

**Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015.**

Oggetto: proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART") con delibera n. 159 del 5 dicembre 2019.

**Soggetto proponente**

Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l. (di seguito, "FSE" o "Società") società interamente partecipata da Ferrovie dello Stato Italiane da novembre 2016.

In forza del contratto di servizio pubblico sottoscritto con la Regione Puglia (con durata fino a dicembre 2021), FSE gestisce i servizi di trasporto di passeggeri su ferro sull'infrastruttura ferroviaria dalla stessa gestita, vale a dire la rete ferroviaria del territorio sud-est pugliese che collega tra di loro i capoluoghi di Bari, Taranto e Lecce, nonché gran parte dei comuni delle province di Bari, Brindisi, Lecce e Taranto. La società presta, inoltre, servizi di trasporto automobilistico nelle province precedentemente indicate.

**Estremi del procedimento e fattispecie contestata**

Delibera ART n. 159 del 5 dicembre 2019

Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l. ("FSE") relativo alla presunta inottemperanza alle misure 10.1 e 10.2 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 al mancato adeguamento alle misure 5.2, 5.3, 7.1 e 7.2 della medesima delibera ("Procedimento").

**Descrizione degli impegni proposti**

**Impegno n. 1 – Adeguamento delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi alla misura n. 5.2 della delibera n. 106/2018.**

Con l'intento di chiarire il contesto in cui opera FSE e fornire alcuni elementi utili alle valutazioni di Codesta Autorità, si precisa che, sulla rete gestita dalla Società (pari a circa 474 km), insistono circa 94 impianti (stazioni o fermate), dotati al massimo di tre binari dedicati alla salita/discesa viaggiatori.

Esclusivamente in due stazioni sono presenti sotto/sovra-passaggi per raggiungere i binari diversi dal primo. Mentre, nei restanti impianti (92), l'attraversamento dei binari avviene attraverso passaggi a raso.

Nel 2019, nell'ottica di migliorare l'accessibilità da parte di tutti i viaggiatori alle stazioni e ai propri servizi di trasporto, la Società ha implementato un servizio di assistenza dedicato alla clientela PMR attivabile con chiamata al numero verde 800 079090.

Tale servizio consente un'efficace organizzazione degli spostamenti alla luce delle specifiche esigenze della clientela che ne fa richiesta (es. l'utilizzo di materiale rotabile con specifiche dotazioni), nonché la fruizione di un servizio di supporto in stazione attraverso una rete di operatori deputati all'assistenza dei passeggeri. Si precisa, peraltro, che tale servizio sarà ulteriormente sviluppato nel corso del 2020 attraverso l'incremento del personale dedicato.

Ferme le peculiari caratteristiche degli impianti gestiti da FSE e le iniziative adottate al fine di garantirne piena accessibilità e fruibilità ai passeggeri, vengono, di seguito, rappresentate le ulteriori misure (i.e. impegni) che la Società intende implementare ai fini del definitivo superamento delle infrazioni contestante all'avvio del Procedimento.

In particolare, FSE provvederà all'adeguamento della carta dei servizi 2020 e delle condizioni generali di trasporto alla misura 5.2 della delibera n.106/2018, attraverso la definizione del diritto all'indennizzo spettante all'utente con disabilità o a mobilità ridotta qualora, in caso di indisponibilità di passerelle per l'attraversamento con carrozzelle (c.d. carriabilità), il relativo ripristino non avvenga nei tempi previsti e comunicati ai passeggeri.

Gli indennizzi saranno determinati nel rispetto dei criteri di cui alla Misura 5.4 della delibera n.106/2018 e, in particolare, sulla base dei parametri riportati nella seguente tabella, determinati secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità:

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO					
Parametro A		Parametro B		Parametro C	
ritardo nel ripristino della disponibilità degli attraversamenti rispetto ai tempi comunicati/rettificati da FSE		distanza da percorrere col treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato	
< 48h	25% del costo del biglietto	0 - 10 km	25% del costo del biglietto per la 1ma stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio, è riconosciuto un <b>rimborso forfettario pari a €15,00</b>	
> 48h	50% del costo del biglietto	> 10 km	50% del costo del biglietto per la 1ma stazione accessibile		

Si precisa che l'ammontare dell'indennizzo spettante al passeggero sarà determinato dalla somma del valore associato a ciascuno dei tre parametri (A+B+C) e che, in ogni caso, le verifiche circa l'assenza di alternative di viaggio di cui al parametro C sarà a carico di FSE, senza alcun onere a carico dei passeggeri.

