

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, 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. 157/2019

1. **Soggetto proponente**

*Ferrotramviaria S.p.A.*

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

*Delibera n. 157/2019 – Avvio di procedimento sanzionatorio relativo all'inottemperanza alla delibera n. 106/2018, di approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie" e, in particolare:*

- La misura 5.2
- La misura 5.3
- La misura 7.1
- La misura 7.2

3. **Descrizione degli impegni proposti**

**Impegno n. 1**

a) *Ai sensi delle contestate misure 5.2 e 5.3, la Ferrotramviaria S.p.A si dichiara disposta a:*

- *Rianalizzare tutti i reclami pervenuti dal 01/01/2019 e rimborsare ed indennizzare tutti i viaggiatori i quali ne abbiano diritto ai sensi delle succitate misure;*
- *Pubblicizzare sul sito aziendale la remissione in termini per 30 giorni per la presentazione di eventuali richieste di rimborso ed indennizzo, correlate da adeguata documentazione a supporto, per tutti gli utenti i quali dal 01/01/2019 ne abbiano diritto ai sensi delle succitate misure;*
- *Concedere un Plus di 5€ a tutti i viaggiatori aventi diritto all'indennizzo, rispetto all'importo totale che gli sarebbe dovuto in base alle modalità di calcolo definite, come*

*previsto ai sensi delle suddette misure, nella Carta dei Servizi. Il Plus di 5€ avrebbe valenza retroattiva dal 01/01/2019 e con validità fino al 31/12/2020.*

**b)** *La stima totale dei costi è di circa OMISSIONS e prevede:*

- *Calcolo della retribuzione oraria del personale impiegato nella verifica OMISSIONS*
- *Modifica dei sistemi ed attuazione del processo OMISSIONS*
- *Costi organizzativi vari OMISSIONS*
- *Erogazione di rimborsi ed indennizzi OMISSIONS*

**c)** *Tutti gli impegni elencati saranno attuati dopo 60gg da Vs N.O. la Società darà ampia informazione al pubblico e predisporrà specifica modulistica idonea a richiedere i rimborsi e gli indennizzi;*

#### **Impegno n. 2**

**a)** *Ai sensi delle contestate misure 7.1 e 7.2, la Ferrotramviaria S.p.A si dichiara disposta a:*

1. *Rianalizzare tutti i reclami pervenuti dal 01/04/2019 ed indennizzare tutti i viaggiatori i quali ne abbiano diritto ai sensi delle succitate misure;*
2. *Pubblicizzare sul sito aziendale la remissione in termini per 30 giorni per la presentazione di eventuali richieste di indennizzo, correlate da adeguata documentazione a supporto, per tutti gli utenti i quali dal 01/01/2019 ne abbiano diritto ai sensi delle succitate misure;*
3. *Concedere i seguenti Plus a tutti i viaggiatori aventi diritto all'indennizzo, rispetto quanto previsto nella Carta dei Servizi sia in termini di modalità di calcolo definite sia d'importo economico che gli sarebbe dovuto ai sensi delle suddette misure. Infatti, ai titolari di abbonamento mensile o annuale sarà riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 5% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo sarà pari al 20% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 20% dell'abbonamento annuale; I Plus avrebbero valenza retroattiva dal 01/04/2019 e con validità fino al 30/09/2020;*
4. *Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione e mancata sostituzione delle corse per le quali non ci siano modalità di rilevazione dettagliate per singola stazione, ma solo origine/destinazione, al fine di riconoscere un maggior vantaggio ai passeggeri si adotta la procedura di ridurre il termine di riferimento dei minuti di ritardo da 15 a 10.*

**b)** *La stima totale dei costi è di circa OMISSIONS e prevede:*

1. *Calcolo della retribuzione oraria del personale impiegato nella verifica OMISSIONS*

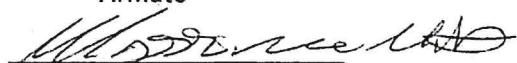
2. *Modifiche ed integrazione tecniche al software "M8 - Andamento Treni"* OMISSIONIS
3. *Costi organizzativi vari* OMISSIONIS
4. *Erogazione degli indennizzi* OMISSIONIS

c) *Tutti gli impegni elencati saranno attuati dopo 60gg da Vs N.O. la Società darà ampia informazione al pubblico e predisporrà specifica modulistica idonea a richiedere i rimborsi e gli indennizzi.*

**4. Esigenze di riservatezza e segretezza**

*Evidenziare e motivare in appositi riquadri le parti riservate contenute negli impegni proposti  
Si richiede di non rendere pubblici la stima dei costi previsti per l'attuazione degli impegni.*

*Firmato*



***Informativa sul trattamento dei dati personali  
ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.***

Si informa che gli eventuali dati personali acquisiti dall'Autorità di regolazione dei trasporti saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività a essa demandate dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015 ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni è possibile consultare l'[informativa privacy](#) dell'Autorità on-line