsabilità del passeggero, 15.1, lettera t), "Fermi restando gli ulteriori obblighi dei Passeggeri previsti nel presente Contratto di Trasporto e gli obblighi di cui agli artt. 17 e ss. del D.P.R. n. 753/1980, il Passeggero ha, altresì, l'obbligo di: (...) t) non avvalersi del servizio di trasporto laddove le proprie condizioni di salute non lo consentano, ovvero possano esporre altri passeggeri al contagio o trasmissione di malattie ovvero arrecare a questi ultimi pregiudizio e nocimento"*

**143.** *Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 5, Il trasporto di animali, 5.1. Il trasporto di piccoli animali da compagnia in apposito contenitore, "Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente nella 1^ e nella 2^ classe di tutte le categorie di treni e nei livelli di servizio Executive, 1^ Business, 2^ Premium e 2^ Standard 1, cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, trasportati in un apposito contenitore (massimo uno per ciascun viaggiatore) di dimensioni non superiori a 70x30x50, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose, comprese le vetture. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del trasporto"*

*Trenitalia, CAPITOLO III - I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 5, Il trasporto di animali, 5.2. Il trasporto di cani di qualsiasi taglia "Sui treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Frecciabianca, Eurostar Italia, Intercity e nei posti a sedere dei treni Intercity notte ed Espressi, il viaggiatore può portare con sé in prima e in seconda classe e nei livelli di servizio 1^ Business e 2^ Standard, un solo cane di qualsiasi taglia, che deve essere tenuto al guinzaglio e munito di museruola. Sono esclusi i livelli di servizio Executive e 2^ Premium, l'Area del silenzio ed i salottini. Per effettuare il trasporto, il viaggiatore, al momento dell'acquisto del proprio viaggio, deve corrispondere il pagamento di un biglietto di seconda classe o livello 2^ Standard, al prezzo Base previsto per il treno utilizzato ridotto del 50%, anche per i viaggi in prima classe e nel livello di servizio 1^ Business"*

treno non è previsto il rimborso del biglietto né totale né parziale e potrebbe, in alcune ipotesi, risultare iniquo<sup>144</sup>.

Si segnala, inoltre, l'eccessiva gravosità della clausola che relativamente al trasporto di animali obbliga il proprietario dell'animale ad esibire, a richiesta del personale di bordo, il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario<sup>145</sup>. Tale clausola – che confligge con la consuetudine – rende eccessivamente gravoso il viaggio con animali da compagnia.

## 14. TRASPORTO DI BICICLETTA

La clausola che prevede in casi di particolare affollamento la facoltà di limitare l'accesso alle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno sia contrassegnato dal simbolo per il trasporto delle biciclette, dovrebbe prevedere una forma di compensazione per il negato accesso al passeggero con bicicletta<sup>146</sup>.

In se, la clausola rende imprevedibile la possibilità di usufruire del trasporto, e confligge con la politica diretta a favorire l'uso di mezzi di trasporto non inquinanti.

---

**144.** Trenitalia, CAPITOLO III – I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 5, Il trasporto di animali Clausola 5.3. Le condizioni del trasporto. Custodia degli animali, "In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale del treno, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. Gli animali trasportati con sé restano sempre ed esclusivamente sotto la sorveglianza del viaggiatore che è responsabile di tutti i danni eventualmente recati dall'animale stesso."

**145.** Trenitalia, CAPITOLO III – I SERVIZI AGGIUNTIVI, Clausola 5, Il trasporto di animali, Clausola 5.1. Il trasporto di piccoli animali da compagnia in apposito contenitore, "....Per il trasporto del cane è necessario il possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti), che devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo".

**146.** TRENORD, SEZ., II, Il trasporto per le persone che viaggiano con la bicicletta, art.13 – Come accedere al servizio di trasporto con la bicicletta. (...), "I viaggiatori possono trasportare gratuitamente una bicicletta a condizione che essa non superi, anche richiusa, le dimensioni di cm. 80x110x40 e non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Nei casi di particolare affollamento (per composizione ridotta, ritardi, soppressioni, eventi speciali) è facoltà del personale di bordo limitare l'accesso delle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno sia contrassegnato dal simbolo per il trasporto delle biciclette".

Tale clausola, pertanto, può essere considerata vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. m), cod. cons., in quanto consente al professionista di modificare unilateralmente le condizioni di contratto.

## 15. ASSISTENZA PER LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA E CON DISABILITÀ

Le persone con mobilità ridotta devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra ed a bordo almeno 48 ore prima della partenza del treno ed il vettore deve garantire l'agibilità del treno e fornire gli strumenti idonei al loro accesso e trasporto<sup>147</sup>.

La clausola che impegna il vettore ad ogni ragionevole sforzo per assicurare il trasporto ai disabili pecca di chiarezza nel concetto di ragionevolezza<sup>148</sup>.

---

**147.** Trenitalia, PARTE III – TRASPORTO REGIONALE, Clausola 15, "Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se:---le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta; ....le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato."

TRENORD, Il trasporto per le persone con disabilità, "TRENORD, nel rispetto della normativa in vigore, mantiene una costante relazione con le associazioni che rappresentano le persone con disabilità e stabilisce le seguenti norme di accesso e fruibilità del servizio di propria competenza".

TRENORD, Il trasporto per le persone con disabilità, Art.6 – Come accedere alle stazioni ed ai treni, "I gestori delle stazioni garantiscono l'assistenza prima e dopo il viaggio e l'accessibilità ai marciapiedi e ai treni alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

In Allegato 3 alle presenti Condizioni di Trasporto si riporta l'elenco delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza. Per le località in cui sono presenti barriere architettoniche e/o non sia previsto il servizio di assistenza vengono rese note le stazioni attrezzate più vicine"

**148.** NTV, art. 14.4 Assistenza, "In conformità a quanto disposto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e dalle altre normative in materia, i Gestori delle stazioni forniranno, secondo procedure e modalità specifiche, l'assistenza necessaria ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo, garantendo, altresì, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine e degli altri servizi.

NTV compirà ogni ragionevole sforzo per assistere i Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta, onde permettere loro di fruire del trasporto e dei servizi offerti sul treno. Per accedere all'assistenza, è messo a disposizione dei Passeggeri con disabilità e dei Passeggeri a mobilità ridotta un servizio di prenotazione tramite il Contact Center, anche se l'acquisto del titolo di trasporto è stato effettuato tramite altro canale di vendita.

Il Passeggero con disabilità ed il Passeggero a ridotta mobilità possono prenotare i servizi di assistenza di cui al presente paragrafo nelle fasce orarie stabilite e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni, rispetto all'orario di partenza programmato del

Il concetto di ragionevolezza - sotto il profilo giuridico - ha un significato vago ed indeterminato. La sua applicazione al caso concreto può essere espressione di una decisione ultima del vettore. Può conseguentemente essere considerato vessatorio ai sensi dell'art. 33, comma 2°, lettera d), cod. cons., in quanto prevede un impegno definitivo del consumatore, mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà; meglio sarebbe, in quanto più chiaro e vincolante, l'impegno del vettore a fare ogni sforzo "necessario".

Per quanto riguarda il servizio d'assistenza esso è organizzato dai gestori delle stazioni a terra e dal vettore a bordo.

La necessità di disporre di strutture idonee per rendere accessibile il servizio ferroviario alle persone disabili o con mobilità ridotta è prevista dagli articoli 19 e 20 del regolamento CE n. 1371/2007 ed il rifiuto del servizio non può derivare da carenza di personale e di strutture, in quanto tali circostanze non possono comunque determinare una limitazione di responsabilità da parte dell'impresa ferroviaria.

I viaggiatori disabili o a mobilità ridotta oppure quelli che si trovino, anche solo temporaneamente, in condizioni di disabilità motoria devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra e a bordo chiamando il Call Center o il Numero Unico Nazionale dedicato di RFI o rivolgendosi alle Sale Blu di RFI presenti nelle principali stazioni<sup>149</sup>.

