



Udine, 30/01/2020

Prot. n° 100

Spettabile

ART - Autorità di regolazione dei trasporti
Via Nizza 230
10126 TORINO

Ufficio Vigilanza e sanzioni

INOLTRO TRAMITE PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti della Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. relativo all'inottemperanza della delibera n. 106/2018, di approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".

Con riferimento alla delibera ART n. 165/2019 la scrivente Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. presenta le proposte di impegni migliorativi, al fine di rimuovere la contestazione avanzata.

MISURE 5.2. e 5.3

Le informazioni alla **Clientela diversamente abile**, presenti sul website aziendale, nella Carta dei servizi e affisse nelle bacheche, vengono integrate con ulteriori informazioni relative ai servizi forniti e alla possibilità di richiesta di un rimborso e di un indennizzo in caso di mancata erogazione degli stessi.

L'aggiornamento informativo verrà effettuato entro il 10/03/2020.

Servizio sulla tratta sociale Udine – Cividale del Friuli

“L’infrastruttura della linea sociale è dotata di rampe che consentono l’accesso dei diversamente abili anche in sedia a ruote, ad esclusione della fermata di San Gottardo per le sole sedie a ruote.

E’ dunque possibile l’accesso alle Stazioni di Udine, di Remanzacco, di Cividale del Friuli, alle fermate di Moimacco e di Bottenicco.

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare la Stazione di Cividale del Friuli (tel. +39 0432 – 731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio, così come riportato nelle sezione dedicata sul sito web aziendale: <http://www.ferrovieudinecividale.it/viaggiatori-con-disabilita-e-a-ridotta-mobilita-in-viaggio-sulla-tratta-udine-cividale/>

SOCIETA' FERROVIE UDINE CIVIDALE S.R.L.

Capitale Sociale € 119.000,00 i.v.
R.E.A. C.C.I.A.A. di Udine n° 253834
Registro Imprese di Udine n° 02345670307
Codice fiscale e Partita I.V.A. n° 02345670307

SEDE LEGALE

Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE
Tel. 0432 581844 Fax 0432 581883
E-mail: info@ferrovieudinecividale.it
Website: www.ferrovieudinecividale.it



In caso di mancata assistenza:

- il viaggiatore disabile, titolare di biglietto di corsa semplice convalidato, può richiedere il rimborso del costo del biglietto ed un indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale rimborso è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore. Nel caso in cui venga presentato un documento fiscale che attesta il ricorso ad un servizio alternativo, sulla tratta programmata, è previsto il riconoscimento dell'intero costo sostenuto. Le richieste di rimborso e indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it ;
- Il viaggiatore disabile, titolare di biglietto di corsa semplice non convalidato, (i biglietti della Udine Cividale non sono soggetti a scadenza), può richiedere il solo indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale indennizzo è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore. Le richieste di solo indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it .”

Servizio sulla tratta nazionale Trieste - Udine - Tarvisio / Mi.Co.Tra.

Si evidenzia che le carrozze impiegate per il servizio transfrontaliero Mi.Co.Tra sono di proprietà di OBB (partner ferroviario austriaco), pertanto FUC non può variare la composizione o intervenire con modifiche tecniche ai mezzi.

Le carrozze attualmente disponibili per il servizio Mi.Co.Tra. **NON** consentono il trasporto di persone a mobilità ridotta che necessitano di sedie a ruote.

“Il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, al fine di assicurare loro, a bordo treno, un viaggio caratterizzato dal massimo confort e sicurezza. Il servizio di assistenza a terra viene garantito da RFI (Rete Ferroviaria Italiana) tramite il proprio servizio dedicato “Sala Blu”.

Per l'assistenza a terra ai Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, è necessario rivolgersi al servizio di RFI - “Sala Blu” utilizzando una delle seguenti modalità:

- inviando una E-mail all'indirizzo: SalaBlu.TRIESTE@rfi.it;
- recandosi direttamente presso la Sala Blu di Trieste, sita al binario n. 1 della Stazione ferroviaria di Trieste Centrale (orario di apertura: dalle ore 06.45 alle ore 21.30, tutti i giorni, festivi inclusi);
- telefonando al numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso in Italia oppure, al numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero.

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.

SOCIETA' FERROVIE UDINE CIVIDALE S.R.L.

Capitale Sociale € 119.000,00 i.v.
R.E.A. C.C.I.A.A. di Udine n° 253834
Registro Imprese di Udine n° 02345670307
Codice fiscale e Partita I.V.A. n° 02345670307

SEDE LEGALE

Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE
Tel. 0432 581844 Fax 0432 581883
E-mail: info@ferrovieudinecividale.it
Website: www.ferrovieudinecividale.it



FUC può richiedere che il viaggiatore con disabilità sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non fosse autosufficiente.

