

# CARTA DELLA MOBILITA'



# E DEI SERVIZI FERROVIARI

**2024**



La Carta della Mobilità e dei Servizi Ferroviari 2024 è uno strumento per la collettività, il cui obiettivo primario è quello di rendere le prestazioni della Divisione Ferroviaria di TUA, maggiormente efficienti e, soprattutto, confacenti ai concreti bisogni dell'utenza, fruitrice di tali servizi.

La redazione di tale documento, nasce dal tentativo e dallo sforzo che quotidianamente cerchiamo di concretizzare professionalmente, per assicurare un costante impegno, a tutela e “protezione” dell'utenza, con un patto finalizzato a garantire prestazioni chiare e trasparenti, esplicitamente dichiarate e riferite a parametri quantitativi e qualitativi oggettivi, e, prefissati e verificabili in qualsiasi momento.

Ecco, quindi lo scopo della Carta della Mobilità e dei Servizi Ferroviari, che oltre a creare una maggiore e più decisa fidelizzazione tra Azienda ed utenza, tende a far conoscere e spiegare il ruolo, i servizi e le attività che la Divisione Ferroviaria di TUA svolge sul territorio, e vuole altresì portarci ad essere un punto di riferimento continuo e sicuro in termini di mobilità giornaliera. Con questo strumento vogliamo informare gli utenti ed assumere impegni seri e precisi nei loro confronti, riguardo ai servizi ferroviari effettivamente svolti, le modalità di erogazione di tali servizi e gli standard qualitativi offerti.

Ci scusiamo anticipatamente per qualche involontario disagio arrecato, sia di trasporto che di comunicazione, ma il nostro “Progetto di ferrovia regionale moderna ed efficiente”, è un progetto ambizioso e complesso, che ci auguriamo in poco tempo possa rendere la mobilità Abruzzese su ferro, un fiore all'occhiello per questa Regione e soprattutto motivo di soddisfazione e di vera utilità per tutti i viaggiatori che ogni giorno salgono sui nostri treni.

Il mio impegno personale e quello dei miei colleghi è che tutto ciò si realizzi.

Enrico Dolfi  
Direttore Divisione Ferroviaria TUA



# Indice

---

---

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2</b>	<b>I nostri principi</b>	<b>pag. 4</b>
<b>3</b>	<b>Organizzazione ed Indicatori di Qualità</b>	<b>pag. 5</b>
	STORIA E SERVIZI	pag. 5
	QUALITÀ, STANDARD, MONITORAGGIO	pag. 5
	Sicurezza del viaggio	pag. 6
	Sicurezza personale e patrimoniale dell'utenza	pag. 7
	Regolarità e puntualità del servizio ferroviario	pag. 8
	Pulizia, condizioni igieniche e comfort dei luoghi e mezzi ferroviari	pag. 10
	Servizi per persone a mobilità ridotta	pag. 11
	Informazioni alla clientela	pag. 12
<b>4</b>	<b>Regole per chi viaggia in treno</b>	<b>pag. 13</b>
	Diritti e doveri dei viaggiatori	pag. 13
	Persone con mobilità ridotta	pag. 14
	Trasporto bagagli	pag. 15
	Trasporto animali	pag. 16
	Trasporto biciclette	pag. 16
	Presidio Medico	pag. 17
	Oggetti smarriti	pag. 17
<b>5</b>	<b>Titoli di viaggio e tariffe</b>	<b>pag. 18</b>
	Il titolo di viaggio	pag. 18
	Duplicato	pag. 18
	Itinerari e tariffe	pag. 19
	Tipologia dei titoli di viaggio e rete di vendita	pag. 19
	Utilizzo, convalida e validità dei titoli di viaggio	pag. 20
	Riduzioni, libera circolazione e gratuità	pag. 20
<b>6</b>	<b>Relazioni con la clientela</b>	<b>pag. 22</b>
	Informazioni alla clientela	pag. 22
	Reclami	pag. 22
	Rimborsi ed Indennizzi	pag. 25
	Trattamento dei dati personali	pag. 26
	Autoservizi sostitutivi	pag. 29
	Violazioni ed aspetti sanzionatori	pag. 29

# 1 Introduzione

La Carta della Mobilità e dei Servizi della Divisione Ferroviaria di TUA è il documento con cui sono esposte performance ed impegni relativi alla qualità dei servizi di pubblico interesse, presentati unitamente agli obiettivi prefissati in riferimento a fattori di qualità indicati dalla normativa,<sup>1</sup> entro gli standard delle Carte dei Servizi del settore trasporti.

Gli obiettivi dichiarati nella presente Carta si riferiscono all'attuazione della politica ambientale-societaria della Divisione Ferroviaria e dell'intera TUA. Anche gli impegni relativi alla qualità offerta ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità sono periodicamente aggiornati.

## ● FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità e dei Servizi è uno strumento di **conoscenza, partecipazione e tutela**.

Di **conoscenza**, perché fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico ferroviario, sulla struttura e sull'organizzazione della Divisione Ferroviaria TUA, sui servizi offerti e sulle modalità di presentazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio e sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente.

E' altresì strumento di **partecipazione** perché garantisce sia il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato, che la pubblicazione e l'aggiornamento dei risultati del monitoraggio stesso in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati. Inoltre, grazie alla messa a disposizione dell'utenza di un Contact Center (800.14.28.80) attivo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 20:00, è possibile avere un contatto diretto con la Divisione.

Infine, non certamente per importanza, la Carta è uno strumento di **tutela**, in quanto garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti, con particolare attenzione alla gestione dei reclami, richiesta rimborsi ed indennizzi, possibili attraverso i relativi form presenti sulla home page del sito istituzionale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it).

La presente Carta è disponibile e consultabile presso:

- **Sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it)**
- **Uffici Direzione Divisione Ferroviaria TUA**  
Via Dalmazia, 9 – Lanciano (CH)
- **Biglietteria Stazione storica**  
Piazza Camillo Dellarciprete – Lanciano (CH)
- **Biglietteria Stazione TUA**  
Via Bergamo – Lanciano (CH)
- **Tutti i punti vendita convenzionati**
- **Tutti i treni di TUA in servizio sulle relazioni servite**

<sup>1</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

## 2

## I nostri principi

La Divisione Ferroviaria TUA svolge le proprie attività ed eroga i propri servizi nel rispetto dei principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e precisamente:

● **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** assicuriamo l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture gestite, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Inoltre, per agevolare la mobilità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, ci impegniamo nell'erogazione di assistenza presso la Stazione ferroviaria di Lanciano, migliorando l'accessibilità degli spazi, dei servizi e delle informazioni.

