



**Le Condizioni Generali di Trasporto
dei passeggeri della
Società Unica Abruzzese di Trasporto
(TUA) S.p.A. – Divisione ferroviaria**

Indice

1. Il contratto di trasporto	pag. 2
2. Il Titolo di Viaggio	pag. 2
3. L'informazione	pag. 2
4. I reclami	pag. 2
5. Obblighi e responsabilità del viaggiatore	pag. 3
6. Obblighi e responsabilità di TUA	pag. 3
6.1. Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate coincidenze.....	pag. 3
6.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari.....	pag. 3
6.3. Responsabilità per danno alle persone.....	pag. 4
6.4. Responsabilità per danno alle cose.....	pag. 4
6.5. Contratto di Servizio.....	pag. 4
7. Il servizio	pag. 4
8. Itinerari e prezzi	pag. 4
9. Canali di vendita	pag. 5
10. Tipologia dei titoli di viaggio	pag. 6
11. Utilizzo, convalida e validità' dei titoli di viaggio	pag. 6
12. Riduzioni, libera circolazione e concessioni gratuite	pag. 7
13. Sanzioni amministrative	pag. 8
14. Modifiche al contratto di trasporto, rimborsi ed indennità	pag. 9
15. Bagagli, biciclette e piccoli animali	pag. 10
16. Autoservizi sostitutivi	pag. 12
17. Assistenza per le persone a mobilità ridotta e con disabilità	pag. 12

1 - Il contratto di trasporto

Con il contratto di trasporto Società Unica Abruzzese di Trasporto, di seguito indicata per brevità come TUA, si obbliga a trasportare i passeggeri, dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo pagamento del prezzo previsto.

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di una singola tratta ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un unico biglietto.

2 – Il Titolo di Viaggio

Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, tessera di libera circolazione) valido che riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato, salvo che per gli abbonamenti annuali dietro presentazione della denuncia di smarrimento e richiesta scritta di rilascio duplicato.

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale ferroviario, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio.

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa a bordo del treno, né nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata.

Inoltre, il viaggiatore non ha diritto al trasporto se il titolo di viaggio presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato.

3 - L'informazione

TUA garantisce l'informazione sui servizi offerti tramite strumenti telematici sul sito www.tuabruzzo.it.

Presso le biglietterie di stazione e sul sito www.tuabruzzo.it, il viaggiatore può avere le seguenti informazioni:

- le presenti Condizioni generali nel testo aggiornato;
- il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta;
- le condizioni per l'eventuale accesso di biciclette;
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

4 - I reclami

Il viaggiatore può presentare suggerimenti o reclami mediante il sito www.tuabruzzo.it, compilando apposito modulo. Entro un mese, TUA provvede a fornire risposta.

5 – Obblighi e responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dal personale della TUA – Divisione ferroviaria - e osservare i regolamenti di ogni altra autorità amministrativa e i regolamenti riguardanti l'uso di impianti e servizi ferroviari ed in particolare tutte le condizioni specifiche di accesso ai treni compreso l'obbligo di non oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, di non salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale, non sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni, non far uso di allarmi o dispositivi di emergenza posti sui treni, non sporcare le vetture, non fare uso delle toilette che non siano chimiche durante la fermata del treno nelle stazioni e causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri viaggiatori a causa della suoneria alta dei cellulari o usando un tono di voce elevato.

Il viaggiatore può utilizzare un solo posto e deve lasciare a disposizione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta i posti a loro riservati.

Il viaggiatore deve usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone o degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia; pagare le somme richieste, comprese sovrapprezzi e penalità, al personale incaricato; risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determina a TUA.

Il viaggiatore è responsabile nei confronti di TUA per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso.

Al viaggiatore è imposto il divieto di fumo sui treni e nell'ambito delle stazioni.

Il viaggiatore non è ammesso al viaggio e durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nei casi in cui:

- a) rappresenti un pericolo per la sicurezza delle attività ferroviarie o degli altri viaggiatori;
- b) arrechi disturbo agli altri viaggiatori;
- c) svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio;
- d) effettui, senza preventiva autorizzazione scritta di TUA, interviste o sondaggi di opinioni anche attraverso la distribuzione di questionari;
- e) distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta di TUA, stampati o materiale pubblicitario.