---

*treno scelto.*

*I Passeggeri con servizio di assistenza confermato dovranno presentarsi presso la Sala Blu o altro punto della stazione di partenza indicato, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza programmato risultante sul titolo di trasporto, ed osservare le indicazioni fornite dal Contact Center".*

**149.** *Ai sensi dell'art. 3, comma 1, n. 15 del Reg. CE 1371/2007, è definita "persona con disabilità" o "persona con mobilità ridotta": qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea) disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche dei detta persona".*

Va segnalato come possa risultare discriminatorio, pur se giustificato da ragioni organizzative, il vincolo posto ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri in sedia a rotelle di utilizzare il Contact Center come unico canale per l'acquisto dei biglietti. A ciò si aggiunga come, nei fatti, la chiamata al Contact Center si risolve nel forzato accesso ad un servizio a pagamento, mentre dovrebbe trattarsi di una modalità di acquisto gratuita, a maggior ragione se imposta come unico mezzo per stipulare il contratto<sup>150</sup>.

La previsione che richiede, "in determinati casi", che il passeggero non autosufficiente sia accompagnato da un altro passeggero maggiorenne affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria, senza specificare preventivamente quali siano i casi di assistenza obbligatoria, pone il passeggero in condizione di non sapere in anticipo quali siano le condizioni per accedere al servizio. Tale clausola presenta carattere di ambiguità e può rivelarsi vessatoria, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. l), cod. cons., perché prevede l'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto<sup>151</sup>.

---

**150.** *NTV, art. 14.2 Posti riservati, "Nel rispetto della normativa vigente applicabile, su ogni treno sono disponibili posti riservati a Passeggeri con disabilità ed a Passeggeri a mobilità ridotta.*

*Ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito sono riservati due posti per ogni treno posizionati in una delle carrozze dell'ambiente Smart.*

*Su ogni convoglio ferroviario possono essere trasportati sino ad un massimo di due Passeggeri su sedie a rotelle.*

*I titoli di trasporto relativi ai posti riservati a Passeggeri con sedia a rotelle possono essere acquistati esclusivamente tramite Contact Center.*

*In conformità alla normativa vigente applicabile, la sedia a rotelle deve avere le seguenti dimensioni: larghezza mm 700, profondità mm 1200, altezza mm 1090.*

*Il peso a pieno carico non deve superare kg 200".*

**151.** *NTV, 14) Passeggeri con disabilità e Passeggeri a mobilità ridotta, 14.1 Diritto al trasporto, "NTV si impegna a garantire un trasporto non discriminatorio delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in conformità a quanto disposto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007. Per persone con disabilità o a mobilità ridotta si intendono:*

- *persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;*
- *persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;*
- *non vedenti o con disabilità visive;*
- *non udenti o con disabilità uditive;*
- *persone con handicap mentale.*

*In determinati casi, qualora il Passeggero non sia autosufficiente, è richiesto che lo stesso sia accompagnato da un altro Passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria."*

Il vettore può rifiutare il trasporto dei disabili solamente se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta<sup>152</sup>. L'impossibilità essendo una causa di estinzione dell'obbligazione ai sensi dell'art. 1256 c.c. la clausola non è da qualificarsi come vessatoria.

In caso di giustificato rifiuto del trasporto o in caso di imposizione della persona di accompagnamento il vettore dovrà informare per iscritto, su richiesta del viaggiatore, le relative motivazioni entro il termine di 5 giorni lavorativi successivi. È opportuno, invece, che il soggetto disabile e il suo accompagnatore vengano informati immediatamente delle ragioni che ostacolano il trasporto<sup>153</sup>.

---

**152.** TRENORD, *Il trasporto per le persone con disabilità, art.7, Come accedere al servizio di trasporto, "Per accedere al servizio, al fine di garantire le migliori condizioni di trasporto, è necessario espletare una procedura di prenotazione. TRENORD pone in essere gli interventi funzionali ad una sempre maggiore fruibilità del servizio nella prospettiva futura di minimizzare il ricorso al sistema di prenotazione. In via sperimentale, le persone con disabilità e quelle a mobilità ridotta devono comunicare a TRENORD la loro esigenza di trasporto almeno entro 48 ore dalla partenza del treno al Numero Verde 800.500.005.*

*In assenza della predetta comunicazione, TRENORD compie ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare, come previsto dal Regolamento CE n. 1371/2007.*

*In casi eccezionali, che TRENORD si riserva di valutare, è consentito l'accesso al trasporto senza prenotazione avvertendo tempestivamente il personale di stazione ed il personale in servizio a bordo del treno.*

*In ogni caso, le condizioni necessarie per garantire lo svolgimento del servizio sono:*

*- l'accessibilità al treno richiesto*

*- le condizioni di sicurezza per il trasporto delle persone con disabilità, secondo quanto previsto dall'Art.25 del d.p.r. n. 503/1996."*

**153.** Trenitalia, PARTE II - TRASPORTO NAZIONALE, CAPITOLO I - PARTE GENERALE, Clausola 11.2., *I servizi di assistenza, "I servizi di assistenza a terra sono garantiti da Rete Ferroviaria Italiana (RFI) secondo le modalità di richiesta ed i termini di preavviso previsti dalla stessa.*

*I servizi di assistenza a bordo treno (effettuazione del servizio di ristorazione al posto, se richiesto; assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, ove possibile; informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno) sono garantiti da Trenitalia.*

*I viaggiatori disabili o a mobilità ridotta devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra ed a bordo chiamando il Call Center o il Numero Unico Nazionale dedicato di RFI o rivolgendosi alle Sale Blu di RFI presenti nelle principali stazioni.*

*Trenitalia può rifiutare il trasporto se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile*

## 16. ILLIMITATA EMISSIONE DI BIGLIETTI

Nelle condizioni generali relative al trasporto regionale non è stabilito nessun limite all'emissione di biglietti, non essendo previsto alcun obbligo di prenotazione del posto. Senza garanzia del posto a sedere, il frequente sovraffollamento dei vagoni costringe i viaggiatori ad occupare posti in piedi, sopportando un notevole disagio.

Sarebbe opportuno prevedere a carico del vettore l'obbligo di fornire un servizio di trasporto adeguato al numero di biglietti effettivamente emessi attraverso una maggiore frequenza nelle corse o la predisposizione di treni con vagoni sufficienti a soddisfare le esigenze del servizio, affinché, in base all'esperienza, si possa raggiungere un ragionevole rapporto fra biglietti emessi e totale dei posti a sedere.

## 17. TRASPORTO REGIONALE E AMBITO DI APPLICAZIONE DI CONDIZIONI GENERALI

La definizione dell'ambito di applicabilità delle condizioni generali di contratto al trasporto regionale non è chiaro e non risulta facilmente comprensibile<sup>154</sup>.

---

*l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.*

*Trenitalia può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da una persona (che deve essere maggiorenne) in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:*

*a) respirare senza l'ausilio di ossigeno supplementare;*

*b) alimentarsi da solo ( il personale del treno può fornire informazioni sul servizio ristorazione presente a bordo);*

*c) comunicare con il personale di bordo e comprendere i loro avvisi/istruzioni;*

*d) fruire da solo dei servizi igienici (il personale di bordo può assistere il passeggero per spostarsi mediante la sedia a rotelle fino al bagno);*

*e) prendere medicinali o effettuare le proprie medicazioni autonomamente;*

*f) sollevarsi dal posto occupato.*

*Nel caso di rifiuto del trasporto o nel caso di imposizione della persona di accompagnamento Trenitalia informerà per iscritto, su richiesta del viaggiatore, delle relative motivazioni entro i 5 giorni lavorativi successivi".*

**154.** Trenitalia, PARTE III - TRASPORTO REGIONALE, Clausola 1, " (...) ad esclusione entro i confini territoriali amministrativi della Regione Lombardia (...)" Riga 5.

## 18. RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

### Premessa

In linea generale, le clausole relative alla responsabilità del vettore contenute in alcuni contratti di trasporto ferroviario mostrano un'impostazione che non soddisfa pienamente le esigenze di chiarezza e completezza e che non appare sempre in linea con gli obblighi di informazione stabiliti dalla legge a favore del passeggero<sup>155</sup>.

La questione è particolarmente delicata e rilevante soprattutto nei casi in cui si registrano violazioni, dirette o indirette, delle norme inderogabili in materia di obblighi informativi, di responsabilità del vettore ferroviario e di limitazione dell'obbligazione risarcitoria. In alcune clausole, infatti, non si applicano in maniera corretta (o non si applica affatto) le disposizioni con cui la legge stabilisce i criteri di imputazione della responsabilità del vettore ferroviario per i danni alla persona del passeggero, i limiti legali al risarcimento del danno, la regolamentazione dell'anticipo di pagamento (in caso di morte o lesioni al passeggero), le norme in tema di assistenza e di tutela dei diritti.