L'indennizzo potrà essere richiesto dal cliente secondo le modalità di cui alla Misura 8 della delibera n.106/2018 e, in particolare, tramite i seguenti canali:

- le biglietterie FSE;
- per posta alla Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- sul sito web [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it) nella sezione Comunicazioni > Assistenza e contatti.

La tempistica massima prevista per il riconoscimento degli indennizzi sarà di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

FSE si impegna a riconoscere l'indennizzo nella misura sopra descritta a soddisfacimento dei reclami (o altra tipologia di segnalazioni) pervenuti nel 2019 (nel corso dell'intero anno), relativi ad eventuali casi di indisponibilità degli attraversamenti che si sono verificati nel corso dello stesso anno e segnalati dai clienti, indipendentemente dai relativi tempi di ripristino.

Al fine di garantirne la piena conoscibilità, le iniziative brevemente rappresentate saranno oggetto di una campagna informativa dedicata che verrà diffusa, entro il 15/02/2020, sul sito [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it), sia nella *home page* che attraverso apposita sezione, nonché sui treni tramite locandine e nelle bacheche delle stazioni.

Vale osservare che l'importo significativo che FSE intende riconoscere alla clientela in caso di mancato ripristino degli attraversamenti in stazione nei termini comunicati – del valore di 15 euro, nel caso in cui risulti applicabile il paramento C (assenza di alternative di viaggio), vale a dire un importo pari a sette volte il valore medio dei biglietti di FSE, come pure l'ideazione di una campagna informativa dedicata ai fini della diffusione attraverso i canali informativi/di acquisto della Società, assieme all'impegno a riconoscere l'indennizzo per eventi che si sono verificati nel corso del 2019 (oggetto di segnalazioni trasmesse nello stesso anno), includono quel *quid pluris* di tutela dei passeggeri che le proposte di impegni devono contemplare al fine di non esaurirsi

nel mero adempimento degli obblighi che si assumono violati, così come previsto all'art. 9, comma 2, lett. e) del *Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità*.

**Costi previsti: OMISSIONE** Tale importo include, tra l'altro, la stima dei costi a carico della Società a fronte dello sforzo compiuto dalla stessa ai fini del riconoscimento di un indennizzo di valore significativo. Si è, inoltre, tenuto conto dei costi connessi al personale dedicato al processo di gestione delle richieste di indennizzo e per l'ideazione e diffusione di una specifica campagna informativa.

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** entro il 28/02/2020, FSE provvederà all'adeguamento delle condizioni generali di trasporto e, previa consultazione delle associazioni dei consumatori e della Regione Puglia, alla pubblicazione della carta dei servizi 2020.

\*\*\*

#### **Impegno n. 2 – Adeguamento delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi alla misura n. 5.3 della delibera n. 106/2018.**

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, FSE si impegna a riconoscere all'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso del biglietto, un indennizzo pari a euro 15.

L'indennizzo potrà essere richiesto dal cliente secondo le modalità di cui alla Misura 8 della delibera n.106/2018, ed in particolare tramite i seguenti canali:

- le biglietterie FSE;
- per posta alla Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- sul sito web [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it) nella sezione Comunicazioni > Assistenza e contatti.

La tempistica massima prevista per il riconoscimento di rimborsi ed indennizzi è di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

FSE si impegna a riconoscere l'indennizzo di importo pari a 15 euro anche nel caso in cui l'importo del biglietto sia inferiore a 4.00 euro.

Tale indennizzo sarà inoltre riconosciuto a soddisfacimento delle richieste pervenute nel 2019 (nel corso dell'intero anno) a fronte di casi segnalati dai clienti (attraverso reclamo o altra segnalazione) che si sono verificati nello stesso periodo.

Al fine di garantirne la piena conoscibilità, le iniziative brevemente rappresentate saranno oggetto di una campagna informativa dedicata che verrà diffusa, entro il 15/02/2020, sul sito [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it), sia nella *home page* del sito Internet aziendale sia attraverso apposita sezione, nonché sui treni tramite locandine e nelle bacheche delle stazioni.

