

Frequently asked questions (F.A.Q.) - Tua Spa

ORARI:

- **Dove posso consultare gli orari delle corse?**
 - Scarica gratuitamente l'**APPTUAbruzzo** dallo store del tuo smartphone e potrai consultare tutti gli orari oltre che rimanere costantemente informato su info, avvisi e news di TUA
 - Dal sito www.tuabruzzo.it direttamente dalla HOME cliccare sulla sezione autolinee nella maschera Ricerca Orari, compilare i campi compreso la data in cui si intende viaggiare.
 - Dagli opuscoli cartacei in distribuzione presso le nostre agenzie di emissione (fino ad esaurimento scorte)
- **Perché sul sito non riesco a inserire la partenza/destinazione desiderata?**
 - Perché probabilmente non vi è una fermata. Il sistema è completamente automatico dà la possibilità di scegliere il punto di partenza e di arrivo ma solo dove vi è una fermata. Per esempio se il tuo punto di partenza è "Pescara Terminal bus" basterà digitare "Pescara Ter" ed il sistema in automatico darà una serie di opzioni tra cui quella desiderata.
- **Posso parlare telefonicamente con un operatore?**
 - È a tua disposizione un Call Center gratuito anche da cellulare al numero **800.762.622** attivo nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 20:00
- **Ho un opuscolo degli orari di qualche anno fa, le corse sono ancora valide?**
 - Tua Spa si impegna costantemente a migliorare il proprio servizio verso l'utenza oltre che essere molto attenta alle politiche ambientali, quindi il nostro consiglio è di far riferimento agli orari in corso di validità. Per farlo il modo più semplice è scaricare la nostra **APPTUAbruzzo** sul tuo smartphone così tu sarai sempre aggiornato e l'ambiente ne guadagnerà.

BIGLIETTI E ABBONAMENTI:

- **Dove si possono acquistare i titoli di viaggio?**
 - Sull'app **APPTUAbruzzo** - link: <https://www.tuabruzzo.it/index.php?id=113>
 - Nelle nostre agenzie di emissione - link: https://drive.google.com/open?id=1o16clHd_Bc-fKJGYEwR1rkh1TyIAULv5&usp=sharing
 - Nelle nostre rivendite - link: https://drive.google.com/open?id=1iBgHMENe6uoLceIS_C1S4MKwx-VDa-Mu&usp=sharing
 - Dal nostro sito www.tuabruzzo.it
- **Qual è la differenza tra biglietto UNICO, Extraurbano e Suburbano?**
 - **Il biglietto UNICO** si usa all'interno dell'area Metropolitana (vedi sezione dedicata). Ne esistono di due tipi:

- Il B.I.T. consente viaggi illimitati nell'arco di 90 minuti che decorrono dall'orario di obliterazione (prima corsa) all'orario di partenza dell'ultima corsa.
- Il B.I.G. consente viaggi illimitati fino alle ore 24.00 (orario di partenza dell'ultima corsa utilizzata) del giorno di obliterazione.
- **Il Biglietto Suburbano** "a tratte" si usa su linee e percorsi strettamente legati all'area metropolitana, sono validi una corsa e vanno obliterati a bordo.
- **Il Biglietto Extraurbano** "a tariffa" si usa su linee e percorsi fuori dall'area metropolitana, sono validi una corsa e vanno obliterati a bordo.

- **Cos'è un CARNET di biglietti?**

- Sono dei biglietti (10 o 11) venduti ad un prezzo ridotto perché acquistati in blocco.

- **Esistono degli abbonamenti?**

Come per i biglietti anche per gli abbonamenti si applica la distinzione tra quelli in uso nell'area Metropolitana e quelli Suburbani ed Extraurbani. Di seguito sono elencati i principali abbonamenti a tua disposizione. Nel caso comunque avessi dei dubbi o delle perplessità ti invitiamo a scaricare gratuitamente la nostra **APPTUAbruzzo** dallo store del tuo telefono dove troverai tutti i dettagli e info o contatta il nostro Call Center.