● **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** l'erogazione dei servizi sarà continua, regolare e senza interruzioni nel rispetto dei programmi di esercizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a calamità naturali, causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Nei casi di scioperi saranno divulgate con tempestività le notizie sui servizi minimi garantiti, mentre nei casi di necessità o di interruzioni programmate, l'Azienda s'impegna ad adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte a limitare il disagio per la clientela.

● **TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE:** la Divisione si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso la consultazione degli organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. E' riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

● **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** la Divisione si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto ferroviario efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo, adottando il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

● **SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE E PROTEZIONE DEGLI UTENTI:** la Divisione è impegnata nell'adozione di strumenti e processi in grado di offrire i più alti standard di sicurezza nella circolazione dei treni, adottando le più adeguate misure di prevenzione e videosorveglianza sia per la protezione del patrimonio infrastrutturale gestito che per la sicurezza delle persone che fruiscono degli spazi aziendali.

● **QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ:** la Divisione orienta tutte le proprie attività a sostegno dello sviluppo di un sistema di trasporto più sostenibile sia dal punto di vista ambientale che sociale, a beneficio della collettività e del sistema logistico e produttivo. Per questo si impegna nel migliorare la qualità e la quantità dell'accessibilità all'infrastruttura ferroviaria e dei relativi servizi.

● **CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AZIENDALE:** La Divisione è impegnata a curare in modo particolare i rapporti tra il proprio personale e gli utenti, affinché siano improntati a cortesia, rispetto, disponibilità così da agevolare l'utente stesso nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Inoltre, cura anche la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni fornite non solo direttamente dal personale, ma anche dal sito aziendale, rendendo sempre più quest'ultimo accessibile alla maggior parte degli utenti.

# 3

## Organizzazione ed Indicatori di Qualità

### ● STORIA E SERVIZI

La Divisione Ferroviaria di TUA nasce grazie alla fusione nel 2015 in azienda della Ferrovia Adriatico Sangritana Spa, una realtà ultracentenaria, fondata nel 1912 per collegare la costa con l'entroterra abruzzese attraverso oltre 150 km di linea ferrata da Marina San Vito a Castel di Sangro, con diramazioni Marina di Ortona – Guardiagrele ed Archi – Atesa.

Attualmente, come impresa ferroviaria, TUA effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza rilasciato dalla ANSFISA sulle seguenti tratte:

#### **Rete ferroviaria nazionale (RFI) nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale (TPL):**

- Pescara - Termoli;
- Pescara - S. Benedetto del Tronto;
- Pescara - Sulmona;
- Pescara - Roma;
- Giulianova - Teramo.

#### **Rete regionale:**

- Lanciano - S. Vito/Lanciano  
la cui infrastruttura è curata dal Gestore Infrastruttura di TUA (GI-TUA).

Per la consultazione dell'offerta completa del servizio, si rimanda al vigente orario ferroviario pubblicato sui siti [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) e [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) e presente nei quadri affissi in tutte le stazioni servite dai treni TUA.

### ● QUALITA', STANDARD, MONITORAGGIO

La Divisione Ferroviaria TUA è certificata per il sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2015, allo scopo di:

- ✓ Migliorare la soddisfazione del cliente
- ✓ Incentrare maggiore attenzione sulla comunicazione
- ✓ Garantire il rispetto della normativa vigente
- ✓ Coinvolgere, motivare e sviluppare la professionalità delle risorse umane
- ✓ Tendere a valori nulli di incidentalità
- ✓ Valorizzare e tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Anche attraverso indagini di *customer satisfaction*, effettuate in proprio o attraverso società terze, la Divisione Ferroviaria TUA cura il monitoraggio della qualità percepita definendo, per ciascun indicatore di qualità, obiettivi prestazionali (target) che si impegna a rispettare.

Tali indicatori di qualità sono costituiti da variabili quantitative e/o da parametri qualitativi che sono in grado di misurare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione dei servizi erogati.

E' considerato obiettivo prestazionale il corrispondente valore dell'indicatore di qualità che la Divisione si propone di raggiungere sulla base delle proprie potenzialità e delle aspettative della clientela.

I fattori base da tenere in considerazione sono:

- ✓ Sicurezza del viaggio
- ✓ Sicurezza personale e patrimoniale dell'utenza
- ✓ Regolarità e puntualità del servizio ferroviario
- ✓ Pulizia, condizioni igieniche e comfort dei luoghi e mezzi ferroviari
- ✓ Servizi aggiuntivi
- ✓ Servizi per persone a mobilità ridotta
- ✓ Informazioni alla clientela

## ◆ Sicurezza del viaggio

La sicurezza, in termini di esercizio ferroviario, rappresenta la linea guida per la definizione del *modus operandi* della Divisione Ferroviaria TUA.

L'impegno quotidiano è teso alla realizzazione di tutte le azioni di prevenzione e verifica, necessarie alla garanzia della sicurezza ferroviaria, che si esplicano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete infrastrutturale.

Come negli anni precedenti, anche nel 2022 sono stati programmati ed attuati specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile e dell'infrastruttura ferroviaria.

Gli interventi vengono svolti sia dall'officina interna, composta da personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti ad una rigida procedura di qualificazione e valutazione, secondo i rispettivi Sistemi di Gestione della Sicurezza (SGS).



Al fine di incrementare ulteriormente gli standard di sicurezza ferroviaria, i nostri mezzi ferroviari sono dotati del Sistema di Controllo Marcia Treno (SCMT). Tale sistema consente di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni, in base all'aspetto dei segnali ferroviari, alla velocità massima consentita sul tratto di linea che si percorre, e ad altri parametri come, ad esempio, il grado di frenatura della linea o la capacità di frenatura del treno stesso, nonché a rallentamenti temporanei di tratti di linea.

Inoltre, è iniziata la procedura per l'adozione del nuovo sistema tecnologico del Segnalamento ferroviario, ovvero l'ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control*), da considerarsi tra le più significative innovazioni introdotte nel panorama del segnalamento ferroviario. Tale Sistema permetterà ai treni di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee che ne sono dotate, garantendo così la circolazione in sicurezza dei mezzi ferroviari con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.