Vale osservare come, anche con riguardo alle misure di cui all'Impegno n. 2, l'indennizzo (pari a 15 euro) che FSE intende riconoscere alla clientela con disabilità o a mobilità ridotta a fronte dell'impiego – diversamente da quanto indicato nell'orario - di materiale rotabile non idoneo/accessibile sia pari a sette volte il valore medio dei biglietti di FSE, a conferma dello sforzo significativo che la Società intende compiere ai fini del ristoro della clientela per i disagi occorsi.

Tale sforzo è reso ancor più evidente dalla circostanza che l'impegno proposto dalla Società comporta, oltre ad un significativo sforzo comunicativo, implicando la realizzazione di una specifica campagna informativa, finanche un aggravio economico ulteriore - dovuto al riconoscimento dell'indennizzo anche per titoli di viaggio di importo pari o inferiore a 4.00 euro, nonché per eventi che si sono verificati nel corso del 2019 (oggetto di segnalazioni trasmesse nello stesso anno).

Vale, pertanto, richiamare l'attenzione di Codesta Autorità sull'evidente natura compensativa di tali misure dotate di una valenza ulteriore rispetto al mero adempimento degli obblighi che si assumono violati.

**Costi previsti: OMISSIONE** Tale importo include, tra l'altro, la stima dei costi a carico della Società a fronte dello sforzo compiuto dalla stessa ai fini del riconoscimento di un indennizzo di valore significativo. Si è, inoltre, tenuto conto dei costi connessi alla necessità di impiegare personale dedicato al processo di gestione delle richieste di indennizzo e per l'ideazione e diffusione di una campagna informativa dedicata.

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** entro il 28/02/2020, FSE provvederà all'adeguamento delle condizioni generali di trasporto e, previa consultazione delle associazioni dei consumatori e della Regione Puglia, alla pubblicazione della carta dei servizi 2020.

\*\*\*

**Impegno n. 3 - Adeguamento delle condizioni generali di trasporto e della carta dei servizi alle misure nn. 7.1, e 7.2 della delibera n.106/2018.**

FSE si impegna a riconoscere, ai titolari di abbonamento mensile o annuale per l'utilizzo dei servizi ferroviari, un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile, a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale e a 1/9 del 10% dell'abbonamento annuale studenti, che ha validità di 9 mesi.

Il dato dei ritardi e delle soppressioni sarà pubblicato sulla pagina web [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it) mensilmente per singola linea; sarà, inoltre, reso accessibile presso le biglietterie FSE e tramite il servizio di *call center* (numero verde 800 07 9090), entro il 15/02/2020

A decorrere da tale data, pertanto, saranno resi disponibili i dati che consentiranno alla clientela di verificare il diritto all'indennizzo ai fini della relativa richiesta.

Sulla base di tali *report* mensili, FSE si impegna, tra l'altro, a riconoscere un indennizzo anche ai titolari di altre tipologie di abbonamento rese disponibili (*i.e.* abbonamento settimanale) nella misura pari al 10% del valore dell'abbonamento.

In particolare, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, sarà sufficiente che la validità dell'abbonamento settimanale ricada (ancorché in quota parte, nel caso di abbonamenti settimanali la cui validità interassi due mesi) nel mese in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso, così come tracciati nei report mensili di cui sopra.

L'indennizzo potrà essere richiesto secondo le modalità di cui alla Misura 8 della delibera n.106/2018 tramite i seguenti canali:

- le biglietterie FSE presenti in stazione;
- per posta alla Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- sul sito web [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it) nella sezione Comunicazioni > Assistenza e contatti.

A regime, la tempistica massima prevista per il riconoscimento degli indennizzi sarà di 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

Non saranno riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4.00 euro o a possessori di titoli gratuiti.

La Società si impegna altresì ad indennizzare nella misura sopra descritta i titolari di abbonamenti validi da maggio 2019.

A tale riguardo, si evidenzia che, nel mese di maggio 2019, è stata avviata una campagna informativa - attraverso l'affissione di appositi avvisi nelle stazioni e sui treni FSE - con la quale è stata data comunicazione ai clienti di conservare i propri abbonamenti per la richiesta dell'eventuale indennità per ritardo dei servizi nel periodo di validità del titolo di viaggio.

