



trasporti regionali della sardegna

Spett.le
A.R.T.
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Alla c.a. del Responsabile del
Procedimento dott. Ernesto
Pizzichetta
Via Nizza, 230
10126 TORINO
pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni, ex artt. 13 e ss del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'ART, relativa al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 10/2024

Con la delibera n. 10/2024 l'Autorità di Regolazione Trasporti (ART) ha avviato nei confronti della scrivente Società un procedimento sanzionatorio concernente la violazione ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e all'Allegato A alla delibera 28/2021.

In particolare:

- per inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, in relazione alle disposizioni di cui alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4 del medesimo Allegato;
- per inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, in relazione alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c) del medesimo Allegato.

Con la presente, al fine di adeguarsi rapidamente alle vigenti disposizioni per superare le contestazioni avanzate da ART ed ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione, questa Società intende formulare una proposta di impegni ex art. 13 e seguenti del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.

Di seguito, si riporta il testo integrale delle violazioni contestate e gli impegni che questa Società intende assumere al fine di risultare in linea con la normativa vigente, nonché i tempi ed i costi previsti per poter adempiere a quanto dichiarato. Contestualmente agli impegni enunciati, si riporta altresì l'indicazione della misura rimediabile che questa Società si propone di mettere in atto.

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



1. Soggetto proponente

ARST S.p.A.

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera ART n. 10/2024 del 24.01.2024: avvio di procedimento sanzionatorio, nei confronti di Azienda Regionale Sarda Trasporti S.p.a., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 106/2018 e all'Allegato A alla delibera 28/2021.

3. Descrizione degli impegni proposti

IMPEGNO N. 1 - relativo alla contestazione di inottemperanza alla misura 10.3 dell'Allegato A alla delibera n. 106/2018, per non essersi uniformata alle disposizioni di cui alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4.

Vengono trattate congiuntamente le seguenti violazioni:

- misura 7.1: *"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"*;
- misura 7.2: *"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"*;
- misura 7.4: *"i gestori dei servizi pubblicano sui propri siti web i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura e alle modalità per la relativa erogazione"*;

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



- misura 8.1: "i gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborsi e indennizzi, che l'utente può chiedere durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:
 - a) presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
 - b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;
 - c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale";
- misura 8.4: "i gestori dei servizi garantiscono la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, nella medesima lingua le informazioni di cui ai punti 2 e 3".

a. Indicazione in dettaglio degli obblighi che ARST si dichiara disposta ad assumere.

In relazione alle contestazioni di inottemperanza alle disposizioni di cui alle misure 7.1, 7.2, 7.4, 8.1 e 8.4 di cui all'allegato A alla delibera n. 106/2018, ARST si impegna a modificare la Carta dei Servizi ed il sito web aziendale con l'aggiunta delle previsioni di cui alle predette misure. Inoltre, ARST, come si vedrà meglio nel prosieguo, si impegna affinché la presente proposta non si esaurisca nella mera rimozione della violazione contestata ma consenta un miglioramento delle condizioni previste per l'utenza rispetto a quelle previste dalla normativa vigente.

In particolare, in una sezione dedicata della Carta dei Servizi e del sito web, verrà previsto che i titolari di abbonamento, mensile o annuale (compresi abbonamenti studenti e over 65), avranno diritto a richiedere un indennizzo nell'ipotesi in cui, nel periodo di validità dello stesso, incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni di treni non sostituiti con adeguate corse sostitutive automobilistiche.

Detto indennizzo sarà riconosciuto per ciascun mese in cui un numero di treni, pari o superiore al **5%** di quelli programmati (**anziché del 10% previsto nella misura 7.2**), subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso.

La percentuale del 5% sarà calcolata da ARST con riferimento al rapporto tra la sommatoria dei treni con ritardo maggiore di 15 minuti ed i treni soppressi ed il numero totale dei treni programmati.