La sicurezza è influenzata dal fattore umano, pertanto le risorse sono impiegate nel rispetto rigoroso delle norme e dei tempi di lavoro effettivo, oltre che selezionate con criteri specifici e monitorate in occasione di accertamenti periodici dell' idoneità psicofisica.

<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi ferroviari di trasporto	Numero morti/viagg.km	0	0	0
		Numero feriti/viagg.km	0	0	0
		Numero sinistri/treno.km	0	0	0
	Anzianità Mezzi ferroviari	Età parco mezzi/n.mezzi	20	20	21
		% mezzi > 20 anni	25	25	25

### ◆ **Sicurezza personale e patrimoniale dell'utenza**

Al fine di tutelare la sicurezza dell'utenza, la stazione ferroviaria di Lanciano in Via Bergamo, nonché il Piazzale Interno della stazione storica in Piazza Dellarciprete, sono dotati di un adeguato e funzionale sistema di video sorveglianza.

Inoltre, su tutti i veicoli ferroviari è installato un sistema di sicurezza di bordo che consente di effettuare chiamate di emergenza da qualsiasi punto della linea.



<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DELL'UTENZA</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce Furti e molestie	Numero denunce/viagg.	0	0	0

## ◆ **Regolarità e puntualità del servizio ferroviario**

L'impegno aziendale è quello di svolgere il servizio con continuità, regolarità e puntualità.

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala Operativa che, in caso di criticità, attiva il flusso di comunicazione anche per l'informazione alla clientela.

I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi al fine di risolvere le criticità ricorrenti nella logica del miglioramento continuo.

La puntualità del servizio è monitorata, treno per treno, all'arrivo presso ciascuna stazione ed è valutata considerando l'orario di arrivo a ciascun capolinea.

Detto monitoraggio è condotto con sistemi informativi che consentono di tenere sotto controllo il dato complessivo.

Nei casi di sciopero è, comunque, sempre garantita, conformemente a quanto previsto dalla Legge 146/90 in materia di autoregolamentazione degli scioperi nei pubblici servizi, nonché dal Contratto di Servizio firmato con la Regione Abruzzo, l'effettuazione del servizio nelle seguenti fasce orarie: 05:30 – 08:30 e 13:00 – 16:00.

Prima di ciascuno sciopero, o anche di una soppressione corsa treno, TUA informa tempestivamente la propria clientela mediante avviso pubblicato sul sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it).

Per meglio comprendere i dati della tabella di seguito riportata, vanno fatte alcune precisazioni. Gli obiettivi per anno sono quelli richiesti dalla Regione Abruzzo nel Contratto di Servizio. Per quanto riguarda invece i ritardi delle corse ferroviarie, i dati riportati in percentuale si riferiscono sia a quei ritardi dovuti a cause esterne (RFI, altre imprese ferroviarie, lavori in corso, ecc.) e sia a quei ritardi dovuti prettamente a cause dipendenti dalla Divisione Ferroviaria di TUA.

17:08		TRENI IN PARTENZA			RFI	
Treno	Destinazione	Ora	Rit	Bin	Via	
R 23913	Lanciano	16:53	0:10	1		
R 23946	Pescara C.le	17:14		3		
R 12086	Pescara C.le	17:25		3		
R 12085	Termoli	17:32		2		
R 23948	S.Benedetto	17:35		5		
R 12087	Termoli	17:45		2		
R 23925	Lanciano	18:08		1		
R 23928	Pescara C.le	18:13		3		

<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Regolarità puntualità e affidabilità del servizio ferroviario	Regolarità	% corse effettive/ programma	98	97,80	98
	Puntualità	% treni in orario	87	42,79	87
		% treni ritardo fino 5' cause esterne	93	85,61	93
		% treni ritardo fino 5' cause TUA	93	96,82	93
		% treni ritardo fino 15' cause esterne	96	96,86	98
		% treni ritardo fino 15' cause TUA	96	99,17	96
		% treni ritardo fino 30' cause esterne	98	99,05	99
		% treni ritardo fino 30' cause TUA	98	99,76	98
		Affidabilità	n. corse soppresse e/o limitate cause esterne	50	157
	n. corse soppresse e/o limitate cause TUA		50	366	50
	n. corse soppresse e/o limitate non sostituite entro 60'		50	10 (sciopero)	50

## Pulizia, condizioni igieniche e comfort dei luoghi e mezzi ferroviari

I servizi di pulizia dei mezzi ferroviari TUA e della stazione di Lanciano sono svolti da un'impresa selezionata mediante procedura di gara europea, al fine di garantire i migliori standard di qualità della pulizia stessa.

La pulizia dei treni segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati nell'impianto di riferimento.

Nella tabella che segue sono riportate le attività di pulizia ed il loro dettaglio, la frequenza ed il luogo di esecuzione.

<b>Tipologia Pulizia</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Luogo esecuzione</b>
<b>Ordinaria esterna</b>	Rimozione di tutto il materiale che si accumula lateralmente sulla cassa esterna e sulle testate dei veicoli	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano
<b>Ordinaria interna</b>	Porre tutte le parti del veicolo in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della clientela e del personale di bordo.	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano Stazione RFI Pescara C.le
<b>Superficiale interna</b>	Porre tutte le parti interne del veicolo in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della clientela e del personale di bordo.	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano Stazione Lanciano Via Bergamo
<b>Cabina di guida</b>	Porre le cabine di guida in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento del personale di bordo	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano

Oltre ai luoghi di esecuzione dei lavori di pulizia di cui alla precedente tabella, va aggiunto che, per i treni in partenza nella stazione di Lanciano, è presente anche un operatore dedicato alla verifica ed al mantenimento della pulizia dei treni che provvede, tra l'altro, ai rifornimenti di accessori igienici ed al costante mantenimento in efficienza delle toilette.

L'effettuazione delle suddette attività di pulizia sono programmate su base giornaliera feriale ed in orari che non intralciano, ritardano o comunque ostacolano l'utilizzazione dei mezzi ferroviari. Tuttavia, in base alle esigenze, la Divisione potrà richiedere anche prestazioni supplementari aggiuntive.

