



TPR000172266

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.

Spett.le

ART - Autorità di regolazione dei trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@autorita-trasporti.it

Oggetto: proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 167/2019

1. Soggetto proponente

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna S.p.a. (TPER)

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 167/2019 del 5 dicembre 2019 - 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"*, segnatamente, *"inottemperanza alla misura 10.1 della delibera n. 106/2018, con riferimento al mancato adeguamento alle misure 5.3, 7.1 e 7.2 della medesima delibera"*.

3. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1 - Relativamente alla contestazione di mancato adeguamento alla **misura 5, punto 3, delibera ART n. 106/2018** la quale dispone che *"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"*:

a) Per quanto la flotta (treni ed autobus) in dotazione di TPER sia prevalentemente idonea al trasporto di PMR e allo stato non constino denunce di disservizi sulle tratte dalla medesima servite, la società TPER assume l'impegno di rimborsare e indennizzare gli utenti che siano incorsi nel disservizio descritto dalla misura 5, punto 1, nel corso dell'intero 2019, mediante la riapertura dei termini per la presentazione della relativa richiesta, cui allegare comprovata documentazione. Di tale circostanza sarà data adeguata pubblicità sul sito internet aziendale. I passeggeri interessati potranno presentare il reclamo fino al 30 aprile 2020.

La società si impegna inoltre a riesaminare tutti i reclami relativi al 2019 per individuare quelli eventualmente inerenti alla descritta fattispecie.

L'indennizzo previsto a favore degli utenti è quantificato in una somma di denaro pari a 10 volte il costo del biglietto acquistato e del quale l'utente non ha potuto fruire a causa della non accessibilità del mezzo di trasporto. L'indennizzo è riconosciuto unitamente al rimborso del costo del biglietto non obliterato. TPER si fa inoltre

promotrice, in qualità di socio di TT (Trenitalia Tper S.c.a.r.l. - nuovo gestore del servizio ferroviario in Emilia-Romagna), del puntuale adeguamento delle Condizioni generali di trasporto alla misura in parola, per quanto concerne il futuro, assicurando comunque un costante controllo.

b) I costi connessi all'impegno, in termini di costi amministrativi-gestionali e generali si stimano in € 2.000,00 (duemila/00) al massimo.

c) L'attuazione dell'impegno così come sopra formulato sarà prontamente finalizzata. La riapertura dei termini per la presentazione dei reclami è già in via di predisposizione, così come l'avvio del riesame dei reclami presentati nel corso del 2019; si procederà a dare pronta e adeguata pubblicizzazione al pubblico della riapertura dei termini non oltre il 15 febbraio 2020 nonché si predisporrà apposita modulistica (accessibile anche tramite il sito internet aziendale) per la presentazione del reclamo.

*

Impegno n. 2 - Relativamente alla contestazione di mancato adeguamento alla **misura 7, punto 1, delibera ART n. 106/2018** a mente della quale "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": ed alla contestazione relativa al mancato adeguamento alla **misura 7, punto 2, delibera ART n. 106/2018**, secondo la quale "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”:

- a) Allo stato e relativamente al periodo di riferimento (anno 2019) i ritardi evidenziati nella Delibera ART risultano essersi verificati solo in casi sporadici
- b) TPER si impegna a riconoscere un indennizzo ai titolari di abbonamento mensile o annuale, 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 abbia subito un ritardo superiore a 15 minuti o sia stato soppresso, secondo le seguenti specifiche: (i) l'indennizzo sarà riconosciuto ai titolari di un abbonamento mensile obliterato nel mese di riferimento, e ai titolari di un abbonamento annuale valido nel mese di riferimento, di cui sia dimostrato l'utilizzo sulla tratta specifica nel mese di riferimento; (ii) la misura dell'indennizzo sarà pari al 15% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 15% dell'abbonamento annuale.

TPER si impegna ad espletare le necessarie verifiche ad individuare le tratte interessate dai descritti disservizi, nonché a riaprire i termini per la presentazione del reclamo, consentendone l'inoltro da parte degli utenti interessati sino al 30 aprile 2020.

TPER si fa in ogni caso promotrice, in qualità di socio di TT S.c.a.r.l., del puntuale adeguamento delle Condizioni generali di trasporto alla misura in parola, per quanto concerne il futuro, mediante l'introduzione di un'analogia previsione a quella proposta ed assicurando comunque un costante controllo.

- c) I costi connessi all'impegno, in termini di costi amministrativi-gestionali e generali si stimano in € 70.000,00 (settantamila/00) al massimo.
- d) La riapertura dei termini per la presentazione dei reclami è già in via di predisposizione; si procederà a dare pronta e adeguata pubblicizzazione al pubblico della riapertura dei termini non oltre il 15 febbraio 2020. Si predisporrà apposita modulistica (accessibile anche tramite il sito internet aziendale) per la presentazione del reclamo.

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Non si ravvisano esigenze di riservatezza in relazione agli impegni proposti

Firmato
