

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. 168/2019

1. Soggetto proponente

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.p.A.

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 168 del 5 dicembre 2019, avente ad oggetto "Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Trasporto Ferroviario 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".

3. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a) Diritto di indennizzo per i titolari di abbonamento.

Con riferimento alla Misura 7 della delibera ART 106/2018 p.1 e p.2 ai titolari di abbonamento mensile, trimestrale, scolastico 10 mesi set – giu, 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 viene proposto con un incremento del 50% rispetto a quello previsto dalla stessa Misura 7 p.2 per cui viene proposto pari:

- *al 15%, anziché del 10%, dell'abbonamento mensile per i possessori di abbonamento mensile;*
- *ad 1/3 del 15%, anziché del 10%, di un abbonamento trimestrale per i possessori di abbonamento trimestrale;*
- *ad 1/10 del 15%, anziché del 10%, di un abbonamento scolastico 10 mesi set- giu per i possessori di abbonamento scolastico 10 mesi set – giu;*
- *ad 1/12 del 15% anziché del 10% di un abbonamento annuale per i possessori di abbonamento annuale.*

- b) *Costi previsti: con riferimento al n. abbonati massimi (circa 2.000) ed ad un indennizzo medio di € 5,00 il costo previsto è di € 10.000 iva compresa;*
- c) *Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30 gg dalla conferma ricevuta da ART.*

Impegno n. 2

a) Rimborsi

La Carta dei Servizi TFT, nel caso di corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea di arrivo, superiore ai trenta minuti (dovuto a cause imputabili a T.F.T. Spa) e per corse interrotte prima di arrivare al capolinea (sempre per motivi imputabili a T.F.T. Spa.), prevede per l'utente il diritto al rimborso del prezzo del biglietto acquistato. TFT propone che tale rimborso sia incrementato del 20% oltre il prezzo intero del biglietto acquistato.

- b) *Costi previsti: con riferimento al dato statistico dei rimborsi effettuati il costo previsto è di € 2.500 iva compresa;*
- c) *Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30 gg dalla conferma ricevuta da ART.*

Impegno n. 3

a) Misura 7, comma 2, incremento della misura del ritardo mensile

Al fine di rendere maggiormente inclusiva la misura del ritardo individuata al comma 2 della misura 7, si propone la maggiorazione del 20% dell'indice di ritardo mensile calcolato separatamente per le due tratte ferroviarie espletate da TFT. A titolo esemplificativo, se l'indice di ritardo mensile determinato dal rapporto fra tutti i treni programmati e quelli che hanno raggiunto il capolinea con un ritardo maggiore di 15 minuti ammonta alla percentuale del 9% su base mensile, al fine del diritto all'indennizzo, la misura del ritardo sarà riterminata in misura pari al 10.80% ovvero 9% + 20%. Sul sito sarà quindi pubblicata la misura del ritardo pari a 10.80%.

Le due tratte ferroviarie esercite da TFT hanno il seguente tempo di percorrenza:

Stia Arezzo < 90 minuti

Sinalunga Arezzo < 60 minuti

Le limitazioni delle velocità consentite renderebbero impossibile un recupero di un ritardo accumulato in itinere e pertanto la misurazione dal capolinea di partenza a quello di arrivo è perfettamente esaustiva del ritardo nell'intero tragitto. In ogni caso TFT per garantire l'indennizzo a chi ne avrà diritto considererà anche per le tratte intermedie il valore ottenuto, così maggiorato.

- b) *Costi previsti: costo previsto è di € 2.000 oltre iva, stimato al 20% del costo previsto all'impegno 1;*
- c) *Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30 gg dalla conferma ricevuta da ART.*

Impegno n. 4

d) Misura 5, comma 3, riapertura dei termini di presentazione delle richieste a fronte di una preventiva campagna di informazione

Pur avendo adempiuto agli obblighi previsti dalla delibera ART, come documentato e spiegato nel ricorso presentato, con la precisa volontà trasparenza e rispetto verso le categorie di clientela più deboli, TFT si impegna ad una diffusione capillare attraverso i media locali della riapertura dei termini di presentazione di rimborso previsti dalla misura 5, comma 3, per 30 giorni, per inefficienze occorse dal 20 aprile 2019. Ciò è finalizzato ad oltrepassare i consueti canali comunicativi con la volontà di raggiungere diffusamente tutta la clientela possibile oggetto dei diritti contenuti nella misura in parola ed eventualmente esclusi per insufficienza informativa dei canali ordinari.

- e) Costi previsti: costo previsto per rimborsi è di € 1.000 iva compresa, stimato prudenzialmente non avendo ricevuto reclami per tale fattispecie; Spese per mass media e personale interno, oltre a costi generali, 8.900 euro oltre iva.*
- f) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30 gg dalla conferma ricevuta da ART.*

Impegno n. 5

g) Partecipazione al tavolo di confronto permanente ASSTRA

TFT si impegna a partecipare al un tavolo di confronto permanente costituito presso l'associazione datoriale ASSTRA con l'obiettivo di individuare azioni comuni tese al miglioramento dell'accessibilità ai servizi da perseguire anche attraverso un processo di standardizzazione a livello nazionale. Il tavolo prevede impegni periodici ed il coinvolgimento delle associazioni maggiormente rappresentative per la disabilità: Fand e Fish. Parteciperanno al tavolo anche i gestori di infrastrutture ferroviarie. Separatamente dal presente impegno l'associazione ASSTRA presenterà comunicazione formale della costituzione del tavolo.

- h) Costi previsti: costo previsto è di € 9.400 oltre iva, comprendente costo del personale coinvolto (n.ro 10 giornate annue, 2 persone), spese di viaggio e trasferta (n.4 annue), costi generali.*
- i) Tempi e modalità di attuazione degli impegni: 30 gg dalla conferma ricevuta da ART.*

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

nessuna

Firmato

Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.
L'Amministratore Unico
(Maurizio Seri)

***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](#)