Inoltre, la Divisione effettua controlli programmati, secondo le proprie procedure, per assicurare la rispondenza delle prestazioni rese agli standard previsti.

La pulizia dei locali della stazione ferroviaria di Via Bergamo a Lanciano (superfici del pavimento, mobili e arredi, servizi igienici, raccolta rifiuti), avviene con cadenza giornaliera.

Hanno invece cadenza quindicinale la pulizia dei vetri e quella più approfondita rispetto alla giornaliera di porte, infissi, arredi, ecc.

Le attività di pulizia vengono svolte senza interferire con il normale andamento dell'organizzazione della stazione ferroviaria.

Inoltre, tutti i treni di TUA per il trasporto passeggeri sono dotati di sistema di climatizzazione. A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità di detti sistemi, sono previsti controlli generali prima dell'utilizzo nella stagione invernale ed estiva, oltre che, sempre a garanzia della qualità dell'aria, tali sistemi vengono mantenuti periodicamente controllandone il perfetto funzionamento.

Con l'ausilio degli impianti di climatizzazione si realizza il ricambio dell'aria, come previsto dalle norme internazionali in materia e cioè attraverso una commistione di aria proveniente dall'esterno ed una parte di aria di ricircolo.

<b>PULIZIA, CONDIZIONI IGIENICHE E COMFORT DEI LUOGHI E MEZZI FERROVIARI</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Pulizia Mezzi e luoghi ferroviari	Pulizia ordinaria	Num. interventi anno/num.mezzi	305	380	300
Comfort viaggio	Climatizzazione	% mezzi su totale	100	100	100

<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% mezzi su totale	75	75	82
		Posto bici/totale mezzi	4,5	4,5	6,3

### ◆ Servizi per persone a mobilità ridotta

La Divisione Ferroviaria TUA, compatibilmente con le necessità ed i limiti tecnici ed organizzativi delle condizioni operative di esercizio, assicura ogni sforzo per andare incontro alle esigenze della clientela a mobilità ridotta, con particolare riferimento a quella presente presso la Stazione ferroviaria di Lanciano.

La dettagliata esposizione di quanto previsto sull'argomento è riportata di seguito nel capitolo 4.

<b>SERVIZI PER UTENTI A MOBILITA' RIDOTTA</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>RISULTATO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>
Servizi per PMR	Accessibilità facilitata	% mezzi su totale	75	75	75

## ◆ Informazioni alla clientela

La Divisione Ferroviaria TUA garantisce ai propri utenti l'informazione sui servizi ferroviari offerti (orari dei treni, acquisto e tipologie di biglietti) attraverso i canali che sono dettagliati nel successivo capitolo 5.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Fattore	Indicatore	Misura	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazioni alla clientela	Tempestività	Operatività ore/giorno	12	12	12
		Tempo medio risposta telefonica minuti/richiesta	5	5	5
		Tempo medio risposta scritta giorno/richiesta	5	3	5



# 4 Regole per chi viaggia in treno

## ● DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Agli utenti dei servizi ferroviari di TUA sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ conoscenza delle condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio anche mediante una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- ✓ pubblicazione e reperibilità degli orari;
- ✓ accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe applicabili;
- ✓ tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ✓ igiene e pulizia; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui veicoli e nei locali aperti al pubblico;
- ✓ accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Allo stesso tempo, gli utenti sono tenuti a rispettare i seguenti obblighi:

- ✓ controllare all'atto dell'acquisto i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, tariffa, luogo di partenza e arrivo),
- ✓ non viaggiare se sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non sporcare e non danneggiare i mezzi ferroviari nonché pareti, accessori e suppellettili delle stazioni, dei locali e delle pensiline;
- ✓ accedere nelle stazioni o nelle sale d'attesa munito di biglietto di viaggio; le persone non munite di biglietto di viaggio possono accedere ai marciapiedi interni e agli atri delle stazioni solo se in accompagnamento di viaggiatori in partenza o in arrivo e limitatamente al periodo di tempo a tale scopo necessario;
- ✓ agevolare le operazioni di controllo dei titoli di viaggio ed esibire un documento di identità valido ai fini dell'accertamento dei dati presenti sul titolo di viaggio medesimo;
- ✓ rispettare il divieto di fumare all'interno dei veicoli e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- ✓ agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dalla Divisione;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di reale, grave ed imminente pericolo;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della Divisione nonché le indicazioni ricevute dal personale di bordo;

- ✓ adoperare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, unitamente a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del trasporto ed i livelli del servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

## ● PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

Al fine di garantire una qualità omogenea del servizio ferroviario, con ricaduta diretta anche per le persone con disabilità o con ridotta mobilità, a partire dal 07.06.2023 entra in vigore il Regolamento (UE) 2021/782 che sostituisce quello CE n. 1371/2007.

Nel nuovo Regolamento, precisamente all'art.3, la “persona con disabilità” e “persona a mobilità ridotta” (PRM) vengono così definite: *“qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettuale o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età”*.

La stazione ferroviaria di Lanciano è provvista di marciapiede ad altezza 55 cm che permette, qualora il mezzo rotabile abbia pianale ribassato e pedane retraibili, lo spostamento in autonomia delle PMR. Ciò permette di effettuare servizi di assistenza secondo due condizioni:

- senza ausilio di servizi esterni poiché il materiale rotabile e la struttura della stazione permettono alla PMR di muoversi in autonomia;
- con richiesta alla struttura RFI - “SalaBlu”, titolata a gestire le richieste di assistenza a persone con mobilità ridotta in impianti non idonei allo spostamento in autonomia delle stesse, con le modalità di attivazione previste al seguente punto.



La Divisione Ferroviaria TUA agevola l'accessibilità al mezzo di trasporto alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. In ogni caso, il trasporto di persone su sedia a ruote o di altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza è ammesso su mezzi di trasporto che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo del mezzo la sedia a ruote deve essere posizionata nell'area predisposta e durante la marcia deve rimanere frenata. All'utente con disabilità o mobilità ridotta, in possesso di valido titolo di viaggio, che volesse usufruire del servizio di trasporto

pubblico ferroviario gestito da TUA sulla linea gestita da Rete Ferroviaria Italiana, viene fornita gratuitamente dalle “Sale Blu” l'assistenza necessaria per salire scendere dal treno in arrivo e in partenza. L'interessato deve richiedere assistenza contattando il “Servizio Sala Blu” secondo le modalità indicate sul sito <http://www.rfi.it/rfi/LINEESTAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni> e selezionando il menù “Accessibilità stazioni” e “I servizi di Assistenza e le Sale Blu”.