L'entità dell'indennizzo a favore dell'utenza verrà incrementato rispetto a quanto previsto nella

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



misura 7.2. In particolare, **l'indennizzo sarà pari al:**

- **15% del costo dell'abbonamento mensile;**
- **1/12 del 15% dell'abbonamento annuale.**

Nella tabella che segue si indicano nel dettaglio le percentuali di calcolo degli indennizzi, per gli abbonamenti mensili ed annuali, che ARST propone di riconoscere all'utenza con la presente proposta di impegni e le percentuali previste nell'allegato A della delibera n. 106/2018:

Tipologia di Abbonamento	% di Indennizzo	
	Delibera ART 106/2018	Proposta ARST
Abbonamento mensile	10% abbonamento mensile	15% dell' abbonamento mensile
Abbonamento annuale	1/12 del 10% abbonamento annuale	1/12 del 15% abbonamento annuale

ARST si impegna a pubblicare sul proprio sito internet, entro il 20 del mese successivo al trimestre di rilevazione stabilito dal nuovo Contratto di Servizio del Trasporto Ferroviario, il report dei ritardi delle linee ferroviarie, in linea con la misura 7.3. Il report terrà conto delle soppressioni effettuate e dei ritardi superiori ai 15 minuti rispetto al servizio programmato.

Le richieste di indennizzo dovranno essere inviate ad ARST entro 30 giorni dalla pubblicazione del report trimestrale dei ritardi, tramite i seguenti canali:

- presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, con rilascio in ogni caso di apposita ricevuta;
- presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria aziendale o servizio assistenza clienti dell'impresa, con rilascio di apposita ricevuta;
- tramite indirizzo postale.

Gli utenti potranno presentare le richieste sia in italiano che in inglese e riceveranno una risposta nella medesima lingua, in linea con la misura 8.4.

L'indennizzo potrà essere erogato, a scelta dell'utente, sotto forma di buoni spendibili in altri titoli di viaggio ARST o, in alternativa, con versamento in denaro. I buoni, come previsto dalla misura 8.2 di cui all'allegato A della delibera n. 106/2018, avranno condizioni flessibili per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione.

Al momento della richiesta, il titolare dell'abbonamento dovrà allegare:

- copia del titolo di viaggio (abbonamento mensile o annuale);

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



- copia del documento di identità;
- dovrà altresì specificare se intende ricevere l'indennizzo sotto forma di buoni spendibili su altri titoli di viaggio ARST o con il versamento in denaro. In quest'ultimo caso dovrà indicare l'Iban presso il quale ricevere il bonifico.

ARST, entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo e dopo aver provveduto alle necessarie verifiche, procederà a trasmettere, all'indirizzo e-mail indicato dal richiedente, la comunicazione di accoglimento o meno della richiesta di indennizzo. Nella comunicazione saranno altresì specificate le tempistiche e le modalità per ottenerlo.

In particolare, l'indennizzo per i titolari di abbonamento non sarà riconosciuto:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- se l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro (art. 19 Reg. UE 2021/782).

Le informazioni in merito alla spettanza ed alle modalità di richiesta degli indennizzi, nonché i relativi metodi di calcolo, saranno pubblicate nel sito web aziendale e nella nuova versione della Carta dei Servizi entro la fine del mese di aprile 2024.

Questa Società si impegna, inoltre, a porre rimedio al disservizio che hanno subito i possessori di abbonamenti mensili o annuali, tramite una campagna di riapertura dei termini di richiesta di indennizzo per ritardi o soppressioni avvenuti nell'anno solare 2023.

A tal fine, nel sito web aziendale verrà pubblicato, entro la fine del mese di aprile 2024, il report dei ritardi e soppressioni mensili per ciascuna linea ferroviaria, relativo all'anno 2023, in modo tale che l'utente possa verificare personalmente se risulta un potenziale beneficiario dell'indennizzo. ARST, entro 30 giorni dalla ricezione di tali istanze, provvederà ad erogare l'indennizzo ove ne sussistano i presupposti.

La suddetta campagna rimarrà aperta per tutto il 2024.

