

OMISSIS

VIOLAZIONE CONTESTATA: mancato adeguamento **misura 5.2** della delibera ART 106/2018 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini previsti ed indicati ai sensi della Misura 3.5, lettera b), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo, definito dai gestori dei servizi e delle stazioni, per quanto di rispettiva competenza, nelle proprie carte dei servizi.

IMPEGNO PROPOSTO DA TUA

1) a) TUA in primo luogo ha, in parte, provveduto alla revisione della Carta dei Servizi adeguandola alle misure contestate. La nuova versione è stata esaminata nella seduta del CdA del 19.12.2019 e rinviata, per integrazioni, al prossimo CdA che si terrà l'11.02.2020. Dopo l'approvazione sarà pubblicata sul sito www.tuabruzzo.it e resa disponibile in tutte le stazioni della rete GI-TUA.

b) Inoltre, con riferimento al contenuto della misura rimediabile che qui si formula, TUA si impegna ad indennizzare per il danno subito gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta che dal 01.01.2019 al 31.12.2019, a causa dell'indisponibilità della stazione o delle sue dotazioni, non abbiano potuto effettuare il viaggio oppure abbiano subito l'interruzione del viaggio o un ritardo superiore ai 30 minuti. Il ristoro del danno subito è quantificato in 10 volte il costo del titolo di viaggio di corsa semplice in possesso del viaggiatore, o della quota pari a 10 volte la tariffa di corsa semplice di 40 km (ovvero la tratta tra la stazione del GI-TUA di origine del servizio e la destinazione maggiormente richiesta – Pescara C.le) qualora il viaggiatore è titolare di una Carta di Libera Circolazione rilasciata dai Comuni per "alcune categorie di viaggiatori", oppure della quota di 1 mese di abbonamento se si tratta di un abbonato.

Per l'identificazione degli utenti di cui sopra, l'ufficio CMR ha già provveduto al riesame per selezionare quelli rispondenti al tipo di danno indicato.

c) Al fine inoltre dell'individuazione di altri aventi diritto all'indennizzo sarà pubblicato nel sito aziendale www.tuabruzzo.it ed esposto in stazione un avviso riportante la possibilità di presentare la richiesta. Per agevolare l'utenza viene predisposto un modulo prestampato da compilare a cui andrà allegata la documentazione comprovante il disagio subito.

- 2) I costi connessi all'impegno così come sopra formulato e riferiti sia alla stima dei rimborsi da effettuare che ai costi amministrativi necessari per la gestione delle pratiche ed alle azioni da compiere, ammontano presumibilmente ad €. 1.500 già disponibili in quanto dovrebbero coprire solo eventuali aventi diritto che ne faranno richiesta.
- 3) Il riesame dei reclami già effettuato non ha rilevato richiedenti l'indennizzo. La pubblicazione dell'Avviso per l'identificazione di eventuali ulteriori aventi diritto all'indennizzo è in via di predisposizione ed avverrà entro il 31.01.2020. L'erogazione dell'indennizzo è prevista entro il 31.03.2020.

VIOLAZIONE CONTESTATA: mancato adeguamento misura 5.3 della delibera ART 106/2018 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

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, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo, definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi.

IMPEGNO PROPOSTO DA TUA

- 1) a) TUA in primo luogo ha, in parte, provveduto alla revisione della Carta dei Servizi adeguandola alle misure contestate. La nuova versione è stata esaminata nella seduta del CdA del 19.12.2019 e rinviata, per integrazioni, al prossimo CdA che si terrà l'11.02.2020. Dopo l'approvazione sarà pubblicata sul sito www.tuabruzzo.it e resa disponibile in tutte le stazioni della rete GI-TUA.

b) Inoltre, con riferimento al contenuto della misura rimediale che qui si formula, TUA si impegna ad indennizzare per il danno subito gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta che dal 01.01.2019 al 31.12.2019, a causa della sostituzione del materiale rotabile previsto in orario con altro non idoneo al trasporto dei disabili o con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile, non abbiano potuto effettuare il viaggio oppure abbiano subito l'interruzione del viaggio o un ritardo superiore ai 30 minuti. Il ristoro del danno subito è quantificato in 10 volte il costo del titolo di viaggio di corsa semplice in possesso del viaggiatore, o della quota a 10 volte la tariffa di corsa semplice di 40 km (ovvero la tratta chilometrica maggiormente richiesta dagli utenti TUA) qualora il viaggiatore è titolare di una Carta di Libera Circolazione rilasciata dai Comuni per "alcune categorie di viaggiatori", oppure della quota di 1 mese di abbonamento se si tratta di un abbonato.

Per l'identificazione degli utenti di cui sopra, l'ufficio CMR ha già provveduto al riesame per selezionare quelli rispondenti al tipo di danno indicato.

c) Al fine inoltre dell'individuazione di altri aventi diritto all'indennizzo, oltre coloro che hanno avanzato il reclamo, sarà pubblicato nel sito aziendale www.tuabruzzo.it ed esposto in stazione un avviso riportante la possibilità di presentare la richiesta. Per agevolare l'utenza viene predisposto un modulo prestampato da compilare a cui andrà allegata la documentazione comprovante il disagio subito.