In alternativa può telefonare al Servizio Sala Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:

- numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso;
- numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.

L'impegno della Divisione Ferroviaria TUA è quello di formare il proprio personale di stazione e quello impegnato a bordo treno per la gestione dell'assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta affinché, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento n. 2021/782, non vi sia per esse

discriminazione alcuna. In particolare, il personale fornirà a dette persone assistenza per salire e scendere sul treno e trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per cui ha un biglietto.

In caso di mancanza di personale formato, la Divisione Ferroviaria TUA compirà ogni ragionevole sforzo affinché, sempre grazie alla collaborazione gratuita del personale in servizio, le persone con disabilità o mobilità ridotta possano avere accesso al trasporto ferroviario ed agli stessi servizi a bordo offerti agli altri passeggeri.

Tale assistenza verrà fornita qualora le persone interessate ne facciano richiesta con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla partenza del treno. Detta richiesta può essere fatta presso la Biglietteria Ferroviaria della Stazione di Lanciano in Via Bergamo al numero 0872.708393 o rivolgendosi direttamente al personale di stazione.

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).

Qualora non fosse presente tale servizio, il personale informerà l'utente e proporrà una fermata alternativa, dotata di tale servizio o di infrastrutture idonee per la mobilità autonoma dell'utente.

Per effettuare un viaggio, anche le persone con disabilità o mobilità ridotta devono essere munite di regolare titolo di viaggio. Qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie o emittitrici self-service accessibili, alle persone con disabilità è consentito acquistare biglietti a bordo treno senza maggiorazione.

L'assistente personale, riconosciuto come tale conformemente alle prassi nazionali, può viaggiare con una tariffa speciale e, se del caso, gratuitamente. Qualora la Divisione Ferroviaria TUA richieda che un passeggero sia accompagnato a bordo treno a norma dell'art. 21, paragrafo 2, del Regolamento, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. E' altresì consentito che dette persone sia accompagnate da un cane da assistenza, conformemente al pertinente diritto nazionale.

Nell'effettuare il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta, qualora la Divisione Ferroviaria TUA provochi lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a ruote, dispositivi di assistenza), oppure provochi lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza, provvederà a corrispondere un idoneo risarcimento.

Detto risarcimento comprende: il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi smarriti o danneggiati, il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane di assistenza smarrito o lesionato ed i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani di assistenza.

## **TRASPORTO BAGAGLI**

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente i bagagli a condizione che gli stessi non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi 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. La Divisione Ferroviaria TUA non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita dei bagagli trasportati.

## ● TRASPORTO ANIMALI

E' ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia che sono tenuti in braccio o in borsa o custoditi nell'apposito trasportino. La presenza a bordo treno di un cane di qualsiasi taglia è ammessa solo 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.

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.

## ● TRASPORTO BICICLETTE



Sui n. 6 treni "Lupetto" di TUA in servizio ed espressamente indicati nell'Orario Ufficiale, è possibile trasportare al massimo n. 6 biciclette da collocare nelle apposite rastrelliere presenti a bordo treno, mentre i treni Pop 2.0 dispongono di n. 8 posti dedicati a tali mezzi. Il trasporto delle bici sui treni del servizio regionale è gratuito, anche se il capotreno, una volta verificata la possibilità di accogliere negli appositi spazi la bici a bordo del treno, emetterà al possessore della stessa un biglietto

"senza prezzo".

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. Oltre al numero delle biciclette ospitate nell'apposita rastrelliera, è possibile accogliere altre bici a condizioni che queste siano pieghevoli o smontate e contenute in apposita sacca chiusa le cui dimensioni non devono superare la misura di 80x110x40.

Sui treni 100, 101, 102, 106 e 107 Lanciano - S. Vito/Lanciano e viceversa, effettuati con materiale rotabile non attrezzato con gli alloggi per bici, è ammesso il trasporto delle sole bici pieghevoli.

## ● PRESIDIO MEDICO

A seguito di quanto già sperimentato in occasione del Jova Beach Party di Vasto lo scorso agosto 2022 ed in accordo con la Direzione Regionale della Protezione Civile, all'interno del treno ETR.S03-705 (Lupetto 5) un comparto è stato adibito a presidio medico con possibilità di ospitare anche barelle. Questa soluzione permetterà, in caso di calamità o emergenze, che il treno potrà essere prontamente adibito a convoglio sanitario da gestire in collaborazione con il servizio di soccorso 118.

## ● OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui treni o nei locali della Divisione Ferroviaria TUA sono conservati per 30 giorni presso l'Ufficio Dirigenza Unica della Stazione ferroviaria di Lanciano in Via Bergamo.

Il viaggiatore che ha smarrito un oggetto, può attraverso la sezione "Oggetti smarriti" del portale aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it), compilare il form ed inoltrare la richiesta, oppure può contattare il Contact Center al numero 800 142 880 ovvero telefonare al numero 0872.708393 dando indicazioni e caratteristiche dell'oggetto smarrito e, se ritrovato, potrà ritirarlo personalmente o attraverso persona delegata per iscritto, sempre presso il detto Ufficio nella stazione ferroviaria di Lanciano. Dopo i 30 giorni di giacenza dell'oggetto smarrito senza che qualcuno ne abbia rivendicato la proprietà, l'oggetto stesso viene consegnato all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Lanciano.



# 5

## Titoli di viaggio e tariffe

### ● IL TITOLO DI VIAGGIO



Il Servizio Ferroviario di 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. Pertanto, i possessori di titoli di viaggio a tariffa regionale rilasciati da Trenitalia debitamente convalidati, sono ammessi a bordo dei treni regionali effettuati dalla società TUA Spa sulle relazioni ferroviarie Termoli – Pescara, San Vito L. – Pescara, Pescara – Giulianova – Teramo, Pescara – San Benedetto, Pescara – Sulmona, Sulmona – L'Aquila e località intermedie. Per quanto riguarda invece la corsa ferroviaria Pescara – Roma, i biglietti TUA sono acquistabili sull'APP Tuabruzzo, presso tutte le agenzie di emissione il cui elenco è pubblicato sul sito (<https://www.tuabruzzo.it/punti-vendita/agenzie-di-emissione-tua/72-9.html>) ed in particolare nelle biglietterie di Lanciano. Sempre sull'App Tuabruzzo è anche possibile acquistare i biglietti ferroviari o quelli integrativi per la tratta TUA Lanciano-San Vito Marina.