Quanto ai frequenti richiami normativi, questa Commissione ritiene che sarebbe opportuno evitare i meri rinvii alla disciplina nazionale e comunitaria almeno nei casi in cui vengano in evidenza diritti primari dei passeggeri o regole in tema di responsabilità e risarcimento del danno. L'oggettiva difficoltà per il viaggiatore di accedere alle informazioni riferite al rapporto di consumo limita fortemente la consapevolezza del passeggero riguardo alle norme applicabili al contratto di trasporto e, in definitiva, la consapevolezza degli esatti confini dei propri diritti ed obblighi<sup>156</sup>.

---

**155.** Presentano tali mancanze alcune clausole contenute nelle condizioni generali di contratto di Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, art 9, Obblighi e responsabilità di Trenitalia.

**156.** Trenitalia, Capitolo 1, Parte generale, art. 7, La responsabilità di Trenitalia, "Ferme restando le limitazioni di responsabilità previste dal R.D.L. 11 ottobre 1934, n. 1948, convertito in legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni riportate nella Parte I e quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ai trasporti nazionali disciplinati nella presente Parte II si applicano, per i casi di interruzioni, soppressioni, mancate coincidenze e ritardi, le disposizioni del presente punto 7, nonché quelle riportate ai successivi punti 8 e 9.1".

### Responsabilità del vettore per danni al passeggero per l'operato di suoi agenti

La previsione secondo la quale il vettore non risponde dell'operato dei suoi agenti qualora essi operino, su richiesta del passeggero, per prestazioni che non competono al vettore o comunque al di fuori delle mansioni loro attribuite è illegittima e viola apertamente il principio generale del ragionevole affidamento del passeggero nei confronti del personale di bordo, che dovrebbe semmai rifiutarsi di eseguire le prestazioni che esulano da quelle tipiche del servizio di trasporto<sup>157</sup>.

Seguendo lo stesso ragionamento logico, la clausola in oggetto è illegittima anche perché si pone in contrasto con le disposizioni relative alla responsabilità del vettore ferroviario di cui all'articolo 26 CIV, richiamato anche dall'articolo 11 del Reg. CE n. 1371/2007, oltre che con il principio generale sancito dall'art. 1228 cod. civ..

È altresì vessatoria la clausola che ritiene il vettore non responsabile dell'operato dei propri agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando la richiesta di prestazioni derivi dal viaggiatore, perché limita la responsabilità del professionista, ex art. 33, comma 2, lett. q), cod. cons., rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordina l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità<sup>158</sup>.

### Responsabilità del vettore per danni al passeggero per causa ad esso non imputabile

La previsione secondo la quale il vettore non risponde dei danni alla persona qualora "si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile" è radicalmente nulla perché viola apertamente le Regole uniformi concernenti il trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli, CIV, che, con disposizione inderogabile, prevede

---

**157.** Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, art. 10.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari, "Trenitalia non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operano dietro richiesta del viaggiatore per prestazioni che non competono a Trenitalia o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite".

**158.** ARENAWAYS, art. 6 Obblighi e responsabilità di GC/AW, Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari, "GC/AW non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operano dietro richiesta del viaggiatore per prestazioni che non competono a GC/AW o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite."

all'art. 26, Fondamento della responsabilità, un elenco tassativo di cause di esclusione della responsabilità del vettore<sup>159</sup>.

### Responsabilità per danni causati da animali

Quanto alla clausola che stabilisce che gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore, va considerato illegittimo l'impiego dell'avverbio "esclusivamente", in quanto lascia intendere come la responsabilità per i danni alle cose o agli animali trasportati sia da porre comunque ed in ogni caso a carico del passeggero. Pur trattandosi di beni soggetti alla sfera di controllo del passeggero, ciò si pone in chiaro contrasto con l'art. 33, Responsabilità, delle Regole uniformi concernenti il trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli, CIV, considerato il fatto che ben potrebbe ricorrere in concreto un'ipotesi di responsabilità del vettore<sup>160</sup>.

### Risarcimento del danno

Circa la responsabilità del vettore per i danni al passeggero e il risarcimento del danno, la formulazione della clausola che prevede che l'importo delle penali addebitate al vettore costituisce il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti ed assicura loro il ristoro integrale di eventuali danni subiti, anche attraverso forme di indennizzo diretto desta perplessità in quanto sembra che si voglia lasciare intendere come sia solo l'autorità pubblica, parte del contratto di servizio, il soggetto deputato a risarcire il consumatore, tramite le penali escusse al vettore, escludendo ogni forma di indennizzo

---

**159.** *Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, 10.4. Responsabilità per danno alle persone, "Se il viaggiatore, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, Trenitalia ne risponde, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabili".*

**160.** *Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, 10.5. Responsabilità per danno alle cose, "Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia."attribuite".*

diretto da parte del vettore<sup>161</sup>.

La clausola che riserva al vettore la facoltà di stabilire particolari estensioni o limitazioni di responsabilità su determinati treni o per determinate tratte configura una illegittima restrizione della responsabilità del professionista, limita le azioni del consumatore nei confronti del professionista, consente a quest'ultimo la possibilità di modificare unilateralmente le clausole del contratto e, non ultimo, è vessatoria, ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. a), b) e m), cod. cons.<sup>162</sup>.

La clausola che pone a carico del viaggiatore - nel caso in cui subisca un danno in conseguenza di una anomalia verificatasi nell'esercizio ferroviario - l'obbligo di far constatare al personale di bordo il danno subito "a causa della anomalia del servizio" è vessatoria in quanto impone al viaggiatore l'adempimento di un onere quale condizione affinché il danno risulti risarcibile statuendo il vettore unilateralmente una condizione ulteriore rispetto a quelle determinate dalla legge a cui subordinare il risarcimento del danno<sup>163</sup>.

La clausola è comunque radicalmente illegittima perché introduce un sistema di imputazione della responsabilità del vettore del tutto difforme rispetto a quanto previsto dalla legge, ponendosi in aperto contrasto con le norme inderogabili di cui all'art. 26 CIV, come richiamato anche dall'art. 11 del Reg. CE n. 1371/2007.

La clausola secondo cui ogni pagamento anticipato dovrà essere restituito al vettore ferroviario qualora il danno derivi da "colpa, errore o dolo" del passeggero non appare

---

**161.** *Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, 10.7. Contratti di servizio, "L'importo delle penali addebitate a Trenitalia costituisce il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti ed assicura loro il ristoro integrale di eventuali danni subiti, anche attraverso forme di indennizzo diretto".*

**162.** *TRENORD, SEZ. 1, Premesse e contratto di trasporto, art. 1, Gli obblighi di TRENORD, "... TRENORD si riserva di stabilire particolari estensioni o limitazioni di ammissione di responsabilità su determinati treni o determinate tratte.."*

**163.** *TRENORD, art. 86, Responsabilità per danno - Alle persone, "Se il viaggiatore subisce un danno in conseguenza di anomalia verificatasi nell'esercizio ferroviario, l'Azienda ne risponde, nelle forme e nei limiti previsti dal codice civile, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile.*

*Il viaggiatore deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale di bordo".*

meramente riproductiva dell'art. 13, comma 3, del regolamento CE n. 1371/2007, che si limita a prevedere la ripetibilità di quanto corrisposto qualora il danno sia dovuto a "negligenza o errore del passeggero". La clausola in oggetto risulta, poi, soltanto in parte riproductiva dell'art. 13, comma 1, del regolamento CE n. 1371/2007 e, per essere pienamente conforme allo spirito della legge che prevede obblighi di informazione particolarmente estesi e dettagliati, andrebbe opportunamente completata con il richiamo all'obbligo di effettuare l'anticipo di pagamento "senza indugio e in ogni caso entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento" <sup>164</sup>.

### **Danni di natura indiretta e/o consequenziale**

La clausola che prevede il vettore non sia responsabile per i danni occorsi al passeggero che abbiano natura indiretta e/o consequenziale senza specificare la definizione ed il contenuto di tali esenzioni non è del tutto chiara e comprensibile ed espone il passeggero all'interpretazione unilaterale dell'impresa di trasporto ferroviario. D'altra parte l'organizzazione del servizio sta in capo al vettore, che è il soggetto che meglio può valutare ogni elemento e può meglio del cliente prevenire circostanze sfavorevoli od evitare eventi pregiudizievoli per il passeggero <sup>165</sup>.