- 2) I costi connessi all'impegno così come sopra formulato e riferiti sia alla stima dei rimborsi da effettuare che ai costi amministrativi necessari per la gestione delle pratiche ed alle azioni da compiere, ammontano ad €. 1.500 già disponibili in quanto dovrebbero coprire solo eventuali aventi diritto che ne faranno richiesta.
- 3) Il riesame dei reclami già effettuato non ha rilevato richiedenti l'indennizzo. La pubblicazione dell'Avviso per l'identificazione di eventuali ulteriori aventi diritto all'indennizzo è in via di predisposizione ed avverrà entro il 31.01.2020. L'erogazione dell'indennizzo è prevista entro il 31.03.2020.

Vengono trattate congiuntamente le seguenti violazioni:

VIOLAZIONE CONTESTATA: mancato adeguamento misura 7.1 della delibera ART 106/2018 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato, da determinarsi tramite criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici, differenziati rispetto a quelli previsti con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio.

VIOLAZIONE CONTESTATA: mancato adeguamento misura 7.2 della delibera ART 106/2018 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)

L'entità dell'indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto 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 e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

IMPEGNO PROPOSTO DA TUA

- 1) a) TUA in primo luogo ha, in parte, provveduto alla revisione della Carta dei Servizi adeguandola alle misure contestate. La nuova versione è stata esaminata nella seduta del CdA del 19.12.2019 e rinviata, per integrazioni, al prossimo CdA che si terrà l'11.02.2020. Dopo l'approvazione sarà pubblicata sul sito www.tuabruzzo.it e resa disponibile in tutte le stazioni della rete GI-TUA.
- b) Inoltre, con riferimento al contenuto della misura rimediale che qui si formula, TUA si impegna ad indennizzare per il danno subito tutti i titolari di un abbonamento mensile o annuale nel caso in cui nel corso di un mese solare ci siano stati ritardi superiori ai 15 minuti o soppressioni ripetute che sullo stesso tratto di linea abbiano interessato oltre il 10% delle corse programmate dalla stessa TUA. La verifica, in carico alla Sala Operativa, è in corso; sarà completata entro il 31 gennaio ed interesserà il periodo dal 1 gennaio 2019 fino al 31 dicembre 2019.

Il ritardo è quello rilevato dal DIS (registratore cronologico degli eventi di condotta) e relativo all'istante di comando delle porte nella stazione di destinazione.

L'indennizzo per il danno subito è fissato in 1/12 per l'abbonamento annuale per ogni mese in cui si è avuto il disservizio e 1/2 per l'abbonamento mensile.

L'utente potrà scegliere se chiedere il rimborso monetario o se avere un bonus da spendere su altri titoli di viaggio TUA.

Per l'identificazione degli utenti di cui sopra, l'ufficio CMR ha già provveduto al riesame per selezionare quelli rispondenti al tipo di danno indicato.

c) Al fine inoltre dell'individuazione di altri aventi diritto all'indennizzo, oltre coloro che hanno avanzato il reclamo, sarà pubblicato nel sito aziendale www.tuabruzzo.it ed esposto in stazione un avviso riportante la possibilità di presentare la richiesta. Per agevolare l'utenza viene predisposto un modulo prestampato da compilare a cui andrà allegata la documentazione comprovante il disagio subito, ovvero l'abbonamento acquistato e validato nei modi d'uso.

- 2) I costi connessi all'impegno così come sopra formulato e riferiti sia alla stima dei rimborsi da effettuare che ai costi amministrativi necessari per la gestione delle pratiche ed alle azioni da compiere, ammontano a €. 1.500 già disponibili.
- 3) Il riesame dei reclami già effettuato non ha rilevato richiedenti l'indennizzo. La pubblicazione dell'Avviso per l'identificazione di eventuali ulteriori aventi diritto all'indennizzo è in via di predisposizione ed avverrà entro il 31.01.2020. L'erogazione dell'indennizzo è prevista entro il 31.03.2020.

VIOLAZIONE CONTESTATA: mancato adeguamento misura 8.3 della delibera ART 106/2018 (Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi)

Le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte.

IMPEGNO PROPOSTO DA TUA

- 1) a) TUA in primo luogo ha, in parte, provveduto alla revisione della Carta dei Servizi adeguandola alle misure contestate. La nuova versione è stata esaminata nella seduta del CdA del 19.12.2019 e rinviata, per integrazioni, al prossimo CdA che si terrà l'11.02.2020. Dopo l'approvazione sarà pubblicata sul sito www.tuabruzzo.it e resa disponibile in tutte le stazioni della rete GI-TUA.
b) Inoltre, con riferimento al contenuto della misura rimediale che qui si formula, TUA si impegna a riesaminare tutte le richieste di rimborsi ed indennizzi pervenute dal 01.01.2019 al 31.12.2019 e a risarcire con un importo stabilito in 10 volte la tariffa di corsa semplice di 40 km eventuali utenti che non hanno avuto risposta motivata al mancato accoglimento della richiesta e/o informazione sulle modalità per contestare il mancato accoglimento.

- 2) I costi connessi all'impegno così come sopra formulato e riferiti sia alla stima dei rimborsi da effettuare che ai costi amministrativi necessari per la gestione delle pratiche ed alle azioni da compiere, ammontano a €. 1.500,00 già disponibili.
- 3) Il riesame dei reclami è iniziata e terminerà il 10.02.2020. La pubblicazione dell'Avviso per l'identificazione di eventuali ulteriori aventi diritto all'indennizzo è in via di predisposizione ed avverrà entro il 31.01.2020. L'erogazione dell'eventuale indennizzo è prevista entro il 31.03.2020.

IL PRESIDENTE
(Gianfranco GIULIANTE)