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. 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.

### ● DUPLICATI

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 purché la validità residua non sia inferiore ad un mese.

La richiesta deve essere presentata alla Biglietteria ferroviaria 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.

## ● ITINERARI E TARIFFE

I biglietti ferroviari 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.

## ● TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA

I titoli di viaggio ferroviario TUA sono emessi esclusivamente con il sistema TUA, denominato Telemaco, su supporto cartaceo o digitale (app) e si articolano in due tipologie:

- a) Corsa Semplice utilizzabile per un viaggio unico;
- b) Abbonamento utilizzabile per più viaggi ripetuti entro un determinato limite temporale (settimanale, mensile, annuale).

Sia gli abbonamenti sia 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);
  - ✓ la stazione di partenza e di arrivo
  - ✓ il giorno di rilascio
  - ✓ il prezzo
  - ✓ la validità della convalida
- Integrazione 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 (integrazione biglietto, integrazione abbonamento settimanale e mensile)
  - ✓ la tariffa ferroviaria di riferimento;
  - ✓ il giorno di rilascio
  - ✓ il prezzo
  - ✓ la validità della convalida

A bordo dei treni TUA, sia per le tratte interamente ricomprese su rete RFI che su rete sociale TUA, saranno emessi esclusivamente titoli di viaggio TUA utilizzando l'applicativo "My Ticket".

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti ferroviari TUA presso:

- ✓ le Biglietterie di Lanciano;
- ✓ le agenzie di emissione autorizzate;
- ✓ a bordo treno rivolgendosi al capotreno senza sovrapprezzo solo nelle stazioni ove non vi siano punti vendita a terra.
- ✓ Tramite App (solo biglietti di corsa semplice aventi origine o destinazione Roma e il biglietto Lanciano-San Vito)

Considerato che i titoli di viaggio per i treni TUA non sono acquistabili sui terminali né delle emittitrici né delle agenzie, a bordo degli stessi treni saranno validi i titoli Trenitalia per la stessa tratta e per lo stesso giorno, acquistati presso:

- ✓ Emittitrici Trenitalia Self-service (selezionando la corsa Trenitalia immediatamente precedente o successiva a quella TUA prescelta.);
- ✓ Punti Vendita a Terra;
- ✓ Agenzia di Viaggio autorizzate.

Per i viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio, è ammesso l'acquisto a bordo del treno di un biglietto di corsa semplice, con applicazione della sovrattassa di € 5,00. Detta sovrattassa non sarà applicata qualora l'utente comunichi immediatamente al personale in servizio l'impossibilità ad acquistare, per mancanza o malfunzionamento dei sistemi di vendita, il titolo di viaggio.

## ● UTILIZZO, CONVALIDA E VALIDITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il biglietto di corsa semplice va esibito ad ogni richiesta del personale ferroviario TUA e conservato fino all'uscita dalla stazione. Esso, una volta iniziato il viaggio, è incedibile.

I biglietti vanno convalidati prima della partenza del treno mediante le macchine validatrici e, in mancanza o mal funzionamento delle stesse, il viaggiatore deve richiedere la convalida dei biglietti presso la biglietteria, oppure rivolgersi 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 il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio valido.

La validità oraria decorre dal momento della convalida del biglietto ed il viaggio deve concludersi entro 4 ore dalla convalida stessa.

Il possesso di un abbonamento, invece, 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 e deve essere presentato insieme ad 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.

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 della stessa, deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita. In tal caso la convalida avviene senza dover corrispondere alcuna maggiorazione.

Gli Abbonamenti possono essere:

- ✓ **settimanale:** valido dal lunedì al sabato;
- ✓ **mensile:** valido dal primo all'ultimo giorno del mese;
- ✓ **annuale:** valido dal primo giorno del mese di inizio fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo.

## ● RIDUZIONI, LIBERA CIRCOLAZIONE E CONCESSIONI GRATUITE

Hanno diritto a fruire della libera circolazione sui servizi ferroviari svolti da TUA:

- ✓ I bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- ✓ 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;
- ✓ I titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- ✓ I dipendenti, i dirigenti ed i membri degli organi amministrativi della TUA;

- ✓ I dipendenti in servizio della Divisione Trasporti della Regione Abruzzo muniti di apposita tessera rilasciata da TUA;
- ✓ I militari delle Forze dell'Ordine che prestano servizio della regione Abruzzo,<sup>2</sup> 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.



---

<sup>2</sup> Ai sensi dell'art. 16 della Legge 121/198, fanno parte delle Forze dell'Ordine: la Polizia di Stato, l'Arma dei Carabinieri, la Guardia di Finanza, nonché la Polizia Penitenziaria e il Corpo Forestale dello Stato.

# 6

## Relazione con la clientela

### ● INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La Divisione Ferroviaria TUA garantisce ai propri utenti l'informazione sui servizi ferroviari offerti (orari dei treni, acquisto e tipologie di biglietti) attraverso:

- ✓ il personale in servizio, ivi compresa l'assistenza in caso di anomalia della circolazione e ritardi ai servizi erogati;
- ✓ la consultazione personale o telefonica delle Biglietterie ferroviarie presso la stazione storica di Lanciano (tel. 0872.708444) e la stazione ferroviaria di Lanciano -Via Bergamo (tel. 0872.708393);
- ✓ Il Contact Center 800142880, attivo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 20:00 (chiamando detto numero potrebbero essere applicati costi a seconda del proprio piano tariffario);
- ✓ Le apposite aree del sito aziendale dedicate agli utenti.
- ✓ Inoltre, tutte le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio ferroviario sono disponibili sul sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) ove è possibile consultare:
- ✓ Gli orari e le condizioni di trasporto;
- ✓ Le condizioni di utilizzo del servizio;
- ✓ Il sistema tariffario e la rete di vendita;
- ✓ La Carta dei Servizi;
- ✓ Le condizioni per il trasporto di bici ed animali;
- ✓ I rimborsi ed indennizzi;
- ✓ Le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e mobilità ridotta;
- ✓ Le comunicazioni di eventuali interruzioni di linea, soppressione treni, scioperi;
- ✓ Le indicazioni per il recupero degli oggetti smarriti e per la presentazione dei reclami.

