

## INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TEMPI COMUNICATI DI RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITA' 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, le Ferrovie Appulo Lucane srl si impegnano 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.

Le modalità di calcolo dell'indennizzo sono riportate di seguito.

Per ottenere l'indennizzo il viaggiatore entro le 48 ore successive all'evento che ne ha generato la richiesta, dovrà inoltrare una richiesta formale alla Società con le modalità indicate nella pagina "**Rimborsi e Indennizzi**", corredata da titolo di viaggio in originale e copia del documento di identità.

In caso di titolo acquistato on line o tramite App, 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.

La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito "**MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI**".

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.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

### **L'indennità da ritardo non è riconosciuta:**

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- nel caso in cui le dotazioni siano funzionanti, sia segnalato il mancato funzionamento o siano stati rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati;



# MODALITÀ DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO

## Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni

### Modalità di calcolo dell'indennizzo

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati.

CRITERI DEL CALCOLO DELL'INDENNIZZO				
PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati/rettificati da Ferrovie Appulo Lucane		Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		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 h	25% del costo del biglietto	0-15 km	25% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	In caso di assistenza alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad € 4,00
> / 48 h	50% del costo del biglietto	> 15 km	50% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> 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

