

INTEGRAZIONI ALLA CARTA DEI SERVIZI 2019

INDENNIZZI PER GLI ABBONAMENTI MENSILI ED ANNUALI IN CASO DI RIPETUTI SERVIZI IRREGOLARI

I passeggeri muniti di abbonamento mensile o annuale hanno diritto ad un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni non sostituite con corse automobilistiche.

Entro il 20 del mese successivo a quello di emissione dell'abbonamento Ferrotramviaria pubblica sul proprio sito il c.d. indice di affidabilità delle seguenti linee:

- ✓ Bari Centrale-Corato
- ✓ Bari Centrale – Cecilia.

L'indice di affidabilità tiene conto delle soppressioni effettuate e gli eventuali ritardi in relazione al servizio programmato.

Motivi per chiedere l'indennizzo

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Ferrotramviaria, per gli abbonati mensili e annuali è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese se l'indice di affidabilità pubblicato sul sito web è inferiore o uguale al 90%.

Detto indennizzo è pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile o annuale entro la fine del mese successivo a quello in cui avviene la pubblicazione dell'indice di affidabilità il viaggiatore dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando l'abbonamento in originale e copia del documento di identità.

In caso di abbonamento caricato sulla "tessera e-via", il viaggiatore dovrà indicare il numero identificativo del biglietto.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda procederà all'invio presso il domicilio o indirizzo e-mail indicato dal richiedente una comunicazione relativa riconoscimento o al mancato riconoscimento dell'indennizzo.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensili o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Diniego indennizzo

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- per gli abbonamenti relativi alle tratte Bari Centrale- Corato e Bari Centrale- Cecilia che non abbia un indice di affidabilità uguale o inferiore al 90%;
- il cui per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITÀ DI INFRASTRUTTURE O DOTAZIONI DELLE STAZIONI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ferrotramviaria si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto nel caso in cui, in presenza di dotazioni non funzionanti, se non è segnalato il mancato funzionamento o non sono rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

Come chiedere l'indennizzo

Per ottenere l'indennizzo, per le suddette ragioni, il viaggiatore, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare a Ferrotramviaria una richiesta scritta, allegando il biglietto obliterato in originale e copia del documento di identità.

In caso di biglietto acquistato on line, tramite App "Ferrotramviaria SpA" o caricato sulla "tessera e-via", deve essere indicato il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. Inoltre, il viaggiatore dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Riscontro alla richiesta di indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle necessarie verifiche, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui la stessa venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento. Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: www.autorita-trasporti.it)

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO				
PARAMETRO A Ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/rettificati da Ferrotramviaria		PARAMETRO B Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		PARAMETRO C Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
≥ 48	25% del costo del biglietto	0-15km	25% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €4,00
≤ 48	50% del costo del biglietto	>15km	50% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C)

I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità.

INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE INDICAZIONI FORNITE IN RELAZIONE ALLA FRUIBILITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

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, ove il viaggiatore non abbia usufruito delle agevolazioni previste dall'art. 30 della Legge Regionale n. 18/2003, ad un indennizzo pari a 4€.