A ben vedere l'espressione "che abbiano natura indiretta e/o consequenziale", infatti, potrebbe essere intesa (almeno) in tre modi diversi. Secondo una prima interpretazione della clausola, l'esonero del vettore dalla responsabilità per danni occorsi al passeggero imputabili a quest'ultimo, rende tale disposizione inutile; infatti, anche ai sensi dell'art. 2043 e seguenti cod. civ., al vettore non può essere mosso alcun addebito per fatto illecito derivante da condotte che si pongono al di fuori della sua sfera di controllo.

---

**164.** NTV, art. 16.1, "In ogni caso, i pagamenti anticipati non costituiranno riconoscimento alcuno di responsabilità in capo ad NTV e verranno detratti da qualsiasi ulteriore importo che dovesse risultare dovuto. Ogni pagamento anticipato dovrà essere restituito ad NTV qualora il danno risulti dovuto a colpa, errore o dolo del Passeggero o se il beneficiario del pagamento anticipato risulti non essere la persona avente diritto al risarcimento".

**165.** NTV, 16) Responsabilità di NTV, art. 16.8 Responsabilità per danni indiretti e/o consequenziali  
NTV non sarà in alcun modo responsabile per i danni occorsi al Passeggero che abbiano natura indiretta e/o consequenziale.

Secondo una seconda interpretazione, la clausola prevederebbe l'esonero del vettore dalla responsabilità per i danni occorsi al passeggero, derivanti dalla (seppure indiretta o consequenziale) condotta del vettore stesso: si tratterebbe di una condizione di contratto vessatoria ai sensi dell'art. 33, lett. a), cod. cons., oltre che contraria agli artt. 2049 e 2050 cod. civ. Secondo una terza interpretazione possibile, se per danni occorsi al passeggero si intendesse l'esonero del vettore da qualunque responsabilità derivante da fattori o soggetti terzi esterni al vettore, ma non da soggetti che con lui operano, allora la clausola dovrebbe intendersi illecita in quanto come contraria all'art. 1228 cod. civ.

Resta comunque il fatto che il sistema di imputazione della responsabilità del vettore ferroviario previsto dalla legge si fonda sull'indicazione tassativa di specifiche cause di esonero (art. 26, comma 2, CIV, come richiamato dall'art. 11 del regolamento CE n. 1371/2007), tra le quali non figura l'esclusione per i danni che abbiano natura "indiretta e/o consequenziale". Ne consegue che la relativa clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto deve ritenersi, oltre che vessatoria ex art. 33 cod. cons., anche illegittima per violazione di norme inderogabili.

## **19. RESPONSABILITÀ PER DANNI AL BAGAGLIO**

### **Bagaglio**

Non è del tutto convincente la clausola contenuta nelle condizioni di trasporto nazionale e regionale che disciplina la responsabilità del vettore per i casi di perdita totale o parziale o avaria occorsi durante il viaggio alle cose e agli animali annessi al trasporto, qualora si verifichi un incidente dovuto a colpa del vettore.

La parte in cui si stabilisce che il vettore sia responsabile per i danni cagionati ai bagagli e agli animali di proprietà del viaggiatore solo nel caso in cui essi siano dovuti a colpa dell'impresa ferroviaria è sostanzialmente corretta, in quanto richiama la normativa comunitaria <sup>166</sup>.

---

**166.** Artt. 33 e 34 allegato I, del Reg. 1371/2007.

La parte in cui viene previsto l'esonero di responsabilità del vettore per gli oggetti di valore contenuti nei bagagli, invece, va considerata vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons.<sup>167</sup>. Infatti, qualora il danno derivi dalla negligenza del vettore nella gestione del servizio di trasporto, non si comprende perché la responsabilità dell'impresa sia riferibile solo agli oggetti di minor valore e perché il risarcimento non debba essere calcolato prendendo come riferimento il valore dell'intero bagaglio<sup>168</sup>.

A quanto rilevato si aggiunga anche che l'affermazione contenuta nelle condizioni generali di contratto secondo la quale "le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del cliente" è illegittima e fuorviante, perché ingenera nel passeggero la convinzione che il vettore non risponda in alcun caso per i danni al bagaglio e agli animali trasportati che rimangono nella sfera di vigilanza del viaggiatore. Come si è già avuto modo di mettere in rilievo, ciò si pone in evidente contrasto con la disciplina della responsabilità del vettore ferroviario di cui agli articoli 23 e ss. della CIV, richiamati anche dall'art. 11 del Reg. CE n. 1371/2007.

La clausola che, in caso di morte o lesione del passeggero imputabile al vettore, prevede la responsabilità di quest'ultimo per la perdita totale o parziale o per l'avaria delle cose e/o del bagaglio fino alla concorrenza dell'importo di "euro" 1.400,00 per

---

**167.** TRENORD, art. 86, - Responsabilità per danno -Ai bagagli, "Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore.

TRENORD risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente TRENORD stessa è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di TRENORD.

Agli effetti della responsabilità, TRENORD non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli".

ARENAWAYS, Clausola 6, Responsabilità per danno alle cose, "Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del Cliente. GC/AW risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente GC/AW è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di GC/AW.

Agli effetti della responsabilità, GC/AW non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

**168.** Trenitalia, PARTE I - Norme comuni , 10.5. Responsabilità per danno alle cose, "Agli effetti della responsabilità, Trenitalia non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati)".

ogni passeggero, non richiama correttamente l'art. 34 della CIV, come richiamato dal regolamento CE n. 1371/2007. La misura del risarcimento per ogni viaggiatore va riferita non già all'euro, quanto piuttosto, più correttamente, alla "unità di conto", con le differenze di carattere finanziario che ne conseguono. La clausola, che non forma oggetto di negoziazione tra le parti e non è espressamente approvata per iscritto dal passeggero, risulta perciò illegittima ed è vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. a), cod. cons., perché limita la responsabilità del professionista<sup>169</sup>.

### Responsabilità del vettore per le biciclette

È illegittima e vessatoria, ex art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., la clausola contenuta nelle condizioni generali di trasporto ferroviario regionale che esclude la responsabilità del vettore per la custodia delle biciclette caricate sul treno e per gli eventuali danni che venissero rilevati alle stesse, in quanto limita od esclude le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista<sup>170</sup>.

---

**169.** NTV, art. 16.2. Responsabilità per danno alle cose, "In caso di morte o lesione del Passeggero imputabile ad NTV, quest'ultima è responsabile per la perdita totale o parziale o per l'avaria delle cose e/o del bagaglio che il Passeggero portava con sé, fino alla concorrenza dell'importo di euro 1.400 per ogni Passeggero".

**170.** TRENORD, art. 86 , Responsabilità per danno , -Alle biciclette "TRENORD non assume responsabilità per la custodia delle biciclette caricate sul treno e non risponde per eventuali danni che venissero rilevati alle stesse. TRENORD, in caso di incidente a essa imputabile, corrisponde, su richiesta del viaggiatore, per la distruzione o lo smarrimento, 260,00 Euro a bicicletta, salvo la dimostrazione di un maggior danno."

## 20. DECADENZA E PRESCRIZIONE

È illegittima la clausola secondo la quale, in caso di morte o danni alla persona del passeggero, quest'ultimo o il suo avente diritto è tenuto a comunicare l'incidente al vettore entro il termine di dodici mesi dall'avvenuta conoscenza del danno, a pena di "decadenza da ogni diritto" nei confronti della compagnia ferroviaria. L'art. 58 della CIV, infatti, prevede un termine di "decadenza dall'azione", non di decadenza dal diritto, per cui le condizioni contrattuali non riproducono correttamente le disposizioni di legge ed introducono una situazione giuridica peggiorativa per l'utente rispetto a quanto previsto dal sistema normativo. L'art. 58, par. 2, CIV inoltre, prevede una serie di ipotesi tassative in cui l'azione non si estingue, che sarebbe opportuno riportare nelle condizioni generali di contratto, per renderle immediatamente conoscibili da parte del viaggiatore e completare così il quadro delle informazioni a disposizione del passeggero.