- **Abbonamenti Mensili Area UNICO:**

- A1 - Valido su una linea dell'Area UNICO personale con tessera*
- A2 - Valido su tutte le linee dell'Area UNICO comprese le linee Panoramica e Satam, personale con tessera*
- A3 - Valido su una linea dell'Area UNICO impersonale
- A4 - Valido su tutte le linee dell'Area UNICO compreso Panoramica e Satam impersonale

- **Abbonamenti Annuali Area Unico:**

- Annuale Pensionati Over 65 con tessera*
- Annuale Impersonale
- Annuale Studenti con tessera*

*La Tessera dà diritto ad una riduzione sull'abbonamento, è personale, ha validità annuale ed' ha un costo di € 2,60. Può essere richiesta nelle nostre agenzie di emissione da tutti gli utenti che ne facciano richiesta senza distinzione in relazione alla condizione lavorativa, scolastica o legata all'età presentando modello di scaricabile a questo (link: https://www.tuabruzzo.it/uploads/contents/c_45/domanda_di_tessera_di_riconoscimento_per_abbonamento_nominativo.PDF) unitamente ad una foto ed un documento di riconoscimento.

- **Abbonamenti per le linee Suburbane ed Extraurbane:**

- **Abbonamenti Settimanali** che hanno validità di 5 o 6 giorni (l'opzione 5 giorni è acquistabile solo per gli abbonamenti extraurbani). Tutti gli abbonamenti settimanali sono utilizzabili all'interno della settimana in cui sono stati emessi e obliterati, possono essere personali con tessera* o impersonali a vista.
- **Abbonamenti Mensili** che possono essere personali con tessera* o impersonali a vista. Tutti gli abbonamenti mensili non sono legati al giorno di obliterazione, ma al mese solare di emissione o vendita. (dal primo all'ultimo giorno del mese)

- **Abbonamento Annuale nominativo** valido per 12 mesi solari consecutivi decorrenti da quello di inizio della validità e la sua scadenza avviene alle ore 24 dell'ultimo giorno del dodicesimo mese.
- **Abbonamento Annuale per studenti** valido sia nei giorni feriali che festivi dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

*La Tessera dà diritto ad una riduzione sull'abbonamento, è personale, ha validità annuale ed' ha un costo di € 2,60. Può essere richiesta nelle nostre agenzie di emissione da tutti gli utenti che ne facciano richiesta senza distinzione in relazione alla condizione lavorativa, scolastica o legata all'età presentando un modello scaricabile a questo (link https://www.tuabruzzo.it/uploads/contents/c_45/domanda_di_tessera_di_riconoscimento_per_abbonamento_nominativo.PDF) unitamente ad una foto ed un documento di riconoscimento.

- **Ci sono delle categorie che hanno diritto a delle riduzioni sugli abbonamenti?**
 - Studenti per gli annuali
 - Pensionati OVER 65 per gli annuali (SOLO NELL'AREA UNICO)
 - Per gli utenti che hanno l'indicatore sintetico di reddito familiare ISEE pari o inferiore a € 10.000,00 sono previsti abbonamenti mensili a tariffa agevolata.
- **Ci sono delle categorie che viaggiano GRATIS sui vostri autobus?**
 - Gli invalidi al 100% previa richiesta del tesserino di libera circolazione al comune di residenza.
 - Gli invalidi con percentuale di invalidità non inferiore al 74% con reddito imponibile IRPEF non superiore a 15.500 euro/anno.
 - Tutto il personale appartenente all'arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria se in servizio presso un comando situato nel territorio Abruzzese.
- **Esiste un abbonamento che possa essere utilizzato alternativamente da più persone?**
 - Sì, tutti gli abbonamenti impersonali senza tessera, la condizione è che possa essere usata da una sola persona alla volta.
- **Siamo un gruppo numeroso, possiamo prenotare un bus?**
 - Potete contattare il numero 085 49601 o scrivere una mail a segreteria@tuabruzzo.it
- **Siamo un gruppo numeroso possiamo acquistare un biglietto cumulativo?**
 - No, ci dispiace.
- **È possibile chiedere il rimborso di un abbonamento?**
 - Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Per eventuali contatti: crm@tuabruzzo.it

- Nel solo caso degli **abbonamenti annuali**, non oltre otto mesi dall'inizio della validità, l'Azienda valuta richieste di rimborso parziale nei seguenti casi:
 - Variazioni di esercizio tali da rendere inutilizzabile il titolo di viaggio
 - Cambio di residenza
 - Variazione della sede di lavoro/studio
 - Cessazione dello stato di studente/lavoratore
 - Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo per almeno la metà della validità del titolo
 - Decesso del titolare

La richiesta va indirizzata a: TUA S.p.A. - Direzione Generale - Via San Luigi Orione, 4 - 65128 PESCARA. Essa deve contenere gli originali dei documenti di viaggio (tessera e abbonamento), nonché le coordinate bancarie (intestatario e iban) di un conto corrente o di una carta di debito abilitata. La richiesta può essere consegnata anche presso una delle nostre sedi locali.