Gli aventi titolo all'assistenza sono:

- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- non vedenti o con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

Ai soli viaggiatori con disabilità, in possesso di certificazione, si applica la tariffazione ridotta, mentre l'eventuale accompagnatore viaggia gratuitamente.

In caso di mancata assistenza a bordo treno, il viaggiatore provvisto di biglietto rilasciato da FUC, ha diritto al rimborso del titolo di viaggio e ad un indennizzo pari al 50% del valore dello stesso.

La richiesta di rimborso e di indennizzo deve essere presentata entro 30 giorni dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it o richiedendolo al capotreno.

Il titolare di biglietto di corsa semplice o di abbonamento venduto da altra Impresa deve invece rivolgersi direttamente a questa in caso di reclamo e/o richiesta di rimborso e a Sala Blu-RFI per la mancata assistenza a terra.”

IMPEGNI AZIENDALI

Il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, che viaggiano in treno.

- Al fine di consentire la fruibilità del servizio, anche per i viaggiatori su sedie a ruote, la Società siglerà una convenzione, entro il primo semestre 2020 con una cooperativa sociale specializzata nel trasporto di disabili. I costi di trasporto sono a carico di FUC e non graveranno sul viaggiatore.
- Al fine di consentire la maggiore fruibilità delle fermate e delle Stazioni si prevede di realizzare dei percorsi alternativi per il raggiungimento dei marciapiedi (pittogrammi, accessi facilitati...). FUC è una società in house soggetta a controllo analogo, pertanto deve attivare la richiesta di finanziamento ed attendere il relativo nullaosta della Regione FVG. La tempistica prevista è nel 2021. Per la fermata di San Gottardo è già stato autorizzato l'intervento di adeguamento della posizione del binario rispetto al marciapiede per agevolare così la salita di tutti i viaggiatori. Importo previsto: € 70.000 con inizio lavori nel 2021.

Tutte le informazioni e la relativa modulistica verranno pubblicate sul sito web aziendale all'interno delle pagine dedicate.

SOCIETA' FERROVIE UDINE CIVIDALE S.R.L.

Capitale Sociale € 119.000,00 i.v.
R.E.A. C.C.I.A.A. di Udine n° 253834
Registro Imprese di Udine n° 02345670307
Codice fiscale e Partita I.V.A. n° 02345670307

SEDE LEGALE

Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE
Tel. 0432 581844 Fax 0432 581883
E-mail: info@ferrovieudinecividale.it
Website: www.ferrovieudinecividale.it



MISURE 7.1 E 7.2

Le informazioni presenti sul website aziendale, affisse nelle bacheche e descritte nella Carta dei servizi, vengono integrate prevedendo, per i **viaggiatori titolari di abbonamento**, la possibilità di ottenere un indennizzo nel caso di ripetuti ritardi o soppressioni.

L'aggiornamento informativo verrà effettuato entro il 10/03/2020.

Servizio sulla tratta sociale Udine – Cividale del Friuli

"I titolari di abbonamento quindicinale, mensile e scolastico, nel caso in cui un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento, subisca un ritardo superiore ai 15' o venga soppresso, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o soppresse.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it."

Servizio sulla tratta nazionale Trieste - Udine - Tarvisio / Mi.Co.Tra.

"I titolari di abbonamento settimanale e mensile rilasciato da FUC, nel caso in cui un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento, subisca un ritardo superiore ai 15' o venga soppresso, per cause imputabili alla Società FUC, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o soppresse.

I possessori di abbonamento Trenitalia e di abbonamento integrato Trenitalia, devono invece rivolgersi direttamente a Trenitalia per eventuali richieste di indennizzo che verranno gestite secondo le modalità previste dall'Impresa.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento FUC o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento, tramite la compilazione del relativo modulo, scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it o richiedendolo al capotreno."

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti e/o integrazioni si porgono distinti saluti.

Società Ferrovie Udine Cividale S.r.l.

L'Amministratore Unico

Dott. GIANPAOLO GRABERI

SOCIETA' FERROVIE UDINE CIVIDALE S.R.L.

Capitale Sociale € 119.000,00 i.v.
R.E.A. C.C.I.A.A. di Udine n° 253834
Registro Imprese di Udine n° 02345670307
Codice fiscale e Partita I.V.A. n° 02345670307

SEDE LEGALE

Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE
Tel. 0432 581844 Fax 0432 581883
E-mail: info@ferrovieudinecividale.it
Website: www.ferrovieudinecividale.it