6 - Obblighi e responsabilità di TUA

6.1. Responsabilità per ritardi, soppressioni e interruzioni di linea

TUA applica quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

6.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari

TUA non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operano dietro richiesta del viaggiatore per prestazioni che non competono a TUA o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.

6.3. Responsabilità per danno alle persone

Se il viaggiatore, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, TUA ne risponde, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile.

6.4. Responsabilità per danno alle cose

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. TUA risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di TUA.

Agli effetti della responsabilità, TUA non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

6.5. Contratti di servizio

Gli obblighi e le responsabilità di TUA per i servizi di trasporto effettuati sulla base di specifici contratti di servizio con le autorità pubbliche competenti sono integralmente

.

7 - Il servizio

Il Servizio Passeggeri Regionale TUA è regolato dal Contratto di Servizio stipulato tra la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. e la Regione Abruzzo. Nel Contratto vengono disciplinate le caratteristiche dei servizi offerti e gli standard qualitativi e quantitativi minimi da garantire, nonché i sistemi di verifica della qualità dei servizi e le relative penalità in caso di inosservanza degli standard contrattuali da parte di TUA.

Nell'ambito del Servizio ferroviario metropolitano Regionale, che prevede la coesistenza di corse effettuate da Trenitalia e da TUA, allo scopo di consentire all'utenza di servirsi indifferentemente delle corse dell'uno e dell'altro vettore, solo sulle tratte gestite da RFI, **a bordo dei treni TUA saranno validi i titoli di viaggio Trenitalia**, mentre sulle tratte gestite della Società Unica Abruzzese di trasporto (TUA) S.p.A. **saranno validi esclusivamente tutti i titoli di viaggio TUA**.

8 - Itinerari e prezzi

I biglietti sono rilasciati per l'itinerario richiesto dal viaggiatore. Per i viaggi interamente ricompresi nella Rete Sociale, sono validi i titoli di viaggio TUA a tariffa 1. Nel caso l'itinerario di viaggio comporti l'utilizzo di entrambe le reti ferroviarie (TUA e RFI) il viaggiatore dovrà munirsi di due titoli di viaggio distinti, uno Trenitalia per la tratta effettuata su RFI e l'altro TUA per la tratta Lanciano-S. Vito/Lanciano.

Il costo del titolo di viaggio TUA per la tratta ricompresa su rete sociale emesso in appoggio al titolo Trenitalia sarà pari alla differenza tra la fascia chilometrica Trenitalia richiesta e quella immediatamente superiore.

I prezzi sono determinati applicando le tariffe di cui all'allegato n. 1, in funzione della distanza. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nell'allegato n. 2.

9- Canali di vendita

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti **TUA** presso:

- le biglietterie di Lanciano;
- i punti vendita autorizzati;
- a bordo treno rivolgendosi al capotreno senza sovrapprezzo solo nelle stazioni ove non vi siano punti vendita a terra.

I titoli **Trenitalia** validi sui treni FAS/TUA sono invece acquistabili sui seguenti canali di vendita:

- Emettrici Trenitalia Self-service;
- Punti Vendita a Terra;
- Agenzia di Viaggio autorizzate.

Considerato che i titoli di viaggio per i treni TUA non sono acquistabili sui terminali né delle emettitrici né delle agenzie, a bordo dei treni TUA saranno validi i titoli Trenitalia emessi per la stessa tratta e per lo stesso giorno selezionando però un treno Trenitalia.

E' ammesso l'acquisto a bordo del treno di un biglietto di corsa semplice, senza applicazione delle previste soprattasse e penalità, esclusivamente per i viaggiatori che partono da stazioni durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa, a condizione che non ci siano macchine distributrici self-service funzionanti e non siano presenti punti vendita alternativi (AdV e PVT). Nel caso che la stazione di partenza sia munita di biglietteria o di macchine distributrici self service e/o di punti vendita alternativi aperti, oltre il costo del titolo di viaggio dovrà essere corrisposto un sovrapprezzo di 5 euro. Nel caso il capotreno riscontri la buona fede del viaggiatore che, pur volendo acquistare il titolo di viaggio, ne è stato impossibilitato dal fatto di non aver trovato acquistabili i tdv per i treni TUA, non si dovrà applicare la soprattassa di €. 5.