ARST si impegna altresì a pubblicizzare sul sito web aziendale, nei canali social dell'Azienda nonché nelle fermate e nelle stazioni, tutte le informazioni relative alla spettanza degli indennizzi e quelle relative alla riapertura dei termini per l'anno 2023.

Per il dettaglio del piano di comunicazione approntato da ARST si rinvia all'impegno n. 2, punto a1 "**CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE ARST PER INDENNIZZI E RECLAMI**".

b. Costi previsti

I costi connessi all'impegno n. 1, riferiti agli indennizzi da riconoscere, ai costi amministrativi

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



necessari per la gestione delle pratiche, alla campagna di comunicazione ed alle varie azioni da compiere, sono stimati in € 25.000 già disponibili.

c. Tempi e modalità di attuazione degli impegni

Gli impegni di cui al superiore punto a) saranno attuati entro la fine del mese di aprile 2024.

IMPEGNO N. 2 - relativo all'inottemperanza alla misura 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, in relazione alle disposizioni di cui alle misure 3.3 e 3.4, lettere a) e c) del medesimo Allegato.

Vengono trattate congiuntamente le seguenti violazioni:

- misura 3.3: *"i gestori dei servizi informano gli utenti almeno:*
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;*
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;*
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27 del Regolamento autobus;*
 - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall'articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;*
 - f) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità: f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; f.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;*
 - g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.;*
- misura 3.4 lettere a) e c), *le informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" [e] nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, in una sezione dedicata denominata "Reclami".*

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



a. Indicazione in dettaglio degli obblighi che ARST si dichiara disposta ad assumere.

In relazione alle contestazioni sollevate da ART riguardo all'Allegato A della delibera 28/2021, si forniscono i seguenti chiarimenti.

Tutte le informazioni relative alla Misura 3.3 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 sono state pubblicate nella sezione "Reclami" della Carta dei Servizi 2023 adottata nella seconda metà del mese di dicembre 2023. Quindi, la **Misura 3.4 lettera c)** è stata interamente recepita da ARST.

In merito alla **Misura 3.4 lettera a)**, si precisa che, a partire dal 29 gennaio 2024, ARST ha lanciato un nuovo sito web aziendale caratterizzato da una struttura ed un design moderni, pensati per rendere più agevole l'accesso alle informazioni per gli utenti e conformi agli standard AGID.

Pertanto, contemporaneamente al lancio del nuovo sito, molte delle contestazioni riscontrate in merito alla Misura 3.4 lettera a) dall'Autorità sono state superate, mentre altre sono in fase di risoluzione.

Si precisa che, attualmente, nella sezione del sito "Reclami", gli utenti sono informati sulle lingue utilizzabili (italiano e inglese) per l'inoltro dei reclami, sulla disponibilità del modulo di reclamo, sulle modalità per reperirlo e sulla possibilità di presentare un reclamo di secondo grado all'ART nel caso in cui non si riceva risposta entro il termine previsto.

Tutte le informazioni riguardanti la **Misura 3.3** dell'Allegato A della delibera n. 28/2021 saranno comunque rese disponibili con il prossimo aggiornamento del sito web, previsto entro la fine del mese di aprile 2024.

ARST si impegna a condurre una campagna di comunicazione mirata che metta in evidenza il diritto di reclamo degli utenti e le modalità per esercitarlo. Per i dettagli relativi alla predetta campagna si rinvia al successivo punto a1.

a1. Campagna di comunicazione arst per indennizzi e reclami.

Di seguito, viene indicato nel dettaglio il piano di comunicazione che verrà promosso sui canali social, sul sito web dell'azienda e nelle stazioni e fermate per le seguenti tematiche:

- Riapertura termini per la richiesta di indennizzi per l'anno 2023;
- Indennizzi - informazioni relative alla misura 7 e seguenti dell'allegato A della delibera n. 106/2018;
- Reclami di cui allegato A della delibera n. 28/2021.