### Improponibilità delle azioni estinte o prescritte

La clausola che limita la proponibilità delle azioni da parte del consumatore per inadempimento totale o parziale, risulta vessatoria ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b), cod. cons.<sup>171</sup>. La proponibilità dell'azione da parte del consumatore, se pur sotto forma di domanda riconvenzionale o eccezione, non può infatti essere esclusa contrattualmente. L'avvenuta estinzione o prescrizione della stessa dovrà essere rilevata dal giudice o eccepita dalla controparte in giudizio.

## 21. RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE

La clausola che prevede a carico del viaggiatore il risarcimento dei danni cagionati al vettore e al suo personale attraverso una indennità quantificabile secondo tariffe stabilite dallo stesso vettore rimette la quantificazione del pregiudizio alla mera

---

<sup>171</sup>. TRENORD, art. 89, "Le azioni estinte o prescritte non possono essere proposte né sotto forma di domanda riconvenzionale, né sotto quella di eccezione."

discrezionalità di quest'ultimo e pertanto può essere considerata vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. d), cod. cons.<sup>172</sup>.

È inoltre vessatoria ex art. 33, comma 2, lett. b), cod. cons., la clausola che prevede la responsabilità del cliente per qualsiasi danno, in quanto limita la responsabilità del professionista; si aggiunga, inoltre, che l'espressione "tutti i danni" esprime una responsabilità troppo ampia e indeterminata tanto da privare la clausola di un vero e proprio significato precettivo<sup>173</sup>.

Nella clausola che tratta della responsabilità del viaggiatore per i danni da lui provocati nei confronti del vettore, il riferimento ai danni provocati dal passeggero al gestore delle stazioni e dell'infrastruttura appare del tutto ultroneo, fuorviante ed al di fuori dello schema dei rapporti tra vettore ferroviario e passeggero, in quanto si individuano soggetti terzi nei confronti dei quali si obbliga il passeggero a risarcire eventuali danni e pertanto si costituiscono diritti a loro favore<sup>174</sup>.

Desta perplessità la clausola che prevede la responsabilità del passeggero per i danni cagionati al vettore dai propri oggetti o animali a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore

---

<sup>172</sup>. TRENORD, *Gli obblighi del viaggiatore nella fase di attesa in stazione, art.74 - Comportamento dei viaggiatori e del pubblico in genere nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso*, "Chiunque si serva dei servizi ferroviari deve: (.....) i) risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e dai decreti in vigore, tutti i danni che cagiona a TRENORD ed al suo personale e, se i danni sono arrecati a cose per la cui sostituzione o riparazione TRENORD abbia stabilito una tariffa, pagare l'indennità in base ai prezzi della tariffa stessa".

<sup>173</sup>. ARENAWAYS, *Clausola 7*, "(...) I clienti GC/AW devono (...) risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determinano a CG/AW, al gestore delle stazioni, al gestore dell'infrastruttura e al loro personale. (...)".

<sup>174</sup>. Trenitalia, *PARTE I - Norme comuni, art 9, Obblighi e responsabilità del viaggiatore*, "..... Il viaggiatore deve usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone o degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia; pagare le somme richieste, comprese sovrapprezzi e penalità, al personale incaricato; risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determina a Trenitalia, al gestore delle stazioni, al gestore dell'infrastruttura ed al loro personale".

coscienzioso e confligge con l'art. 33, comma 2, lett. t), cod. cons., in quanto introduce una ingiustificata inversione dell'onere della prova a danno del passeggero<sup>175</sup>.

La clausola di mero rinvio al D.P.R. n. 753/1980 crea evidenti problemi di conoscibilità per il consumatore; meglio sarebbe una formulazione più chiara e dettagliata a beneficio del passeggero, affinché quest'ultimo possa avere la piena consapevolezza di quali siano le norme applicabili<sup>176</sup>.

Circa gli obblighi di comportamento previsti da alcune clausole contrattuali, mentre alcuni costituiscono veri e propri obblighi di cooperazione che gravano sul passeggero e concorrono a pieno titolo a definire il contenuto del contratto, altri si sostanziano in meri suggerimenti al viaggiatore dalla cui violazione non può derivare alcuna responsabilità giuridica diretta dell'utente. In questo senso, sarebbe opportuno che le condizioni generali di contratto operassero una chiara distinzione tra obblighi veri e propri e semplici istruzioni operative, affinché il consumatore possa correttamente orientare il proprio comportamento in costanza di rapporto.

Il vettore pone anche a carico del passeggero numerosi altri obblighi di comportamento alla cui violazione corrisponde l'attribuzione di una responsabilità a carico del passeggero.

In altri casi, invece, vengono introdotte clausole che descrivono comportamenti che deve tenere il viaggiatore, da cui non derivano obblighi veri e propri<sup>177</sup>.

---

**175.** Trenitalia, PARTE I - Norme comuni, art 9, *Obblighi e responsabilità del viaggiatore*, ".....Il viaggiatore è responsabile nei confronti di Trenitalia per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso".

**176.** NTV, art. 15) *Obblighi e responsabilità del Passeggero*, 15.1 "Fermi restando gli ulteriori obblighi dei Passeggeri previsti nel presente Contratto di Trasporto e gli obblighi di cui agli artt. 17 e ss. del D.P.R. n. 753/1980, il Passeggero ha, altresì, l'obbligo di:.....

e) conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane e dalle autorità amministrative, nonché alle norme sanitarie ed alle prescrizioni ed istruzioni di NTV;"

**177.** Si pensi, ad esempio, all'indicazione di programmare il proprio trasporto con un congruo lasso di tempo per l'espletamento dei propri impegni; verificare l'effettivo orario di partenza o di arrivo con congruo anticipo rispetto all'orario programmato; porre particolare attenzione nella fase di salita a bordo, di alloggiamento e di discesa dalla carrozza; custodire diligentemente il titolo di trasporto onde evitarne la perdita, la distruzione ed il furto; recarsi al binario con congruo anticipo.

Si tratta di indicazioni da intendere come una serie di suggerimenti offerti al viaggiatore piuttosto che come una previsione contrattuale da cui può discendere una responsabilità giuridica a carico del passeggero<sup>178</sup>.

## 22. SANZIONI E SCRITTI DIFENSIVI

La clausola del contratto di trasporto ferroviario regionale che prevede la possibilità per il trasgressore di far pervenire scritti difensivi e una richiesta per l'audizione personale entro 30 giorni dalla data di elevazione della sanzione è iniqua laddove non specifica quale sia l'ammontare della sanzione nel caso in cui il vettore risponda una volta scaduto il termine di 60 giorni per il pagamento in misura ridotta<sup>179</sup>.

Milano, 21 Ottobre 2013

Il Segretario Generale  
Camera di Commercio di Milano  
(Pier Andrea Chevallard)



---

**178.** NTV, art. 15, *Obblighi e responsabilità del passeggero*, 15.3, "È responsabilità del Passeggero:

a) programmare il proprio trasporto in modo tale da disporre di un congruo lasso di tempo per l'espletamento dei propri impegni;

b) verificare sul Sito Internet o mediante il Contact Center oppure sui tabelloni arrivi e partenze presenti in stazione l'effettivo orario di partenza o di arrivo con congruo anticipo rispetto all'orario programmato del treno risultante sul titolo di trasporto;

c) porre particolare attenzione nella fase di salita a bordo, di alloggiamento e di discesa dalla carrozza segnalando preventivamente la presenza di eventuali insidie e/o pericoli al Personale NTV;

d) custodire diligentemente il titolo di trasporto onde evitarne la perdita, la distruzione ed il furto;

e) recarsi al binario di partenza del treno scelto con congruo anticipo rispetto al termine di accesso al treno di cui all'art. 6."

**179.** TRENORD, art. 121, - *Scritti difensivi*. Ordinanza di ingiunzione ed opposizione, "Entro 30 giorni dalla data dell'elevazione della sanzione di cui ai precedenti articoli il trasgressore può far pervenire a TRENORD scritti difensivi e documenti, a mezzo lettera raccomandata a/r, a pena di irricevibilità, purché sulla busta inviata si apposti la dicitura "Scritti difensivi- sanzioni in treno".

## ALLEGATI

Osservazioni dei consumatori

# Allegato 1

## OSSERVAZIONI CONSUMATORI NTV

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### **Art. 2: Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri**

E' da sottolineare, prima di tutto, il mancato richiamo, nell'elenco della normativa di riferimento, del Codice del Consumo.

