



FER S.r.l.  
Protocollo Partenza : 484  
Del : 31/01/2020  
  
FER000131162

Spett.le  
ART - Autorità di regolazione dei  
trasporti  
Ufficio di Vigilanza e Sanzioni  
Via Nizza, 230  
10126 Torino

Alla C.a. del  
Responsabile del Procedimento  
Dott. Bernardo Argiolas

Inviata a mezzo pec al:  
pec@pec.autorita-trasporti.it

**Oggetto: Notificazione della delibera n. 160 del 5 dicembre 2019, avente ad oggetto "Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Ferrovie Emilia Romagna S.r.l. 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".**

(Rif. Prot. Arrivo FER n. 5693 del 06.12.2019; Prot. Arrivo FER n° 5949 del 20.12.2019;  
Prot. Arrivo FER – Prot ART N° 0015804/2019; Prot. ART n° 0016512/2019 )

*Spett.le Autorità,*

con riferimento alla Vostra notificazione meglio specificata in oggetto, la scrivente con la presente comunica che ha provveduto con sollecitudine ad avviare una profonda analisi delle contestazioni avanzate e, conseguentemente, posto in essere una serie di interventi immediati volti ad eliminare le asserite cause del procedimento sanzionatorio.

In particolare, è stata adottata una nuova Carta dei Servizi 2020 aggiornata, già pubblicata sul nostro sito web accessibile, sia attraverso un banner dedicato in home page, sia tramite l'area clienti all'indirizzo e che per Vostra opportuna comodità si provvede di seguito ad indicare ([http://www.fer.it/?page\\_id=316](http://www.fer.it/?page_id=316)).

Preme specificare che nella Carta è stata, altresì, reinserita la parte riservata alle persone a ridotta mobilità con capitoli dedicati ai "Servizi per le persone a ridotta mobilità", alla "Accessibilità delle stazioni", al "Sistema organizzativo per le persone a ridotta mobilità" e agli "Indennizzi per le persone a ridotta mobilità".

FERROVIE EMILIA ROMAGNA  
Srl  
via Foro Boario 27 - 44122 Ferrara  
tel. 0532 979311 - fax 0532  
977619  
fer@legalmail.it

www.fer.it - info@fer.it  
CF/PIVA 02080471200  
REA FE 178009  
CAP. SOC. €  
10.345.396,00

Società sottoposta alla direzione  
e coordinamento della  
Regione Emilia-Romagna  
CF 80062590679

Inoltre, è stata creata una pagina web dedicata all'accessibilità alle stazioni e ai servizi offerti da FER a cui si accede attraverso un banner dedicato in home page.

Infine, sempre per le persone a ridotta mobilità, sono stati già attivati un numero verde dedicato, con numero 800 – 915 030, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30, e una mail aziendale [servizi.prm@fer.it](mailto:servizi.prm@fer.it) per le richieste di informazioni.

Per quanto riguarda il Vostro procedimento di cui all'oggetto, si inviano in allegato gli impegni che la scrivente intende mettere in atto redatto in base allo schema da Voi predisposto - che ivi devono intendersi richiamati – e da inoltrarsi all'Ufficio di Vigilanza e Sanzioni dell'Autorità in indirizzo come previsto da Vostra nota del 05.12.2019.

In particolare, oltre a quanto sopra descritto, per il periodo pregresso, FER ha previsto la riapertura del termine, dal 10/2/2020 al 16/3/2020, per la richiesta di indennizzo da parte di eventuali utenti che nell'ultimo anno non avessero potuto usufruire di un servizio e non avessero fatto la richiesta di un indennizzo. La riapertura sarà pubblicizzata tramite sito web della scrivente

La scrivente ritiene di aver messo in atto tutte le azioni possibili al fine di rimuovere le ragioni della contestazione avanzata ma si rende comunque disponibile, con il più ampio spirito di collaborazione, a mettere in campo altri provvedimenti che codesta Autorità volesse eventualmente proporre.

Infine, la scrivente è disponibile per qualsiasi necessità o chiarimento anche ad una audizione davanti al Vostro Ufficio Vigilanza e Sanzioni al fine di chiarire ogni aspetto della delicata questione.

Distinti saluti.