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

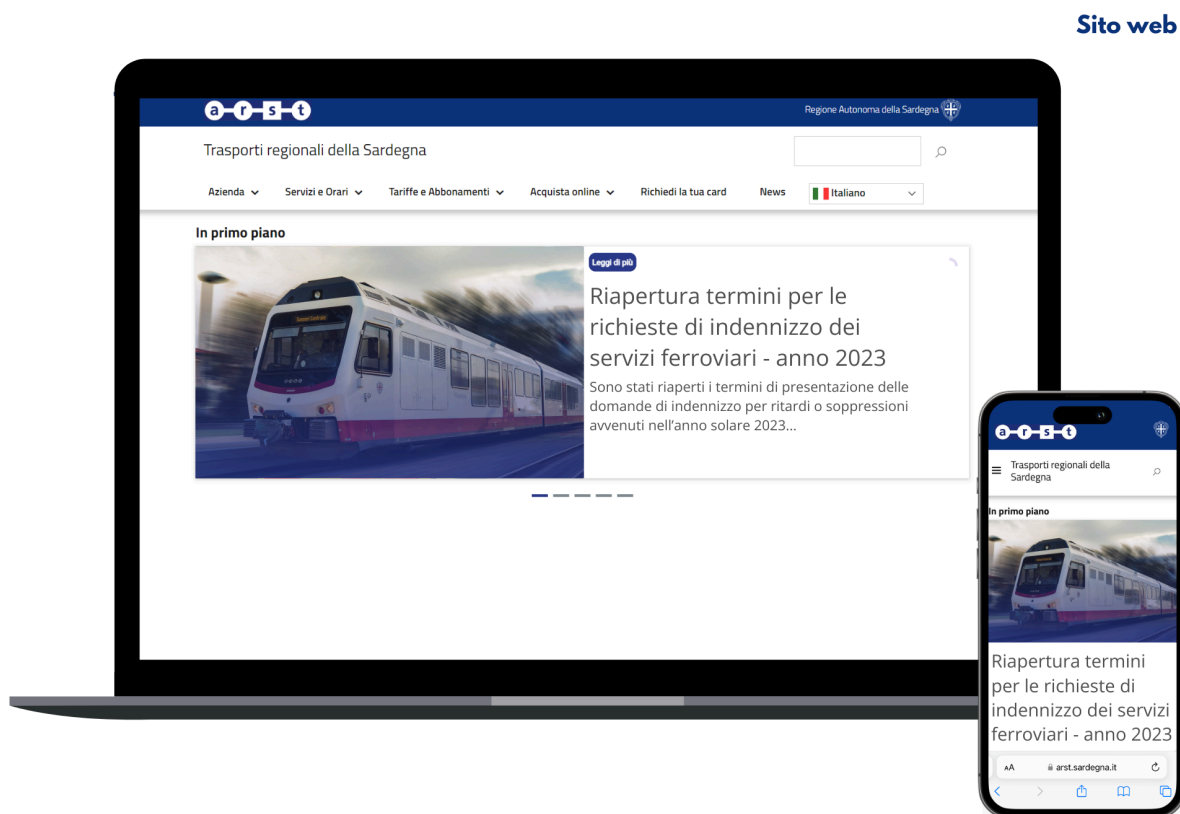
t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



SITO WEB

- Sul sito web www.arst.sardegna.it verrà pubblicato un articolo dal titolo **“Riapertura termini per la richiesta indennizzi 2023”**, che rimarrà in evidenza in Home Page come primo elemento visualizzabile nello slideshow dal 1° maggio 2024 al 31 maggio 2024. Nel **footer** verranno inseriti i link alle seguenti pagine tematiche:
 - Indennizzi 2023 (informazioni riguardanti la riapertura dei termini);
 - Indennizzi (informazioni riguardanti gli indennizzi attuali);
 - Reclami (informazioni e modulistica).
- Dal 1° giugno 2024, l’articolo sopracitato e le pagine tematiche rimarranno comunque sempre consultabili e facilmente accessibili sul sito web.