In secondo luogo, è vessatoria (art. 33, 2° comma, lett. b), Codice del Consumo) la clausola che prevede, in caso di più trasporti combinati con diversi contratti di trasporto, che i singoli segmenti di viaggio vengano considerati distinti e che ad ognuno di essi venga applicata la normativa di riferimento. A tale previsione dovrebbe essere apposto il limite che, qualora vi sia una causale univoca di acquisto dei diversi servizi di trasporto, NTV sarà responsabile delle conseguenze che i propri disservizi determinino sugli altri.

#### **Art 4: Informazioni di viaggio**

Il riferimento agli "eventuali ritardi" nell'elenco delle informazioni fornite al passeggero durante il trasporto, non pare sufficiente: la mancata specificazione delle motivazioni del ritardo, infatti, contrasta con i principi di correttezza e trasparenza ed è da considerarsi vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. m) del Codice del Consumo (consente al professionista di modificare unilateralmente le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso).

#### **Art. 5: Titolo di trasporto**

##### 5.3 Titolo di trasporto cumulativo

La previsione per cui solo il passeggero referente del gruppo sia legittimato ad esigere il trasporto di tutti gli altri componenti pare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. b) del Codice del Consumo, poiché limita i diritti/azioni del consumatore nei confronti del professionista.

##### 5.5 Acquisto da Biglietterie Self Service

La previsione per cui il promemoria del titolo di trasporto emesso (che deve essere

esibito al personale di bordo e che vale come titolo di viaggio se il passeggero non ha fornito il proprio nominativo in forma completa) possa essere stampato una sola volta è vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. t) del Codice del Consumo, poiché limita la facoltà del consumatore di opporre eccezioni, laddove non è consentita una seconda stampa a seguito, ad esempio, di furto.

#### 5.7 Modalità di pagamento

La previsione per cui il pagamento tramite bancomat o contanti non consenta la combinazione con altre modalità di pagamento rappresenta uno svantaggio immotivato nei confronti del consumatore.

#### 5.11 Non utilizzabilità del titolo di trasporto

La previsione per cui il passeggero debba mostrare un valido documento d'identità all'agente AW, pena la perdita del diritto al trasporto, pare esagerata, se si considera che lo stesso codice penale italiano (art. 651, "Rifiuto d'indicazioni sulla propria identità personale") prevede l'imposizione di fornire informazioni relative alla propria identità personale al pubblico ufficiale che ne faccia richiesta, senza disporre l'obbligo di fornire un documento d'identità valido.

### **Art. 7: Regolarizzazione a bordo del titolo di trasporto**

#### 7.1 Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto

La previsione per cui il passeggero che utilizza un titolo di trasporto con riduzioni di prezzo senza averne diritto debba, oltre che regolarizzare la propria posizione a bordo, pagare i sovrapprezzi, pare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. f) del Codice del Consumo, poiché impone al consumatore inadempiente il pagamento di un importo manifestamente eccessivo.

### **Art. 9: Cambio titolo di trasporto**

9.6 La previsione per cui NTV rimborserà al consumatore il corrispettivo del servizio accessorio non utilizzato, salvo quanto stabilito dalle CPT (Condizioni Particolari Tariffarie), pare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. l) del Codice del Consumo, poiché prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole (in questo caso, le CPT) che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

Viola inoltre la lettera p) del medesimo articolo, poiché riserva al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato, la lettera r), perché limita l'eccezione di inadempimento da parte del consumatore, e la lettera t), perché impone delle limitazioni alla facoltà del consumatore di opporre eccezioni. Tali considerazioni, peraltro, valgono anche per la l'articolo 10.3 ("Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute"), laddove si fanno salve condizioni diverse stabilite dalle CPT.

### **Art. 10: Rimborso del titolo di trasporto**

#### 10.1 Introduzione

La previsione per cui NTV non rimborserà quei titoli di trasporto emessi in base ad offerte promozionali che espressamente prevedano la non rimborsabilità non tiene conto della possibilità che il consumatore abbia comunque pagato una parte del prezzo: tale clausola, pertanto, pare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. f) del Codice del Consumo, laddove impone al consumatore il pagamento di un importo eccessivo; viola inoltre la lettera t) del medesimo articolo, perché impone delle limitazioni alla facoltà del consumatore di opporre eccezioni.

#### 10.6 Modalità di rimborso

La previsione di cui alla lettera b), con riferimento alla richiesta di rimborso effettuata tramite Biglietterie Self Service, impone che il suddetto rimborso avvenga solo a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo. Ciò appare vessatorio perché impone al consumatore di accettare uno strumento di pagamento magari differente da quello usato per l'acquisto del titolo.

### **Art. 14: Passeggeri con disabilità e Passeggeri a mobilità ridotta**

#### 14.1 Diritto al trasporto

I "determinati casi" in cui è richiesto l'accompagnamento del disabile, non sono meglio specificati, e ciò non dà al consumatore modo di capire quali siano le condizioni di accesso al servizio: questo può apparire vessatorio ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. l) del Codice del Consumo, poiché prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del

contratto.

#### 14.2 Posti riservati

L'imposizione del Contact Center come unico canale di acquisto (oltretutto a pagamento) per i Passeggeri con sedia a rotelle appare discriminatoria.

#### 14.4 Assistenza

La "ragionevolezza" dello sforzo di NTV nell'assistenza ai Passeggeri disabili appare un concetto indeterminato, e vessatorio ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo, poiché l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà (in questo caso, l'interpretazione del concetto di ragionevolezza). Il medesimo ragionamento si applica per l'art. 16.3, primo capoverso, laddove si fa riferimento alle "spese ragionevoli di alloggio" e "spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il Passeggero", in caso di ritardo del treno che renda impossibile la continuazione del servizio nello stesso giorno.

#### **Art. 15: Obblighi e responsabilità del Passeggero**

15.2 Tale previsione sembra colpevolizzare il consumatore per qualsiasi inadempimento, anche lieve, a prescindere dalla colpa o dal dolo. Ciò appare vessatorio ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo, poiché configura una condizione meramente potestativa; viola inoltre la lettera f) del medesimo articolo, poiché impone al consumatore inadempiente il pagamento di un importo manifestamente eccessivo, qualora la trattenuta che segua all'inadempimento sia di una certa entità; contrasta, poi, con la lettera l), poiché prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole (i meri rimandi alle norme di legge, senza che esse siano riportate) che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto; viola, infine, la lettera t), poiché pone dei limiti alla facoltà per il consumatore di opporre eccezioni.

#### **Art. 16: Responsabilità di NTV**

##### 16.1 Responsabilità in caso di morte o di lesioni dei Passeggeri

Il fatto che l'incidente sia stato causato da "circostanze estranee al servizio di trasporto" non è detto che esoneri NTV dalla responsabilità poiché, essendo l'operatore

professionale fornitore del servizio, è il soggetto che è meglio in grado di prevenire eventuali danni (art. 33, 2° comma, lett. b) del Codice del Consumo, limitazione di responsabilità).

L'esimente della "colpa o dolo del Passeggero" sembra comprendere anche i casi di colpa lieve, comportando un grave squilibrio di responsabilità soprattutto in casi gravi come la morte o lesioni del passeggero. Lo stesso ragionamento è da applicarsi all'ultimo periodo del medesimo articolo, laddove si fa riferimento ai pagamenti anticipati da NTV, da restituire qualora il danno sia dovuto a "colpa, errore o dolo del Passeggero".

L'esimente del comportamento posto in essere da un terzo, non controllabile da NTV, accolla la responsabilità al consumatore, per fatti da lui né prevedibili né prevenibili: ciò è vessatorio ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. s) del Codice del Consumo, laddove consente al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, con conseguente diminuzione della tutela dei diritti del consumatore.

Le sopradette considerazioni sono da applicarsi anche all'art. 16.3, secondo capoverso, laddove si elencano le esimenti per NTV con riferimento al ritardo o alla soppressione del servizio.

##### 16.2 Responsabilità per danno alle cose

Il limite di € 1.400 per la responsabilità di NTV per i danni alle cose, non tiene conto dell'eventuale maggior danno patito dal Passeggero (art. 33, 2° comma, lett. a) del Codice del Consumo, limitazione della responsabilità del professionista).

##### 16.5 Assistenza

Il riferimento alla "possibilità fisica" di attuare le misure di assistenza di cui alle lettere b) e c) e all'ultimo periodo, appare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo, in quanto costituisce una condizione meramente potestativa, lasciando l'interpretazione del concetto unicamente al professionista.

