

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.

**Autorità di regolazione dei trasporti**

Via Nizza, 230  
10126 Torino  
pec@pec.autorita-trasporti.it

**Oggetto: proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 164/2019**

**1. Soggetto proponente**

*SISTEMI TERRITORIALI SPA*

**2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata**

*Delibera n. 164/2019 del 05/12/2019. Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Sistemi Territoriali S.p.A. relativo all'inottemperanza alla 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". Inottemperanza alle misure 10.1 e 10.2 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.2, 5.3, 7.1, 7.2 ed 8.3 della medesima delibera.*

**3. Descrizione degli impegni proposti**

**Impegno n. 1**

- a) Sistemi Territoriali assume l'impegno di verificare se nel corso dell'anno 2019 siano pervenuti reclami da parte dell'utenza o si siano verificati casi relativi agli obblighi in questione, e di procedere quindi all'indennizzo degli utenti danneggiati secondo le modalità e gli importi già deliberati nella Carta dei Servizi per l'anno 2020.*
- b) Personale: 2.000€ / Costi generali: 1.000€ / Indennizzi: 4.000€ - Totale: 7.000€;*
- c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30gg da vostra comunicazione relativa all'ammissibilità degli impegni, individuazione di un referente aziendale dedicato alla procedura d'indennizzo.*

**Impegno n. 2**

- a) Sistemi Territoriali assume l'impegno di operare una remissione dei termini, da pubblicizzare adeguatamente, per tutti gli utenti che nell'anno 2019 avessero subito disagi per effetto della*



*mancata attuazione delle misure suindicate. Verrà stabilito un termine di 45 giorni in cui qualsiasi utente che si ritenga danneggiato come sopra indicato, possa richiedere l'indennizzo presentando eventuale documentazione o circostanziazione dell'evento.*

- b) Personale: 1.000€ / Costi generali: 1.000€ / Indennizzi: 3.000€ - Totale: 5.000€;**
- c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 45gg da vostra comunicazione relativa all'ammissibilità degli impegni, adeguata informazione al pubblico, modulistica idonea per i rimborsi e individuazione di un referente aziendale dedicato alla procedura d'indennizzo.**

### **Impegno n. 3**

- a) Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione delle corse, non disponendo della rilevazione dettagliata per singola stazione/fermata della tratta indicata sul titolo di viaggio, ma solo origine e destino della linea ferroviaria interessata, si adotta la procedura di maggiorare del 10% la percentuale di ritardi/soppressione origine-destino della linea ferroviaria interessata, al fine di comprendere anche i ritardi/soppressioni eventualmente interessanti le stazioni/fermate intermedie e quindi tutte le possibili tratte indicate sul titolo di viaggio. Sistemi Territoriali si assume l'impegno, per il superamento delle percentuali di ritardo/soppressione nel periodo da marzo 2019 a gennaio 2020, di provvedere all'indennizzo all'utenza indicata con la seguente miglioria economica:**
  - **Abbonamento mensile: Indennizzo pari al 15%**
  - **Abbonamento annuale: Indennizzo pari a 1/12 del 15%**
- b) Personale: 5.000€ / Costi generali: 2.000€ / Indennizzi: 25.000€ - Totale: 32.000€;**
- c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: Mese di Febbraio 2020, adeguata informazione al pubblico, modulistica idonea per i rimborsi e individuazione di un referente aziendale dedicato alla procedura d'indennizzo.**

### **Impegno n. 4**

- a) Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione delle corse, non disponendo della rilevazione dettagliata per singola stazione/fermata della tratta indicata sul titolo di viaggio, ma solo origine e destino della linea ferroviaria interessata, si adotta la procedura di maggiorare del 10% la percentuale di ritardi/soppressione origine-destino della linea ferroviaria interessata, al fine di comprendere anche i ritardi/soppressioni eventualmente interessanti le stazioni/fermate intermedie e quindi tutte le possibili tratte indicate sul titolo di viaggio. La Società si assume l'impegno di maggiorare gli indennizzi di cui le misure 7.1 e 7.2 con le seguenti migliorie economiche:**
  - **Abbonamento mensile: Indennizzo pari al 15%**
  - **Abbonamento annuale: Indennizzo pari a 1/12 del 15%**



- b) Personale: 5.000€ / Costi generali: 2.000€ / Indennizzi: 30.000€ - Totale: 37.000€;*
- c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30gg da vostra comunicazione relativa all'ammissibilità degli impegni, adeguata informazione al pubblico, aggiornamento della Carta dei Servizi, modulistica idonea per i rimborsi e individuazione di un referente aziendale dedicato alla procedura d'indennizzo.*

**Impegno n. 5**

- a) Sistemi Territoriali si impegna a riesaminare tutte le richieste di rimborsi e indennizzi pervenuti nell'anno 2019 e a risarcire con un importo pari al doppio di quanto richiesto eventuali utenti che non hanno avuto risposta motivata al mancato accoglimento della richiesta e/o informazioni sulle modalità per contestare il mancato accoglimento.*
- b) Personale: 2.000€ / Costi generali: 1.000€ / Indennizzi: 10.000€ - Totale: 13.000€;*
- c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30gg da vostra comunicazione relativa all'ammissibilità degli impegni, individuazione di un referente aziendale dedicato alla procedura d'indennizzo.*

**4. Esigenze di riservatezza e segretezza**

*Non vi sono parti riservate contenute negli impegni sopra proposti.*

Firmato

Sistemi Territoriali S.p.A.  
Il Direttore Generale  
(dott. Gian Michele Gambino)