Di seguito un mockup di esempio:



PROFILI SOCIAL

Per quanto riguarda i profili social attualmente attivi, verranno sviluppate **tre campagne di comunicazione** in maniera capillare su tutte le piattaforme:

- sulla pagina Facebook “ARST SpA Trasporti Regionali della Sardegna”, sarà pubblicato un

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



post con un contenuto testuale informativo sui termini di riapertura per la richiesta indennizzi 2023, un contenuto visuale che richiami l'attenzione dell'utente e il link che rimandi alla landing page sul sito web per tutti i dettagli e le modalità. Il post rimarrà consultabile come primo elemento grazie a un pin in evidenza dal 1° maggio al 31 maggio 2024.

Di seguito un mockup di esempio:

Campagne Facebook



- su Facebook, seguendo la stessa strategia, verranno pubblicati due post relativi alle altre due tematiche sopracitate. **Tutti e tre i post** saranno condivisi periodicamente nelle stories della pagina con frequenza mensile fino alla fine dell'anno.
- sulla pagina Instagram @arst_sardegna, verrà pubblicato un contenuto visuale nel feed, tenuto in evidenza con un pin tra i primi tre post dal 1° maggio al 31 maggio 2024. Verranno altresì dedicati due post relativi ai temi dei reclami e degli indennizzi attuali. Tutti questi contenuti verranno pubblicati anche nelle stories con frequenza mensile per tutto il periodo della campagna. Verranno inoltre create delle stories ad hoc con i link alle sezioni pertinenti del sito web, che saranno sempre consultabili grazie alla loro

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



permanenza nella sezione storie in evidenza di Instagram;

Di seguito un mockup di esempio:

Instagram Stories



- su LinkedIn, si curerà la stesura di un contenuto nel formato "articolo" dal titolo "Riapertura termini per la richiesta indennizzi 2023", che riporterà gli esatti contenuti della landing page del sito web aziendale. L'articolo sarà tenuto in evidenza grazie alla funzione "Fissa in alto" dal 1° maggio al 31 maggio 2024. Verranno inoltre creati tre post ad hoc per i temi in oggetto, riportanti un contenuto testuale informativo e una grafica che richiami l'attenzione dell'utente. Questi contenuti verranno pubblicati nel periodo temporale che va dal 1° maggio al 30 giugno.

STAZIONI E FERMATE

Verrà altresì attivata una campagna offline per il raggiungimento degli utenti presenti negli spazi aziendali, quali fermate e stazioni. Verranno create delle affissioni contenenti le informazioni utili per le richieste di indennizzo, per i reclami e per la riapertura dei termini degli indennizzi relativi all'anno 2023. Contestualmente, verrà reso disponibile un link di facile accesso, grazie all'utilizzo di un QR-Code, per la consultazione delle pagine tematiche dedicate sul sito. Di seguito un mockup di esempio:

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it



A photograph of a white and blue high-speed train (TAV) moving quickly, with motion blur in the background. The train's destination sign reads "Sassari Centrale".

Richieste di indennizzo 2023
ABBONAMENTI AI SERVIZI FERROVIARI
RIAPERTURA DEI TERMINI

Inquadra il Qr-Code con la fotocamera del tuo smartphone per prendere visione dell'informativa presente sul sito www.arst.sardegna.it



ARST

b. Costi previsti

I costi connessi all'impegno n. 2, necessari per lo svolgimento della campagna informativa e comprensivi di tutte le azioni amministrative necessarie, ammontano a circa 15.000 euro.

c. Tempi e modalità di attuazione degli impegni

Gli impegni di cui al superiore punto a) saranno attuati entro la fine del mese di aprile 2024.

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Nessuna esigenza di riservatezza e segretezza.

Cagliari, 21.03.2024

ARST S.p.A.

L'Amministratore Unico

Dr. Roberto Neroni

ARST S.p.A

Società con socio unico

Sede legale: via Posada 8/10, 09122 Cagliari

P.IVA / CF e iscrizione CCIAA Cagliari 00145190922

Capitale Sociale € 819.000 i.v.

t (+39)070265701 p arst@pec.arstspa.info m arst@arst.sardegna.it