Per completezza, si riporta di seguito il testo della comunicazione:

# AVVISO

## AI TITOLARI DI ABBONAMENTI AI TRENI REGIONALI INDENNITÀ DA RITARDO – DELIBERA ART 106/2018

Dal 9 maggio 2019 è in vigore un indennizzo per ritardo per i titolari di abbonamento. L'adeguamento dei sistemi informativi per l'erogazione dell'indennità è in corso.

Si invitano i titolari di tali abbonamenti a **conservare l'originale degli abbonamenti mensili o annuali validi per maggio 2019 e mesi seguenti** per la richiesta dell'eventuale indennità, nel caso in cui, all'atto dell'adeguamento dei sistemi informativi, risulti che se ne abbia diritto.

**L'indennità da ritardo non è prevista laddove siano già attivate dalla Regione altre modalità di indennizzo.**

**Con successivi avvisi saranno rese note le modalità di riconoscimento ed erogazione dell'indennità.**

Aggiornamenti e informazioni, tra cui modalità e tempi per l'indennità per abbonati, saranno pubblicati sul sito [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it).



Tale campagna, avviata, come detto, nel mese di maggio del 2019, ha trovato piena e completa diffusione in tutte le stazioni e sui treni di FSE a settembre 2019, in coincidenza del periodo di maggiore richiesta di tali titoli di viaggio da parte della clientela pendolare per motivi di studio o lavoro, ed è tutt'ora in corso.

La Società intende, in ogni caso, compiere ogni possibile sforzo per garantire la massima tutela agli utenti dei propri servizi.

In tal senso, FSE ha valutato di considerare valide ai fini del riconoscimento della/e indennità eventualmente spettanti anche le richieste di indennizzo che, in base al modello di autodichiarazione ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R 28/12/2000 n. 445, riportano puntualmente i dati dell'abbonamento. Il modulo utilizzabile per l'autodichiarazione sarà predisposto e reso disponibile nelle biglietterie FSE nonché sul sito web [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it) nella sezione di riferimento.

Le iniziative che FSE intende implementare ai fini del riconoscimento dell'indennizzo agli abbonati saranno oggetto di una puntuale campagna informativa diffusa, entro il 15/02/2020, sul sito [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it), sia nella *home page* del sito Internet aziendale sia attraverso apposita sezione, nonché sui treni tramite locandine e nelle bacheche delle stazioni.

Vale osservare come l'impegno di FSE volto a ridurre - se non anche a rimuovere del tutto - gli oneri a carico della clientela ai fini del riconoscimento dell'indennità loro spettante, attraverso l'accoglimento delle

autodichiarazioni in sostituzione dei titoli di viaggio, abbia un pieno effetto ripristinatorio al pari degli impegni n. 1 e 2.

**Costi previsti: OMISSION** Tale importo include, tra l'altro, la stima dei costi a carico della Società a fronte dello sforzo compiuto dalla stessa ai fini del riconoscimento di un indennizzo di valore significativo. Si è, inoltre, tenuto conto dei costi connessi alla necessità di impiegare personale dedicato al processo di gestione delle richieste di indennizzo e per l'ideazione e diffusione di una campagna informativa dedicata.

**Tempi e modalità di attuazione degli impegni:** entro il 28/02/2020, FSE provvederà all'adeguamento delle condizioni generali di trasporto e, previa consultazione delle associazioni dei consumatori e della Regione Puglia, alla pubblicazione della carta dei servizi 2020.

#### **Esigenze di riservatezza e segretezza**

La Società chiede che le informazioni relative ai dati economici sui costi dei singoli impegni proposti siano ritenute strettamente riservate e, di conseguenza, inaccessibili a qualsiasi soggetto terzo. Si tratta, infatti, di informazioni afferenti il *know how* aziendale, esito di elaborazioni di dati ad uso strettamente interno.

\*\*\*

Nell'auspicare che l'Autorità ritenga idonei i suddetti impegni a superare le contestazioni paventate all'avvio del Procedimento, FSE si rende sin da ora disponibile - in un'ottica di piena collaborazione - per chiarimenti e per le integrazioni/modifiche ritenute eventualmente necessarie.

Firmato

L'amministratore Delegato

Firmato digitalmente da

**GIORGIO BOTTI**