Il viaggiatore ha comunque l'obbligo di darne avviso al personale di bordo prima della partenza del treno. Per l'emissione di tali biglietti saranno usati i mod. TR204 in dotazione ai capitreno.

10- Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio **TUA** sono emessi esclusivamente con il sistema Telemaco su supporto cartaceo e si articolano in due tipologie:

1. **Corsa Semplice** utilizzabile per un viaggio unico
2. **Abbonamento** utilizzabile per più viaggi ripetuti entro un determinato limite temporale (settimanale, mensile, annuale).

Sia gli Abbonamenti che i biglietti di Corsa Semplice sono del tipo:

- **Origine-Destinazione:** per i titoli validi esclusivamente sulla rete Sociale. Sul titolo di viaggio sono normalmente esposte, oltre la partita IVA, le seguenti indicazioni:
 - L'indicazione della tipologia (Biglietto, abbonamento Settimanale, abbonamento Mensile, ecc.)
 - la stazione di partenza e di arrivo
 - il giorno di rilascio
 - il prezzo
 - la validità della convalida

- **Supplemento Biglietto Ferroviario:** per i viaggi effettuati sia su rete sociale che su RFI, quindi quando vengono emessi in appoggio ad un biglietto di Trenitalia. In questo caso sul titolo di viaggio si trovano le seguenti indicazioni:
 - L'indicazione della tipologia (Supplemento Biglietto, Supplemento abb. Sett., Supplemento abb. Mensile, ecc.)
 - la tariffa ferroviaria di riferimento;
 - il giorno di rilascio
 - il prezzo
 - la validità della convalida

A bordo dei treni TUA, anche per tratte interamente ricomprese su rete RFI, saranno emessi esclusivamente titoli di viaggio TUA utilizzando i mod. TR204. Con lo stesso sistema, per i viaggiatori diretti a Lanciano, saranno emessi biglietti in appoggio ai titoli di viaggio Trenitalia.

11- Utilizzo, convalida e validità dei titoli di viaggio TUA

Biglietti di Corsa Semplice

- **Utilizzo** Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale TUA e conservato fino all'uscita dalla stazione. Il biglietto, una volta iniziato il viaggio, è incedibile.

- **Convalida** – I biglietti devono essere convalidati prima della partenza del treno mediante le macchine validatrici. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le macchine validatrici di stazione il viaggiatore deve richiedere la convalida dei biglietti presso la biglietteria oppure, in caso di mancanza o chiusura di quest'ultima, deve rivolgersi **di propria iniziativa** al personale di bordo all'atto della salita in treno. In tal caso la convalida avviene senza dover corrispondere alcuna maggiorazione. In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto al punto 13.

- **Validità** – La validità oraria decorre dal momento della convalida del biglietto. Il viaggio deve concludersi entro 4 ore dalla convalida.

Abbonamenti

● **Utilizzo** – L'abbonamento permette di effettuare, nei termini della validità, un numero illimitato di viaggi sulla relazione per la quale è stato rilasciato. L'abbonamento è individuale, nominativo ed incedibile. Durante il viaggio l'abbonato deve essere munito di un valido documento di riconoscimento. Nel caso di variazione dei prezzi, gli abbonamenti acquistati in precedenza e non ancora convalidati, possono essere utilizzati entro i limiti fissati da TUA con appositi Avvisi al pubblico.

● **Convalida** - Il viaggiatore, per utilizzare un abbonamento, con origine/destinazione e periodo di utilizzo prestampati, deve comunque convalidarlo. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le macchine validatrici di stazione, il viaggiatore deve richiedere la convalida presso la biglietteria oppure, in caso di mancanza o chiusura di biglietteria, deve **rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo** all'atto della salita. In tal caso la convalida avviene senza dover corrispondere alcuna maggiorazione.

In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto al punto 13.

Validità

Abbonamento mensile: valido dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;

Abbonamento annuale: valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.

Per i biglietti Trenitalia validi a bordo dei treni FAS/TUA valgono le regole di Trenitalia pubblicate sul sito www.trenitalia.it.