- **Come e quando richiedere il duplicato dell'abbonamento?**

- Nel caso l'abbonamento sia stato smarrito si può richiedere un duplicato nel solo caso in cui sia stato acquistato presso una nostra agenzia di emissione. L'abbonamento smarrito si può ristampare presentando una denuncia di smarrimento o compilando un'autodichiarazione.
- Gli abbonamenti prestampati acquistati nelle rivendite (Edicole, Tabaccherie, Bar, etc.) non sono ristampabili.

- **Si può richiedere la fattura per l'abbonamento?**

- Sì, la richiesta deve pervenire all'indirizzo mail segreteria@tuabruzzo.it entro e non oltre il 15° giorno del mese successivo all'acquisto del titolo di viaggio. I titoli di viaggio acquistati in agenzie di emissioni o direttamente su APPTUAbruzzo, che riportano il nominativo dell'abbonato (o il numero di tessera di riconoscimento personale), la data di emissione e l'importo, possono essere utilizzati direttamente per le detrazioni fiscali (circolare n.13/E del 31/05/2019 dell'Agenzia delle Entrate.

REGOLAMENTO A BORDO:

- **Sui bus si possono trasportare animali ed a quale condizione?**

- Trasporto gratuito, senza limitazione di orario e su tutte le vetture della rete, dei cani guida che accompagnano i non vedenti. I cani dovranno essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
- Trasporto gratuito di cani di piccola taglia e di altri animali domestici sistemati in apposito contenitore di dimensioni pari o inferiori a 50 cm per lato che impedisca, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno per evitare reazioni o danni sia agli animali sia agli altri passeggeri. Le gabbie e i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose;
- È ammesso il trasporto di un solo contenitore con animali per passeggero e non più di due contenitori con animali per vettura, non comprendendo in tale computo i cani guida per non vedenti;
- Il trasporto di animali potrà essere negato o interrotto, senza diritto al rimborso del biglietto per i proprietari degli stessi, a insindacabile giudizio

del personale aziendale, in caso di notevole affollamento delle vetture, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo, e qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori;

- Qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno, restando TUA Spa libera da qualsiasi responsabilità al riguardo.

- **Posso portare con me dei bagagli?**

- I bagagli di dimensioni non superiori a cm 60x40x25 e di peso non superiore a kg 10 sono accettati in vettura dietro pagamento della tariffa in vigore per i passeggeri, limitatamente ad un solo collo per viaggiatore, purché siano posti nelle piattaforme delle vetture senza ingombrare la circolazione dei passeggeri.

- **I bambini da che età pagano il biglietto?**

- I bambini di statura inferiore ad un metro viaggiano gratuitamente purché non occupino un posto per viaggiatore e siano accompagnati da persona adulta. La stessa persona non può portare gratuitamente più di un bambino.

- **Posso trasportare il passeggino o carrozzina del mio bambino?**

- Il viaggiatore può trasportare un passeggino/carrozzino aperto solo negli autobus attrezzati per il trasporto disabili, a condizione che venga posizionato negli appositi spazi riservati ai diversamente abili, se non presenti in vettura; diversamente potrà essere trasportato, purché chiuso.

- **Ho smarrito un oggetto a bordo di un vostro bus? A chi mi devo rivolgere?**

- Devi contattare il Call Center di TUA attivo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 20:00 al numero verde 800762622 o scrivere a: info@tuabruzzo.it

AREA METROPOLITANA:

- **Cosa significa Area Metropolitana e quali città comprende?**

- Il perimetro dell'area è costituito dal territorio dei Comuni di: Montesilvano, Spoltore, Cepagatti, Pescara, Chieti, Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino, Torrevicchia Teatina, e da parte del territorio dei Comuni di Silvi, Città S. Angelo, Cappelle, Manoppello, Ripa Teatina e Miglianico. Con riferimento a questi ultimi (i cui confini sono indicati nella cartina) si precisa che nell'area metropolitana sono comprese solo alcune località interessate dalle linee di trasporto lungo la viabilità principale di

fondovalle o costiera definite dalle linee di confine di seguito riportate: Strada S.S. 16 (punto di partenza della statale sul territorio di Silvi); S.P. Marina di Città Sant'Angelo; Città Sant'Angelo; S.P. per Elice; S.P. per Congiunti; S.P. Cimitero di Cappelle sul Tavo; S.C. Campotino per S. Lucia (Collecervino); S.S. 151; S.P. Cappelle sul Tavo; Caprara d'Abruzzo; S.P. per Santa Teresa; S.S. 602; Cepagatti; S.P. Vallemare-Villareia; Ponte delle Fascine, S.S. 5; strada di Bonifica per Colle Marcone e Buon Consiglio; S.S. 81; Chieti; S.S. 649 Dir.; S.S. 649; Chieti - Tollo; S.S. 263 Val di Foro; Francavilla Foro.

- **All'interno dell'area metropolitana posso prendere tutti bus con lo stesso biglietto?**
 - All'interno dell'area metropolitana con i titoli di viaggio UNICO che siano essi biglietti o abbonamenti si possono prendere tutti i mezzi che effettuano corse TPL delle società TUA Spa, Panoramica e Satam.
- **Se parto da un comune limitrofo all'area metropolitana posso "integrare" la tariffazione usando un biglietto extraurbano\suburbano e poi uno unico?**
 - No, purtroppo questa ipotesi non è contemplata. Se un utente sale a bordo dei nostri mezzi su una fermata fuori dall'area UNICO deve necessariamente munirsi di un biglietto a tratta o tariffa adeguato al percorso che intende intraprendere.

PORTATORI DI HANDICAP:

- **Ho problemi di deambulazione, posso accedere ai vostri mezzi?**
- Ai fini della sicurezza d'esercizio sia del disabile che di tutta l'utenza presente nel bus, è prevista la possibilità di accogliere sedie a rotelle (meccaniche o elettriche) con precisi requisiti d'ingombro in modo da consentire il fissaggio negli appositi spazi dedicati. Di seguito si riportano gli ingombri massimi con presenza di persona seduta sulla sedia a rotelle previsti dalla citata normativa: lunghezza totale 1250 mm - larghezza totale 700 mm - altezza totale 1350 mm. Non sarà pertanto consentito l'accesso a bordo degli autobus con ausili per la deambulazione non rientranti nelle specifiche sopra indicate. (Direttiva Europea Nr. 2001/82/CE)

MULTE:

- **Ho preso una multa, quanto ed entro quando la devo pagare?**
 - A seguito della D.G.R. n. 658 del 04.08.2015 - si indicano i nuovi importi delle sanzioni amministrative, di cui alla L.R. 13/2008, a cui incorrono gli utenti sprovvisti di idoneo e valido titolo di viaggio aumentati delle spese di spedizione di € 4,80.

	Pagamento entro 7 giorni	Pagamento entro 8-60 giorni	Pagamento entro il 61° giorno
UNICO	48,00€	60,00€	180,00€
URBANO PENNE	44,00€	55,00€	165,00€
SERVIZI SUBURBANI	44,00€	55,00€	165,00€
SERVIZI EXTRAURBANI	48,00€	60,00€	180,00€

Agli importi illustrati sopra andrà aggiunto il costo del biglietto relativo alla tariffa ordinaria in vigore (calcolato dal capolinea di partenza)

- **Ho preso una multa, dove posso pagarla?**
 - Presso le nostre Agenzie o utilizzando un bollettino postale, seguendo le indicazioni sul retro del verbale.
- **Ho preso una multa perché non avevo con me l'abbonamento in corso di validità. Ora cosa devo fare?**
 - È ammesso il pagamento in misura ridotta di € 5,00 agli utenti, titolari di abbonamento nominativo non in grado di esibirlo all'agente, ma che entro sette giorni successivi alla contestazione immediata (o alla notificazione del verbale di contestazione), presentano ai competenti uffici aziendali il documento di viaggio personale, regolarmente validato in data anteriore a quella dell'accertamento stesso.

RIVENDITE:

- **Ho un'attività e vorrei vendere i vostri biglietti e abbonamenti qual è la procedura?**
 - Si può accreditare sul sito <http://serviziinreteperte.it> e richiedere i biglietti che le saranno recapitati presso la sua attività da un corriere.