##### 16.6 Indennità per ritardo in arrivo

Le percentuali di indennizzo previste dalla disposizione paiono particolarmente esigue, non tenendo conto degli eventuali danni ulteriori patiti dal Passeggero. La clausola,

pertanto, è vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. t) del Codice del Consumo, perché limita la facoltà del consumatore di opporre eccezioni.

#### 16.8 Responsabilità per danni indiretti e/o consequenziali

La disposizione non definisce chiaramente il concetto di danno indiretto e/o consequenziale, risultando vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo, in quanto costituisce una condizione meramente potestativa, lasciando l'interpretazione del concetto unicamente al professionista.

### **CONDIZIONI PARTICOLARI E TARIFFARIE**

#### **Art. 3: Tipologie di trasporto**

##### 3.1 Titolo di trasporto "Bordo"

Con riferimento alla lettera c), il mancato diritto al rimborso per il consumatore qualora, a seguito di una richiesta di cambio del titolo di trasporto "Bordo", egli venga ricollocato in un ambiente di viaggio inferiore a quello della prenotazione originaria, è vessatorio ai sensi dell'art. 33, 1° comma, del Codice del Consumo, in quanto comporta un netto squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. La medesima considerazione è da applicarsi all'art. 7.3, con riferimento al titolo di trasporto "Andata&Ritorno", all'art. 7.5 (Carnet) e all'art. 7.6 (Abbonamento).

#### **Art. 4: Borsellino Italo**

4.7 La buona fede non può costituire una scusante per NTV, nel caso in cui il Borsellino Italo venga utilizzato da un soggetto che paia esserne il titolare, ma che effettivamente non lo sia, poiché essa si presume come quella di ogni parte contrattuale. Vi è, quindi, una violazione dell'art. 33, 2° comma, lett. t) del Codice del Consumo, poiché limita la facoltà del consumatore di opporre eccezioni. La medesima considerazione si applica all'art. 5.6, con riferimento al Credito Italo.

#### **Art. 7: Ulteriori offerte commerciali**

##### 7.2 ItaloInsieme

La non rimborsabilità assoluta del titolo di trasporto "ItaloInsieme" non tiene conto di una eventuale giusta causa alla base delle richiesta di rimborso. La clausola è

vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. f) del Codice del Consumo, perché impone al consumatore il pagamento di un importo manifestamente eccessivo (in questo caso, l'intero prezzo pagato inutilmente). La medesima considerazione vale per l'art. 7.5 (Carnet) e per l'art. 7.6 (Abbonamento).

##### 7.4 Titolo di trasporto "Gruppi"

Lettera a) La previsione, oltre che della mancata emissione del titolo, delle trattenute delle somme eventualmente già versate dal consumatore a seguito di mancato versamento delle somme a titolo di acconto o saldo, non tiene conto che potrebbe sussistere una giusta causa alla base del mancato pagamento. La clausola pare qui vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. f) del Codice del Consumo, perché impone al consumatore il pagamento di un importo manifestamente eccessivo (in questo caso, l'eventuale acconto già versato). La stessa considerazione è da applicarsi alla lettera c) del medesimo articolo, laddove si prevede una trattenuta del 100% a seguito di rinuncia al titolo (potrebbe infatti sussistere una giusta causa alla base della rinuncia).

## Allegato 2

### CONSUMATORI TRENITALIA

#### NORME COMUNI

##### Art. 8: I reclami

Il termine di 30 giorni, non perentorio, di risposta da parte di Trenitalia al reclamo del viaggiatore, pare eccessivo, essendo inoltre suscettibile di proroga da parte della compagnia, che non è tenuta a fornirne i motivi. Si suggerisce l'inserimento di un limite temporale "entro e non oltre" il quale Trenitalia debba risponderne, salvo posticipo per determinate ragioni.

#### TRASPORTO NAZIONALE

##### Art. 5: Il cambio del biglietto

###### 5.1 Le modalità di richiesta del cambio del biglietto

La possibilità per il consumatore di richiedere il cambio dei biglietti (diversi da quelli acquistati nella sez. "Le frecce") esclusivamente in biglietteria e non anche attraverso il sito internet, è gravoso per il viaggiatore, che non sempre ha la possibilità di recarsi fisicamente alla biglietteria, peraltro spesso caratterizzata da lunghe code. Ciò determina uno squilibrio a sfavore del consumatore tra i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto (art. 33, 1° comma, Codice del Consumo): all'acquisto via internet del titolo, infatti, non corrisponde il diritto di cambiare il biglietto tramite il sito web della compagnia. La medesima considerazione è da applicarsi agli artt. 9.1.3 (Le modalità di richiesta di rimborso senza trattenute) e 9.2.1 (Le modalità di richiesta del rimborso), laddove si fa riferimento alle procedure di richiesta del rimborso.

##### Art. 7: La responsabilità di Trenitalia

###### 7.3 Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti

Lettera c) la prevedibilità del ritardo è determinata "oggettivamente da Trenitalia, in base alla sua esperienza". Tale criterio, oltre che essere vago ed indeterminato, non

lascia a spazio di valutazione al consumatore. Ciò si traduce in un profilo di vessatorietà ai sensi dell'art. 33, 1° comma, del Codice del Consumo, poiché si viene a creare uno squilibrio a sfavore del consumatore tra i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto. L'eccesso di arbitrarietà del criterio della prevedibilità oggettiva, inoltre, potrebbe far sorgere una violazione dell'art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo, poiché soggetto all'esclusiva valutazione del professionista (condizione meramente potestativa). La medesime considerazioni sono da applicarsi al seguente articolo 7.4 (Interventi di assistenza), oltre che all'art. 9.1.1 (Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo).

#### **Art. 10: Il Bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione**

Il profilo di vessatorietà (art. 33, 1° comma, Codice del consumo) è individuato nell'obbligo, per il viaggiatore, di accettare la diversa sistemazione propostagli a seguito del mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, pena la perdita del bonus. La ratio del bonus è da ricercarsi proprio nel disservizio stesso, non rilevando il fatto che il viaggiatore si sposti o rimanga nel medesimo posto. Ciò, infatti, determina uno squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto (art. 33, 1° comma, Codice del consumo).

#### **Art. 11: Il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità**

##### **o a mobilità ridotta**

##### 11.2 I servizi di assistenza

Il termine di 5 giorni per fornire le motivazioni del rifiuto del trasporto o dell'imposizione della persona di accompagnamento, pare incongruo e vessatorio: è opportuno, invero, che il soggetto conosca immediatamente le ragioni della decisione di Trenitalia. Diversamente, infatti, si verifica un forte squilibrio contrattuale ai sensi dell'art. 33, 1° comma, del Codice del Consumo.

## **LA GAMMA DELLE OFFERTE**

#### **Art. 12: I viaggi dei gruppi**

##### 12.5 Le condizioni di utilizzo

Con riferimento al cambio del biglietto, il termine di 5 giorni prima della partenza,

entro il quale esso è possibile, appare eccessivamente anticipato, se si considera che un gruppo di persone è maggiormente soggetto a problemi operativi e a necessità di cambiamento del giorno/orario di partenza. Inoltre, il criterio della compatibilità con le "esigenze di trasporto della Società" appare vago e potrebbe configurarsi come condizione meramente potestativa (art. 33, 2° comma, lett. d) del Codice del Consumo).

#### **Art. 13: Gli abbonamenti**

##### 13.5 Furto, smarrimento e distruzione dell'abbonamento

La mancata previsione di un rimborso o sostituzione in caso di furto dell'abbonamento settimanale o mensile pare iniqua ed eccessiva, considerando anche il prezzo dei suddetti titoli.

##### **13.6 Il rimborso**

Il termine di 10 giorni di disservizio previsti (disservizio imputabile a Trenitalia), prima del quale non è possibile richiedere il rimborso dell'abbonamento, pare eccessivo ed iniquo, così come l'impossibilità di un rimborso quantomeno dell'abbonamento mensile in caso di mancato utilizzo da parte del viaggiatore.

## **I SERVIZI AGGIUNTIVI**

#### **Art. 2: Il servizio cuccette ordinarie e comfort, vagone letto, Excelsior ed Excelsior E4**

##### 2.2 L'utilizzazione del biglietto

La previsione per cui le luci del compartimento debbano essere spente durante la notte, a meno del consenso di tutti i viaggiatori a tenerle accese, non tiene conto della possibilità che determinate categorie di soggetti (es. disabili) possano necessitare della luce a prescindere dalla volontà degli altri passeggeri.