12- Riduzioni, libera circolazione e concessioni gratuite

Hanno diritto a fruire della **libera circolazione** sui servizi di trasporto pubblico locale svolti all'interno dei confini della regione Abruzzo:

- a) I bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- b) I cittadini residenti in Abruzzo in possesso della tessera regionale di Libera Circolazione rilasciata dal Comune di residenza a favore di particolari categorie di cittadini;
- c) I titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- d) I dipendenti, i dirigenti ed i membri degli organi amministrativi della TUA limitatamente ai treni della stessa TUA;
- e) I militari delle Forze dell'Ordine i quali devono mostrare il tesserino al momento della salita a bordo del treno ed hanno l'obbligo di intervenire in caso di necessità su richiesta del capotreno.

Le **riduzioni** al prezzo intero dei viaggi di corsa semplice per i treni circolanti su RFI vengono stabilite da Trenitalia. Le agevolazioni sui titoli di viaggio Trenitalia sono pubblicate sul sito www.trenitalia.it.

Ai familiari degli agenti TUA in servizio sono rilasciati annualmente dei titoli di viaggio gratuiti utilizzabili su tutta la rete ferroviaria aziendale.

Per permettere la frequenza di scuole di ogni ordine e grado ai figli degli agenti in servizio è concesso un biglietto di viaggio gratuito, valevole per un anno scolastico ed utilizzabile, fra le relazioni indicate sul biglietto stesso, su tutta la rete TUA.

13 - Sanzioni amministrative

Le irregolarità di viaggio sono trattate e sanzionate nei seguenti modi:

a) Documenti di riduzione o di identificazione mancanti o scaduti di validità - Il viaggiatore trovato senza documento o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese o sprovvisto di documento di riduzione richiesto dalla tariffa o con documento di riduzione scaduto di validità, viene regolarizzato, quando non sia diversamente disposto, mediante il pagamento della differenza fra il prezzo intero e quello ridotto fruito, più una soprattassa di €8,00.

b) Viaggio fuori itinerario - Fermate non ammesse - Il viaggiatore che segue una via diversa da quella indicata sul biglietto viene regolarizzato mediante il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto dovuto a prezzo intero per tutto il nuovo percorso più una soprattassa di €8,00.

c) Il viaggiatore che intende proseguire oltre la stazione riportata sul biglietto in suo possesso viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto per il percorso aggiuntivo mediante il pagamento di quanto dovuto a prezzo intero più una soprattassa di €. 5,00.

d) Mancanza del biglietto - Biglietto scaduto - Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo risulta essere sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti o esibisce gli stessi scaduti di validità è assoggettato al pagamento del prezzo intero dovuto più una soprattassa di € 180,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° la soprattassa è ridotta a €.48,00.

e) Mancata o errata convalida del biglietto. - Nei casi in cui sia previsto l'obbligo della convalida del biglietto il viaggiatore trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare viene assoggettato al pagamento di una penalità di € 180,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° la soprattassa è ridotta a €.48,00.

f) Riduzione non spettante - Viaggi irregolari dei ragazzi. - Chi si avvale di un biglietto a riduzione senza avervi titolo o non soddisfa alle condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa, è assoggettato al pagamento, per tutto il percorso indicato sul biglietto, della differenza rispetto al prezzo intero più una soprattassa di €8,00, salvo che non si tratti di abuso; in tal caso si applica quanto previsto al punto successivo (g). Nel caso si tratti di un ragazzo sprovvisto di biglietto, che abbia superato i quattro anni ma non i dodici, si provvede alla regolarizzazione mediante pagamento della metà del prezzo intero più una soprattassa di € 180,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro tra l'8° la soprattassa è ridotta a €.48,00.

g) Abusi - Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati o riutilizzati ed anche quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del biglietto, è dovuto il pagamento dell'importo a prezzo intero per tutto il percorso del biglietto, più una soprattassa pari a tre volte detto importo, con il minimo di €200,00.

h) I biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati.

Le soprattasse, le penalità e i diritti si applicano per ogni biglietto, salvo le soprattasse previste, per mancanza del biglietto o esibizione di biglietto scaduto e nel caso di abusi, che si applicano per ogni singolo viaggiatore.

Decorsi inutilmente i sessanta giorni, l'azienda di trasporto provvede ai sensi e per gli effetti di cui alla legge 689/81, art. 18.