### ● RECLAMI

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare con l'utenza e rispondere meglio alle sue aspettative.

Per questo motivo, facendo proprie le disposizioni impartite dall'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) con la Delibera n. 28/2021 del 25.02.2021 e tenuto altresì conto del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito indicato come "Regolamento ferroviario"), la Divisione Ferroviaria TUA ha stilato una propria procedura relativa al trattamento dei reclami.

## ◆ Definizione di reclamo

La definizione di reclamo è quella riportata all'art. 3 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito indicato come "Regolamento ferroviario").

Pertanto, per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentela circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei Servizi.

## ◆ Accessibilità alle procedure di reclamo

Per inoltrare un reclamo alla Divisione Ferroviaria TUA, si possono utilizzare i seguenti canali:

- a) Sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it), nella sezione dedicata e raggiungibile dalla home page tramite apposito link denominato "Reclami", avendo la possibilità di compilare il form e utilizzare, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) Via e-mail all'indirizzo [crm.ferroviario@tuabruzzo.it](mailto:crm.ferroviario@tuabruzzo.it);
- c) Posta raccomandata da inviare all'indirizzo:  
Divisione Ferroviaria TUA – Via Dalmazia, 9 – 66034 Lanciano (CH);
- d) Compilazione modulo reclamo reperibile presso le biglietterie ferroviarie di Lanciano e su tutti i treni e relativa consegna del modulo stesso, opportunamente compilato, al personale in servizio nei suddetti luoghi o mezzi.

Nel caso di utilizzo dei canali di inoltro reclamo di cui ai precedenti punti a) e b), gli stessi si intendono trasmessi e ricevuti il giorno dell'invio. Utilizzando invece il canale di cui al precedente punto c), il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio (fa fede il timbro postale) e si intende ricevuto nel giorno in cui la Divisione lo registra al protocollo in arrivo, atto che comunque deve avvenire entro 5 giorni dal ricevimento. Nel caso, infine, che il reclamo venga trasmesso nei modi indicati nel precedente punto d), esso si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta, e si intende ricevuto dalla Divisione nel giorno che la stessa ne provveda alla registrazione nei propri sistemi che deve comunque avvenire entro 5 giorni dalla ricezione.

Si precisa che l'utente può presentare reclamo anche senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto d). In questo caso però va precisato che la Divisione prenderà in esame soltanto quei reclami che riportino almeno:

- ✓ I riferimenti indicativi dell'utente reclamante (nome, cognome, recapito) o del suo rappresentante (in quest'ultimo caso andrà altresì allegata la delega ad un documento di identità dell'utente);
- ✓ I riferimenti indicativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero del biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- ✓ La dettagliata descrizione del motivo del reclamo e/o della non coerenza del servizio rilevata.

Tutti i reclami, in qualsiasi forma si decida di presentarli, devono essere trasmessi entro 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il regolare servizio, così come previsto dagli artt. 27 del già citato Regolamento ferroviario.

## ◆ **Registrazione e risposta al reclamo**

Una volta ricevuto il reclamo, la Divisione Ferroviaria TUA provvederà, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla sua registrazione mediante:

- a) il numero progressivo annuale di registrazione;
- b) i riferimenti identificativi dell'utente;
- c) la data di ricevimento del reclamo;
- d) i motivi di reclamo;
- e) la risposta motivata al reclamo, corredata dalla relativa data di invio.

Per ogni reclamo ricevuto TUA fornirà una risposta all'utente reclamante o suo rappresentante via e-mail o attraverso altro canale che sarà esplicitamente riportato nel modulo del reclamo.

Detta risposta, che ai sensi dell'art. 27 del già citato Regolamento ferroviario deve essere fornita entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, dovrà essere motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente.

In particolare, la risposta al reclamo dovrà indicare:

- ✓ se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
- ✓ se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
- ✓ le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
- ✓ un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimento sulla risposta ricevuta.

La risposta al reclamante, che deve avvenire come già citato entro i 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, può essere quella definitiva che sancisce la chiusura del reclamo stesso, oppure può essere interlocutoria e cioè comunicare all'utente che il reclamo è ancora in corso di esame. In quest'ultimo caso, il tempo necessario per fornire la risposta definitiva non deve superare i 90 (novanta) giorni dal ricevimento del reclamo.

## ◆ **Mancata o insoddisfacente risposta al reclamo**

Qualora il reclamo presentato non viene dalla Divisione Ferroviaria TUA evaso entro i 30 giorni successivi o, in casi giustificati, entro il periodo di tre mesi, oppure qualora la risposta data è ritenuta dall'utente insoddisfacente, quest'ultimo può presentare reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami, accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" – disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza, 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it). L'ART che, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto Legislativo 17 aprile 2014 n. 70, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte dell'impresa ferroviaria, irrogando a quest'ultima, se necessario, anche sanzioni.

## **Indennizzi**

Per i reclami presentati, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto e precisamente:

- ✓ 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- ✓ 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento di qualsiasi tipologia (settimanale, mensile, annuale), l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini previsti, sarà pari al 2% dell'importo dell'abbonamento stesso.

Tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui:

- ✓ L'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- ✓ Il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste;
- ✓ All'utente è già stato corrisposto un indennizzo di cui sopra relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

## **RIMBORSI ED INDENNIZZI**

### **Motivi per chiedere il rimborso**

In caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alla Divisione Ferroviaria TUA per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il viaggiatore può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- ✓ per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- ✓ per l'intero viaggio qualora il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio;
- ✓ per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale, nel qual caso il viaggiatore ha la possibilità di tornare al punto di partenza non appena possibile, prima di raggiungere la destinazione finale.

Per ottenere il rimborso il biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina. Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

### **Motivi per chiedere l'indennizzo**

In caso di servizi irregolari, qualora il viaggiatore non abbia chiesto il rimborso secondo le regole sopra riportate e abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, anche seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, è previsto il riconoscimento di una indennità da ritardo pari:

- al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Per ottenere l'indennizzo il biglietto deve essere obliterato oltre che nella località di partenza anche nella località di arrivo.