#### **Art. 3: Il servizio di ristorazione**

Pare eccessiva la previsione per cui non è possibile introdurre nelle carrozze ristorante/bar nemmeno i bagagli non ingombrante (dal momento che sono ammessi gli oggetti non ingombranti) anche alla luce del fatto che Trenitalia si dichiara non responsabile della custodia dei bagagli).

#### **Art. 4: Il trasporto dei bagagli**

##### 4.4 La custodia dei bagagli. Verifiche

L'attività di ispezione e controllo dei bagagli dei passeggeri nel caso di "grave presunzione" di violazione delle condizioni di trasporto dovrebbe essere svolta dagli agenti della Polizia di Stato (presente in tutte le stazioni) e non da Trenitalia stessa, trattandosi comunque di attività di pubblica sicurezza.

#### **Art. 5: Il trasporto di animali**

##### 5.3 Le condizioni di trasporto. Custodia degli animali

La mancata previsione del rimborso del biglietto, quantomeno parziale, in caso di discesa forzata dal treno per disturbo dell'animale, pare iniqua ed eccessiva.

#### **Art. 6: Il trasporto di auto e moto**

##### 6.5 Il cambio del bollettino e della prenotazione

Il termine massimo di 5 giorni prima della partenza entro il quale il viaggiatore possa richiedere il cambio del bollettino e della prenotazione, pare restrittivo nei confronti del consumatore.

##### 6.8 Il mancato ritiro dell'auto/moto

La previsione per cui il viaggiatore debba pagare la sosta del proprio mezzo anche nei casi in cui sia stato autorizzato a salire su un treno diverso da quello su cui si effettua il trasporto dell'auto/moto, implica che la disposizione si applica anche nei casi in cui tale situazione sia stata imposta al passeggero, o comunque non sia dipesa dalla sua volontà: ciò appare iniquo poiché l'eventuale ritardo nel ritiro del mezzo potrebbe dipendere da causa non imputabile al consumatore.

## **Allegato 3 CONSUMATORI TRENORD**

#### **Art. 1: Gli obblighi di TRENORD**

Trenord dichiara apertamente di riservarsi di stabilire non meglio specificate "estensioni o limitazioni di ammissione di responsabilità": ciò costituisce una chiara violazione dell'art. 33, 2° comma, lett. a), b), ed m), del Codice del Consumo, in quanto configura una restrizione della responsabilità del professionista, limita le azioni del consumatore nei confronti del professionista e consente ad esso la possibilità di modificare unilateralmente le clausole del contratto.

#### **Art. 13: Come accedere al servizio di trasporto con la bicicletta**

La previsione della facoltà, per Trenord, di limitare l'accesso delle biciclette in casi di affollamento, appare vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. m), del Codice del Consumo, poiché attribuisce al professionista la possibilità di modificare unilateralmente le clausole del contratto.

#### **Art. 41: Abbonamenti con origine-destinazione "elettronici" emessi da sistema SBME**

La possibilità di ottenere una sola volta la tessera sostitutiva in caso di smarrimento, furto o deterioramento del titolo, provoca uno squilibrio ingiustificato a sfavore del consumatore nei diritti e negli obblighi derivanti dal contratto (art. 33, 1° comma, del Codice del Consumo). La medesima considerazione è da applicarsi all'art. 42 (Norme comuni per l'utilizzo degli abbonamenti), laddove si stabilisce l'impossibilità di rinnovare on line l'abbonamento annuale.

#### **Art. 68: Norme generali per i titoli integrati**

La assoluta non rimborsabilità dei titoli integrati è vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. b), del Codice del Consumo, poiché limita i diritti del consumatore nei confronti del professionista (potrebbe sussistere, infatti, una giusta causa di rimborso).

#### **Art. 86: Responsabilità per danno**

La non responsabilità di Trenord degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli rappresenta una limitazione della responsabilità del professionista (e, di

conseguenza, dei diritti del consumatore) ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. b), del Codice del Consumo. La medesima considerazione è da applicarsi al paragrafo relativo alle biciclette, laddove si fa riferimento all'esclusione della responsabilità di Trenord per la custodia delle biciclette.

#### **Art. 97: L'acquisto a bordo treno**

La previsione di un'esazione suppletiva di € 5,00 per l'acquisto del titolo i viaggio a bordo treno appare eccessiva, se confrontata con il costo del biglietto. Si profila, quindi, una violazione dell'art. 33, 2° comma, lett. f), del Codice del Consumo, laddove è previsto il pagamento di un importo manifestamente eccessivo (in questo caso, l'esazione) per il consumatore. La medesima considerazione è da applicarsi al seguente art. 98 (La convalida a bordo treno), laddove si prevede una eguale esazione a seguito di convalida a bordo treno.

#### **Art. 101: I biglietti**

La previsione di una trattenuta del 10% sul rimborso in caso di inutilizzo del biglietto da parte del consumatore, è vessatoria ai sensi dell'art. 33, 2° comma, lett. e), del Codice del Consumo, laddove, a fronte della trattenuta, non si prevede il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta qualora sia quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere. La medesima considerazione è da applicarsi al seguente art. 102 (Gli Abbonamenti), laddove si prevede una eguale trattenuta a seguito di inutilizzo dell'abbonamento.

#### **Art. 104: Esclusione del rimborso**

La disposizione è da considerarsi vessatoria (in particolare, quando si fa riferimento a "ragioni di natura commerciale") poiché limita le azioni e i diritti del consumatore nei confronti del professionista (art. 33, 2° comma, lett. b), Codice del Consumo). La medesima considerazione è da applicarsi al seguente art. 110 (Indennità per il prezzo del biglietto), laddove si stabilisce che Trenord non riconoscerà indennità per ritardo (in assenza del rimborso del biglietto) inferiori a € 4,00.

## **Allegato 4**

### **OSSERVAZIONI CONSUMATORI ARENAWAYS**

#### **Art. 6: OBBLIGHI E RESPONSABILITA' di GC/AW**

##### **Per fatto degli agenti ferroviari**

Emergono profili di vessatorietà laddove la responsabilità di Arenaways non sussiste se i propri agenti operino su richiesta del viaggiatore per prestazioni che esulino dalle mansioni loro attribuite. Non sono specificate le mansioni che non competono agli agenti Arenaways né il tipo di richiesta che dovrebbe fare il viaggiatore. La norma violata, in questo caso, è l'art. 33, 2° comma, lett. q) del Codice del Consumo, laddove definisce vessatoria quella clausola che limita la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti o subordina l'adempimento al rispetto di particolari formalità.

##### **Per danno alle cose**

Arenaways si ritiene non responsabile del contenuto dei bagagli. La responsabilità, tuttavia, deve sussistere se il consumatore abbia regolarmente denunciato l'elenco degli oggetti contenuti nel bagaglio (altrimenti, si incorrerebbe in una violazione dell'art. 33, 2° comma, lett. b), Codice del Consumo), limitazione delle azioni/diritti del consumatori nei confronti del professionista.

##### **L'indennità in caso di ritardo in arrivo**

La previsione del rimborso a partire da un ritardo minimo di 60 minuti limita i diritti del consumatore (art. 33, 2° comma, lett. b), Codice del Consumo) poiché il viaggiatore potrebbe subire un danno anche con un ritardo esiguo (si pensi alla perdita di coincidenze, appuntamenti importanti di lavoro, ecc.). E' auspicabile l'inserimento di una clausola di salvezza che garantisca al cliente il risarcimento del danno subito a seguito del ritardo. Tali considerazioni sono applicabili anche all'art. 8.1, lett. c) ("Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a GC/AW o per ordine dell'autorità pubblica"), laddove si fa riferimento a un ritardo oggettivamente prevedibile superiore ai 60 minuti.

#### **ART. 7: OBBLIGHI E RESPONSABILITA'**

Si tratta di una clausola vessatoria, poiché prevede la responsabilità del consumatore “per qualsiasi danno” che questi abbia provocato, laddove invece sono previste limitazioni per ciò che concerne la responsabilità per i danni cagionati dalla compagnia (art. 33, 2° comma, lett. b), Codice del Consumo).



*Pubblicazione a cura di:*

**Servizio Armonizzazione del Mercato**

Camera di Commercio di Milano