Le sanzioni si applicano anche agli utenti titolari di abbonamento nominativo o di tessera di libera circolazione che non sono in grado di esibire all'agente accertatore detti titoli di viaggio. Nel caso in cui, entro sette giorni successivi alla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, alla notificazione del verbale di contestazione, l'utente presenti ai competenti uffici aziendali il documento di viaggio personale, regolarmente validato in data anteriore a quella dell'accertamento stesso, è applicabile la sola sanzione amministrativa pari a 5,00 euro. La sanzione non è in ogni caso dovuta se si tratta della tessera di libera circolazione.

Il viaggiatore che sale in treno sprovvisto di biglietto ed avvisa il personale di accompagnamento del treno all'atto della salita, è regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa ordinaria più un sovrapprezzo di €5,00 a meno che non dimostri di aver fatto tutto il possibile per acquistare il titolo di viaggio.

Il sovrapprezzo non è dovuto in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa a condizione che non siano presenti punti vendita alternativi o self-service o le stesse non siano funzionanti, purché il personale di accompagnamento del treno venga avvisato dal viaggiatore all'atto della salita,

Per le infrazioni di cui all'articolo 29 del D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 (Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto), che abbiano arrecato danno alla TUA si applica la sanzione amministrativa da un minimo di 103,00 euro ad un massimo di 309,00 euro, oltre al risarcimento del danno derivante.

Il pagamento delle somme dovute al personale in servizio a bordo è ammesso solo in contanti.

14 - Modifiche al contratto di trasporto, rimborsi e indennità per i viaggi su Rete Sociale.

Cambio del biglietto

Il viaggiatore può richiedere per una sola volta, presso le biglietterie di Lanciano, la sostituzione del biglietto di corsa semplice non ancora utilizzato corrispondendo l'eventuale differenza di prezzo

Smarrimento del biglietto o abbonamento

Nessun rimborso o sostituzione spettano all'abbonato in caso di furto, smarrimento o deterioramento del biglietto o dell'abbonamento mensile.

Per l'abbonamento annuale la sostituzione è consentita per una sola volta e a condizione che l'abbonamento originario conservi una validità residua non inferiore ad un mese. La richiesta deve essere presentata in forma scritta alla biglietteria che ha rilasciato l'abbonamento e deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto o dell'abbonamento originale deteriorato. Per il rilascio del duplicato è dovuto un diritto fisso di € 5,00 (diritti di agenzia). Il duplicato dell'abbonamento non è rimborsabile in nessun caso.

In caso di rinvenimento, l'abbonamento denunciato smarrito o trafugato deve essere immediatamente restituito alla biglietteria che ha rilasciato il duplicato dell'abbonamento.

Diritto al rimborso

Il viaggiatore può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato nel caso di mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a TUA o per ordine dell'Autorità Pubblica. La biglietteria della stazione in cui ha luogo la fine anticipata della corsa del treno provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale. In caso contrario la stessa stazione accoglierà la domanda di rimborso ma si rimetterà, per la sua liquidazione, alle decisioni della Direzione di Esercizio della TUA Divisione ferroviaria cui inoltrerà la richiesta di rimborso.

Nel caso di mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore il rimborso può essere richiesto prima della partenza del treno solo per i titoli non obliterati

In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento al viaggio che dà diritto al rimborso totale o parziale dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale FAS a bordo treno.

Per i biglietti Trenitalia validi a bordo dei treni FAS/TUA valgono le regole di Trenitalia pubblicate sul sito www.trenitalia.it.

15 – Bagagli, biciclette e piccoli animali

Bagagli

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente i bagagli a condizione che gli stessi non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), posti nello spazio messo a disposizione sopra ogni posto a sedere, nell'intervista tra due file di sedili schienati o nel corridoio a condizione che ciò non rechi disturbo, danno o impedimento agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino gli interni dei rotabili.

Nel caso in cui i bagagli rechino grave disturbo o danno, il proprietario sarà assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricarli alla prima stazione di fermata.

Biciclette

Sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale è possibile trasportare la bicicletta (massimo 1 per viaggiatore e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Il trasporto delle bici sui treni del servizio regionale è gratuito.