Stefano Masola  
Direttore Generale

Si Allega:

- 1) Impegni relativi al procedimento



Spett.le ART  
Autorità di regolazione dei trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 Torino  
pec@pec.autorita-trasporti.it

**Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato delibera n. 160 del 5/12/2019 nei confronti di FER s.r.l.**

**1. Soggetto proponente**

*Ferrovie Emilia Romagna s.r.l. (FER s.r.l.)*

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

*Notificazione della delibera n. 160 del 5 dicembre 2019, avente ad oggetto "Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Ferrovie Emilia Romagna S.r.l. 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". Violazione della misura 10.2 della Delibera 106/2018 con riferimento al mancato adeguamento alla misura 5.2 non essendo stata recepita la relativa normativa*

**3. Descrizione degli azioni intraprese**

**Impegno 1**

a) A seguito di un mero errore materiale nell'aggiornamento della Carta dei Servizi, è stata cancellata la sezione che descriveva le modalità di accesso alle stazioni con particolare riferimento alle Persone a Ridotta Mobilità. Si ritiene che la parte sia stata inavvertitamente cancellata durante le fasi di aggiornamento della Carta a seguito dell'introduzione della norma ART di cui alla Delibera n. 106/2018. Ciononostante, preme evidenziare che, nei fatti, la scrivente ha sempre adempiuto al servizio, quando richiesto da un utente, stipulando, in passato, anche una convenzione con un soggetto terzo deputato a consentire la piena fruibilità delle Stazioni ai soggetti con disabilità o a ridotta mobilità. Per tale motivo FER non è mai arrivata a riconoscere indennizzi in quanto non sono pervenute istanze in tal senso per mancata fruizione del servizio o per carenti informazioni sulla accessibilità. In ogni caso, preme puntualizzare che, tenuto conto dell'errore di cui sopra, si è provveduto a pubblicare sul sito web la nuova Carta dei servizi di FER per il



2020 nella quale è stato re-inserito il capitolo relativo ai servizi per le persone a ridotta mobilità e la relativa fruibilità di stazioni e in cui viene previsto anche un indennizzo qualora il ripristino della disponibilità dell'infrastruttura o delle dotazioni presenti nelle stazioni non avvenga nei termini ed in conformità alla Delibera n.160/18. L'accessibilità ai servizi e alle stazioni è stata riportata nelle apposite mappe inserite nella Carta dei Servizi per rendere l'informazione facilmente reperibile in maniera chiara ed intuitiva come prestabilito nella misura 4 della Delibera n. 106/18.

- b) Il costo previsto di questo impegno non è quantificabile in quanto economicamente non rilevante;
- c) La pubblicazione della nuova versione della carta dei servizi è già stata fatta e a breve si procederà con l'affissione delle mappe sintetiche di cui al precedente punto a).

#### Impegno 2

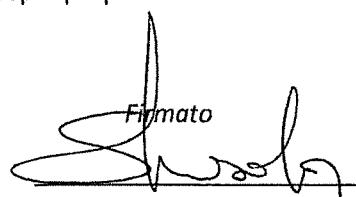
- a) FER s.r.l., per il pregresso, in via del tutto precauzionale – posto che allo stato non si hanno notizie di richieste di rimborso neanche pervenute all'I.F. - ha previsto la riapertura del termine per la richiesta di indennizzo da parte di eventuali utenti che nell'ultimo anno non avessero potuto usufruire di un servizio e non avessero fatto la richiesta di un indennizzo. La riapertura sarà pubblicizzata tramite sito web.
- b) Il costo di eventuali indennizzi può essere previsto in via del tutto cautelativa in circa 1.000,00 €;
- c) I termini saranno riaperti dal 10/2/2020 al 16/3/2020 mentre il periodo indennizzabile va dal 1/1/2019 al 31/1/2020;

#### Impegno 3

- a) FER s.r.l., si prefigge l'obiettivo di continuare l'adeguamento infrastrutturale delle stazioni ferroviarie alle esigenze delle Persone a Ridotta Mobilità al fine di eliminare le barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative nelle stazioni, negli edifici e spazi pubblici. Tale processo, già avviato dal 2017 d'intesa con la Regione Emilia-Romagna, è condizionato agli investimenti e alla risorse finanziarie che l'Ente regionale - proprietario della rete – intenderà mettere a disposizione di FER per il mantenimento in efficienza della rete.
- b) I costi complessivamente previsti per la realizzazione di tale adeguamento sono stimabili in circa 5 milioni di Euro.
- c) Tenuto conto che le linee FER sono interconnesse in più punti con la rete di competenza di RFI s.p.a., i tempi previsti per la realizzazione dell'adeguamento di almeno una Stazione per ognuna delle 9 linee di competenza è di circa 24 mesi. La realizzazione di tali adeguamenti è comunque condizionata dalle risorse per investimenti a disposizione.

#### 4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Non vi sono parti riservate contenute negli impegni sopra proposti.



Firmato  
Sergio F.