

5. Condizioni di viaggio

5.1 Doveri dei clienti

5.1.1. Doveri degli utenti del servizio di trasporto su ferro

Gli utenti che usufruiscono dei servizi di trasporto su ferro forniti da T.F.T. Spa hanno i doveri di seguito descritti:

- Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, acquistandolo a terra o richiedendolo al Capo Treno al momento della salita (vedere modalità a pag. 20 p. 4.4.5); si ricorda che lo stesso non è cedibile. Provvedere alla sua obliterazione, se prevista.
- Conservarlo integro per tutta la durata del viaggio sino alla fermata di discesa;
- Esibirlo a richiesta del personale di vigilanza (art. 25, comma 1, della L.R. 42/98), unitamente alla tessera, valida, che dà diritto all'acquisto del titolo, in caso di abbonamenti.
- Segnalare all'inizio del viaggio al Capo Treno la fermata di discesa qualora questa sia indicata nell'orario come facoltativa.

| OBBLIGHI O DIVIETI | |
|---|---|
| Divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto e nei locali pubblici | L.584/95 e successive modificazioni ed integrazioni Art.28 DPR 753/80 |
| È fatto obbligo di osservare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni dell'Azienda esercente e del personale attinenti all'ordine ed alla sicurezza dell'esercizio | Art. 17 c. 1 |
| È vietato trasportare bagagli che rechino incomodo, danno od ostacolino l'attività del personale di bordo | Art. 17 c. 3 |
| È obbligo non arrecare pericolo o danno ad altre persone | Art. 18 c. 1,2 |
| È proibito introdursi nelle aree, recinti, impianti ferroviari e nei treni in sosta | Art. 19 c. 1 |
| Sono vietati l'accesso e la sosta non autorizzati nelle aree, recinti ed impianti segnalati con appositi cartelli di divieto | Art. 19 c. 3 |
| È proibito, nelle zone aperte al pubblico, accedere, circolare e sostare diversamente da quanto stabilito dalle apposite segnalazioni e non rispettare le norme del codice della strada | Art. 20 c. 1 |
| È vietato attraversare i binari al di fuori dei punti stabiliti | Art. 21 c. 1, 2, 3, 4, 5 |
| È vietato simulare l'occupazione di posti a sedere | Art. 22 c. 1 |
| È vietato occupare posti prenotati oppure distaccare o alterare i contrassegni delle prenotazioni e delle riserve | Art. 22 c. 2 |

| OBBLIGHI O DIVIETI | |
|---|--|
| È obbligatorio accedere nelle stazioni e sui treni muniti di regolare biglietto; tuttavia è ammessa la regolarizzazione in corso di viaggio pagando le dovute tasse e soprattasse. In difetto il viaggiatore verrà fatto scendere e sarà formalmente invitato al pagamento. | Art. 23 c. 1, 2, 3 |
| È vietato alterare o contraffare biglietti e documenti di viaggio | Art. 23 c. 8 + Art. 462, 465, 466 c.p. |
| È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto | Art. 24 c. 2 |
| È vietato acquistare od ottenere biglietti a mezzo cessione | Art. 24 c. 3 |
| È vietata la vendita non autorizzata di biglietti | Art. 24 c. 4 |
| È vietato entrare nei bagagliai, nei carri merci e nei veicoli o loro spazi destinati al servizio | Art. 25 c. 1 |
| È vietato aprire le porte esterne delle carrozze e salire o scendere dalle stesse se il treno non è completamente fermo | Art. 25 c. 2 |

5.2 Condizioni generali di trasporto

• RAGAZZI

Fino a quattro anni non compiuti viaggiano gratuitamente purchè in compagnia di adulto e non occupino un posto a sedere; fino a 12 anni non compiuti hanno diritto ad uno sconto del 50% sul prezzo del biglietto intero.

• GRUPPI

I gruppi di almeno 10 persone che viaggiano assieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza possono usufruire di un biglietto a prezzo ridotto del 10%; alla riduzione prevista per i gruppi può essere cumulata quella per i viaggi dei ragazzi.

• CONCESSIONE SPECIALE III - NON VEDENTI

Dietro esibizione della tessera dell'Unione Italiana Ciechi (mod 28/C) valida 5 anni o di apposite richieste (mod. 28) per i viaggi isolati dell'accompagnatore è prevista:

- viaggi individuali riduzione del 20% sulla tariffa regionale;
- viaggi con accompagnatore: emissione di un biglietto a tariffa regionale valido per due persone.

CONCESSIONE SPECIALE VIII - per mutilati e invalidi di guerra e per servizio

Si applicano agevolazioni in base al grado di invalidità: grandi invalidi 30%, invalidi 10% sulla tariffa regionale. Se hanno diritto all'accompagnatore viene emesso un solo biglietto valido per due persone. A bordo treno deve essere esibito il documento concessionale e un documento di riconoscimento sia del titolare che dell'accompagnatore.

CARTA BLU

Rilasciata da Trenitalia ed è riservata alle persone con disabilità di cui all'art. 1 della legge 18/80 o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970.

Consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto al prezzo intero per il treno regionale, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Nel caso in cui il titolare della carta BLU sia un ragazzo da 0 a 12 anni non compiuti, il biglietto per il treno viene emesso con lo sconto del 50% fermo restando l'applicazione della

gratuità o del prezzo ridotto previsto per l'accompagnatore.

Il biglietto deve essere esibito assieme alla Carta ed a un documento di identificazione personale.