Il capotreno, una volta verificata la possibilità di accettare la bici a bordo del treno, emetterà al possessore della bici un biglietto "senza prezzo" sul mod. TR204.

Il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia della propria bici e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale e al materiale rotabile della TUA e a terzi che si trovino sul treno. Considerato che sui treni TUA i posti riservati alle bici sono 2 per treno, il personale di bordo può non consentire il trasporto di altre bici nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario a meno che non si tratti di bici smontata e contenuta in una sacca o di bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x40 e non devono arrecare pericolo o disagio ad altri viaggiatori.

I gruppi di 3 o più persone che intendono trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta all'ufficio biglietteria TUA con un anticipo di almeno 5 giorni rispetto alla data di partenza. Senza autorizzazione dell'ufficio competente il trasporto di bici per i gruppi non è ammesso.

TUA non assume responsabilità per la custodia delle bici caricate in treno e non risponde dei danni che venissero rilevati alle stesse.

Piccoli animali

E' ammesso, salvo particolari eccezioni di animali di piccolissima taglia che sono tenuti in braccio o in borsa, il trasporto gratuito di animali domestici di piccola taglia, purché custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm. 70x30x50 e tale da escludere danneggiamenti sia ai viaggiatori che all'interno dei rotabili.

Il trasporto di un cane di qualsiasi taglia è ammesso se lo stesso è provvisto di museruola e guinzaglio, sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza, con la sola esclusione dell'orario dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, previo pagamento di un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%. I cani guida dei ciechi sono trasportati gratuitamente su qualunque treno in ragione di un cane per ogni cieco anche se questi è accompagnato da altra persona.

Il biglietto relativo al trasporto dell'animale può essere sostituito ed è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a € 8,00 dopo l'applicazione della trattenuta) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

In nessun caso gli animali di dimensioni tali da essere ammessi nelle carrozze, possono occupare posti destinati ai viaggiatori. Inoltre qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

Per il trasporto dei cani (anche se racchiusi nell'apposito contenitore), con eccezione del cane guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale, nonché al momento dell'acquisto del biglietto ove previsto.

L'accompagnatore dell'animale ha l'obbligo di provvedere alla sorveglianza ed è responsabile di tutti i danni eventualmente prodotti dall'animale stesso.

Nel caso in cui l'accompagnatore dell'animale risulti sprovvisto del biglietto previsto per lo stesso, quest'ultimo viene regolarizzato come previsto al punto 8. Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto

del viaggiatore che il rispetto delle condizioni di trasporto dell'animale le soprattasse o le penalità dovute si applicano una sola volta.

16 - Autoservizi sostitutivi

TUA può effettuare autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per le linee o tratti di linee nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia interrotto o sospeso o comunque per qualsiasi altra motivazione ritenuta necessaria ad insindacabile giudizio della ferrovia. Su tali servizi valgono il biglietti ferroviari a tariffa competente, compresi quelli gratuiti. Anche nel caso di servizi sostitutivi si applicano le agevolazioni di cui al punto 6, i rimborsi e indennizzi di cui al punto 8 mentre per il trasporto di piccoli animali la disciplina di cui al punto 9.

17 - Assistenza per persone a mobilità ridotta e con disabilità

Le persone a mobilità ridotta con disabilità devono comunicare a TUA la loro esigenza di assistenza a terra nella stazione di Lanciano almeno 48 ore prima della partenza del treno chiamando la biglietteria di stazione al nr. 0872 708393 o rivolgendosi direttamente al personale di stazione in Via Bergamo a Lanciano.

In particolare viene garantito il seguente servizio di assistenza:

- assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione dall'atrio sino al binario di partenza del viaggiatore e viceversa;
- assistenza nella salita e discesa dal treno;
- assistenza nel trasporto del bagaglio nella salita e dal treno fino all'atrio della stazione;
- assistenza a bordo (per l'apertura della porta all'arrivo del treno, informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno).

Il trasporto o il servizio di assistenza, nel caso che la specifica disabilità comporti il seguito di mezzi ausiliari quali carrozzine, girelli ed altri componenti di elevate dimensioni, possono essere rifiutati se le dimensioni dei vani di accesso al treno rendono fisicamente impossibile l'accesso di tali componenti al seguito.