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

## ◆ Come chiedere il rimborso o l'indennizzo

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato o per chiedere l'indennizzo spettante, il viaggiatore, entro i 7 giorni successivi all'evento che ha generato la richiesta dovrà inoltrare alla Divisione Ferroviaria TUA una mail all'indirizzo [crm.ferroviario@tuabruzzo.it](mailto:crm.ferroviario@tuabruzzo.it), allegando copia del biglietto non utilizzato e documento di identità.

Inoltre, il viaggiatore dovrà specificare l'IBAN dove effettuare il bonifico.

E' a disposizione del viaggiatore anche l'apposito form nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" dell'home page [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it).

## ◆ Riscontro alle richieste di rimborso o indennizzo

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso o indennizzo, previa verifica ed accettazione della stessa, la Divisione Ferroviaria TUA procederà a trasmettere all'indirizzo e-mail indicato dal richiedente la comunicazione del bonifico effettuato.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento e quindi accoglimento della richiesta che avviene per i casi sotto riportati.

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- ✓ per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni della linea, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili alla Divisione;
- ✓ se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- ✓ in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore;
- ✓ per i biglietti gratuiti.

Non è riconosciuta alcuna indennità da ritardo:

- ✓ ai possessori di biglietti gratuiti;
- ✓ 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 alla Divisione;
- ✓ se il viaggiatore al momento dell'acquisto del biglietto è stato adeguatamente informato del ritardo;
- ✓ se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- ✓ se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro.

## ● TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Divisione Ferroviaria TUA assicura la riservatezza dei dati personali, nel rispetto della normativa europea e nazionale sulla tutela degli stessi, in particolare del Regolamento (UE) 679/2016, del D.lgs. 196/2003 e delle disposizioni del Garante. Le informative, da rendere ai sensi dell'art. 13 del Regolamento, e maggiori informazioni sono disponibili sul sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it), nella sezione "privacy" posta a tergo della home page e nelle sezioni specifiche dedicate agli utenti.

## **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, la Divisione Ferroviaria TUA pubblica sul proprio sito il cosiddetto "indice di affidabilità" che 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 Divisione Ferroviaria TUA, per gli abbonati mensili e annuali è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui 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% 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 TUA una mail all'indirizzo [crm.ferroviario@tuabruzzo.it](mailto:crm.ferroviario@tuabruzzo.it), allegando copia dell'abbonamento e del documento di identità e specificando l'IBAN dove effettuare il bonifico.

E' a disposizione del viaggiatore anche l'apposito form nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" dell'home page [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it).

### **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, la Divisione Ferroviaria TUA procederà a trasmettere all'indirizzo e-mail indicato dal richiedente la comunicazione del bonifico effettuato.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento e quindi accoglimento della richiesta che avviene per i casi sotto riportati.

L'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- 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 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, la Divisione Ferroviaria TUA si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi ferroviari 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 i 7 giorni successivi all'evento che ha generato la richiesta di indennizzo, dovrà inoltrare alla Divisione Ferroviaria TUA una mail all'indirizzo [crm.ferroviario@tuabruzzo.it](mailto:crm.ferroviario@tuabruzzo.it), allegando copia del biglietto obliterato e del documento di identità, indicando altresì l'IBAN dove effettuare il bonifico.

E' a disposizione del viaggiatore anche l'apposito form nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" dell'home page [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it).

### ◆ **Modalità di calcolo dell'indennizzo**

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

PARAMETRO A		PARAMETRO B		PARAMETRO C
Ritardo nel ripristino della disponibilità delle dotazioni rispetto ai tempi comunicati / rettificati da TUA Spa		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	25% del costo del biglietto	0-15 km	25% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> 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	25% 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.

## **Riscontro alla richiesta di indennizzo**

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di indennizzo, previa verifica ed accettazione della stessa, la Divisione Ferroviaria TUA procederà a trasmettere all'indirizzo e-mail indicato dal richiedente la comunicazione del bonifico effettuato.

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](http://www.autorita-trasporti.it)).

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

Nel caso in cui una corsa ferroviaria 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. 1 della L.R. 22 dicembre 2005 n. 44, ad un indennizzo pari a 10 euro.

Le richieste di rimborso ed indennizzo potranno essere inoltrate con le seguenti modalità:

- ✓ Per posta ordinaria all'indirizzo:  
Divisione Ferroviaria TUA – Via Dalmazia, 9 – 66034 Lanciano (CH)
- ✓ Personalmente presso la sede della Divisione o in una delle Biglietterie ferroviarie di Lanciano;
- ✓ Tramite moduli compilabili direttamente sul sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) (sezione “Rimborsi e Indennizzi”);
- ✓ via e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [crm.ferroviario@tuabruzzo.it](mailto:crm.ferroviario@tuabruzzo.it)

## **AUTOSERVIZI SOSTITUTIVI**

La Divisione Ferroviaria 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 i biglietti ferroviari a tariffa competente, compresi quelli gratuiti. Nel caso di servizi sostitutivi si applicano le condizioni di trasporto previste per il settore ferroviario.

## **VIOLAZIONI ED ASPETTI SANZIONATORI**

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

### ***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.

***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.

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.

***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 tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro l'8° giorno, la soprattassa è ridotta a €48,00.

***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 tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro l'8° giorno, la soprattassa è ridotta a €48,00.

***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 tra l'8° e il 60° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad € 60,00. Se il pagamento è effettuato entro l'8° giorno, la soprattassa è ridotta a €48,00.

***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. 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 60 giorni, la Divisione Ferroviaria TUA 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 7 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 Divisione Ferroviaria TUA, si applica la sanzione amministrativa da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

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

Il trasgressore può proporre ricorso amministrativo scritto senza formalità alcuna, entro 90 giorni a decorrere dalla data di emissione del verbale di accertamento. Il ricorso dovrà essere inviato alla Divisione Ferroviaria TUA evidenziando i motivi per i quali il verbale si intende illegittimo e allegando la documentazione ritenuta necessaria, che dovrà essere presentata o in originale o in copia, debitamente certificata conforme dallo stesso utente. La comunicazione di accoglimento o rigetto verrà emessa entro 120 giorni. Nell'ipotesi di fondatezza verrà comunicato l'accoglimento e l'annullamento del verbale di accertamento impugnato. Nel caso invece di rigetto verrà comunicata la decisione indicando i motivi di fatto o di diritto che non hanno consentito l'accoglimento.