In caso di salita a bordo senza biglietto, la regolarizzazione avviene senza l'applicazione delle agevolazioni indicate e con il pagamento delle sovrattasse previste

CARTA ARGENTO

La carta viene rilasciata da Trenitalia a viaggiatori che hanno compiuto 60 anni; in questo caso la carta costa € 30,00 ed ha una validità di 12 mesi; dopo i 75 anni di età viene rilasciata gratuitamente. Dà diritto ad una riduzione del 15% sulla tariffa regionale.

CARTA VERDE

Viene rilasciata da Trenitalia a viaggiatori con età compresa tra i 12 anni ed i 26 anni non compiuti, costa € 40,00 ed ha una validità di 12 mesi.

Dà diritto ad una riduzione del 10% sulla tariffa regionale.

TRASPORTO BICI AL SEGUITO

E' consentito il trasporto di biciclette sui treni che vengono effettuati con materiale che dispone all'interno di appositi alloggiamenti nei limiti di posti disponibili. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50, indipendentemente dalla tratta usufruita.

I gruppi di almeno 10 persone che intendono trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta alla Direzione TFT con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di partenza.

TRASPORTO ANIMALI

- a) Cani di piccola taglia, gatti ed altri animali domestici da compagnia: trasporto gratuito custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm. 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture.
- b) Cane di qualsiasi taglia: pagamento di un biglietto, per il percorso effettuato, con la riduzione del 50% provvisto di museruola e guinzaglio sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza.
- c) 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 BAGAGLI AL SEGUITO

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x25x30 e di peso complessivo non superiore a 10 kg. Per i bagagli in aggiunta ai primi due e per bagagli di dimensione superiore il viaggiatore, deve munirsi di un ulteriore biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso da effettuare. In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sul treno o di scambi di bagagli fra passeggeri.

È consentito il trasporto di biciclette solo su i treni che vengono effettuati con materiale ELFO (vedi orario ferroviario) che dispone all'interno di appositi alloggiamenti. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50 indipendentemente della tratta usufruita.

5.3 Sanzioni a carico dei clienti

I viaggiatori sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla vigente normativa (art. 25 L.R. Toscana 42/98 e successive modificazioni) compresa tra € 60.00 ed € 360.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Il pagamento delle somme dovute può essere effettuato nella misura minima rispettivamente indicata, direttamente nelle mani del Capo Treno all'atto della contestazione o comunque nei 15 giorni successivi (pari ad € 60,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata). Resta ferma la possibilità del pagamento in misura ridotta (pari al doppio della sanzione minima uguale quindi ad € 120,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata) da effettuarsi fra il 16° e il 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della medesima ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate sul retro della sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta verrà emessa ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento fino all'importo massimo previsto dalla legge.

Il destinatario dell'ingiunzione sarà il contravventore stesso o, qualora si tratti di minore, altra figura equipollente che è tenuta alla sua sorveglianza (artt. 2 e 6 L. 689/81).

È facoltà dell'interessato, ai sensi dell'art. 18 della L. 689/81 e della L.R. 81/2000, far pervenire alla Direzione di T.F.T. entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione, scritti difensivi, redatti in carta semplice, e/o richiesta di essere ascoltato.

In caso di ritardo nel pagamento della somma dovuta è applicata la maggiorazione di un decimo per ogni semestre a decorrere da quello in cui la sanzione è divenuta esigibile, ai sensi della Legge n. 689/81 art. 27.

Avverso la predetta Ordinanza Ingiuntiva è ammesso ricorso, davanti al **Giudice di Pace** competente per territorio in relazione al luogo ove è stata contestata l'infrazione, entro 30 gg. dalla data della notifica, ai sensi dell'art. 22 della citata Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D. Lgs 30/12/99 n. 507.

In applicazione della Legge 241/90, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti, in ogni ordinanza sarà indicato il responsabile del procedimento.

I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i quindici giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti a sanzione pecuniaria, di € 10,00 come prevista dal comma 4 dell'art. 25 della L.R. 42/98.

L'inosservanza dei doveri dei clienti previsti al punto 5.1.1 (con eccezione della parte relativa ai documenti di viaggio) è punita con sanzione amministrativa pecuniaria da 10 a 60 euro. Se obblata entro i 15 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10,00; fra il 16° ed il 60° giorno successivo alla sanzione, l'importo sarà pari a 20 euro; oltre tale termine sarà emessa ordinanza ingiuntiva per l'importo massimo pari a 60 euro. Per il contraddittorio valgono le stesse regole esposte nel presente paragrafo.

Qualora vengano arrecati danni di qualsiasi natura a beni di proprietà aziendale, T.F.T., oltre alla richiesta di risarcimento del danno, si riserva il diritto di sporgere querela di parte nei confronti dei responsabili. In caso di alterazione o tentativo di contraffazione dei titoli di viaggio, i responsabili saranno denunciati all'autorità competente per tale reato.

5.4 Diritti dei clienti

Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- All'informazione a terra ed a bordo dei treni;

- Alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- Al rispetto degli orari in essere;
- Ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, oppure tramite internet o posta elettronica, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta e del Regolamento CE 1371/2007;
- Al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa/treno venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda, secondo quanto disposto alla lettera A5 della delibera del C.R. n. 34/99.

Il D.Lgs. n.70/2014, recante disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, che disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea, identifica nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti l'Organismo di controllo deputato a vigilare sulla corretta applicazione della normativa (vedi sintesi regolamento CE n. 1371/2007 a pag. 50).

5.5 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui treni o nei locali di T.F.T. Spa sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento o nel comune di Arezzo in cui è la sede legale di TFT. Gli utenti possono rivolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, in orario di ufficio, alla sede di T.F.T. Spa (vedi tabella 1 a pag. 40).