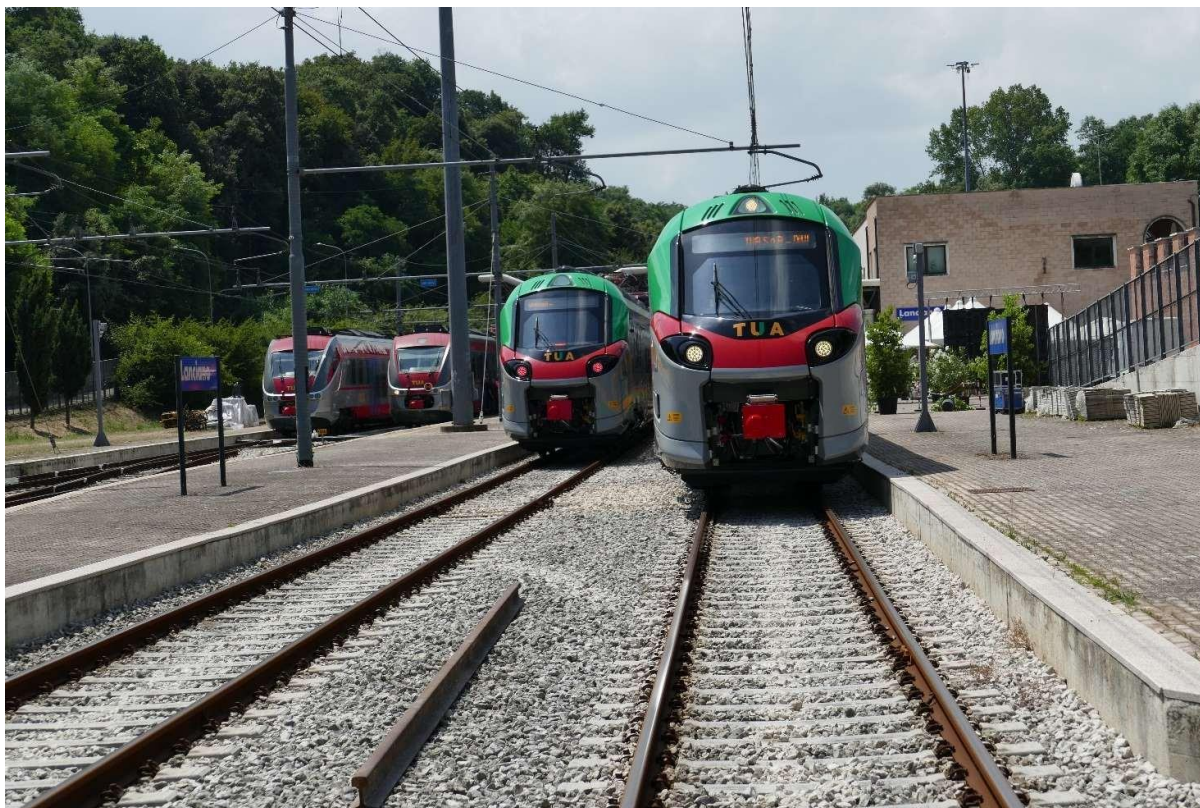


## CARTA DELLA MOBILITA'



## E DEI SERVIZI FERROVIARI

**2026**

Rev. Marzo 2026

La Carta della Mobilità e dei Servizi Ferroviari 2026 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 di questa Carta, 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 mira anche al potenziamento del trasporto pubblico locale su ferro, con contestuale sviluppo del trasporto intermodale ferro-gomma. Si tratta di un importante obiettivo, che cercheremo di raggiungere nel prossimo triennio, in modo da rendere la mobilità abruzzese su ferro e gomma, 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 mezzi.

Silvio Liberatore  
Direttore Divisione Ferroviaria TUA



# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2</b>	<b>I nostri principi</b>	<b>pag. 6</b>
<b>3</b>	<b>Storia e Organizzazione</b>	<b>pag. 7</b> pag. 6
<b>4</b>	<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>pag. 8</b>
	Qualità, standard, monitoraggio	pag. 8
	Sicurezza del viaggio	pag. 9
	Sicurezza personale e patrimoniale dell'utenza	pag. 10
	Regolarità e puntualità del servizio ferroviario	pag. 10
	Pulizia, condizioni igieniche e comfort dei luoghi e mezzi ferroviari	pag. 12
	Servizi per persone a mobilità ridotta	pag. 13
	Informazioni alla clientela	pag. 14
<b>5</b>	<b>Regole per chi viaggia in treno</b>	<b>pag. 15</b>
	Diritti e doveri dei viaggiatori	pag. 15
	Persone con mobilità' ridotta	pag. 16
	Trasporto bagagli	pag. 17
	Trasporto animali	pag. 18
	Trasporto biciclette	pag. 18
	Oggetti smarriti	pag. 19
<b>6</b>	<b>Titoli di viaggio e tariffe</b>	<b>pag. 20</b>
	Il titolo di viaggio	pag. 20
	Duplicato	pag. 21
	Itinerari e tariffe	pag. 21
	Tipologia dei titoli di viaggio e rete di vendita	pag. 21
	Tariffe Ragazzi	pag. 22
	La Ferrovia per le Scuole e i Gruppi Organizzati	pag. 22
	Utilizzo, convalida e validità dei titoli di viaggio	pag. 22
	Riduzioni, libera circolazione e gratuità	pag. 23

## **7 Relazioni con la clientela**

**pag. 24**

Informazioni alla clientela

pag. 24

Reclami

pag. 24

Rimborsi ed Indennizzi

pag. 27

Trattamento dei dati personali

pag. 31

Autoservizi sostitutivi

pag. 31

Violazioni ed aspetti sanzionatori

pag. 31

# 1 Introduzione

La Carta dei Servizi rappresenta un importante momento di dialogo tra la Divisione Ferroviaria TUA e la sua utenza.

Questo documento è realizzato con lo scopo di:

- ✓ illustrare gli impegni che la Divisione Ferroviaria TUA si assume per migliorare i servizi erogati, consentendo all'utente di verificarne la qualità a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- ✓ presentare gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per l'anno di riferimento;
- ✓ fornire notizie e informazioni chiare ed esaurienti perché l'utente possa fruire in modo consapevole del servizio di trasporto su ferro della TUA.

La Carta della Mobilità e dei Servizi della Divisione Ferroviaria di TUA è redatta in conformità al seguente contesto normativo:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri** del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici nel Settore Trasporti (Carta della Mobilità)”;
- **Legge 281** del 30 luglio 1998 “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”;
- **Regolamento (CE) N. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio** del 29 aprile 2021 “Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”;
- **Delibera CIVIT n° 88/2010** “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”. Decreto Legge 50 del 24 aprile 2017 – Titolo IV Capo I “Misure nel settore dei trasporti e delle infrastrutture”;
- **Delibera ART n. 16/2018** “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;
- **Delibera ART n. 106/2018** “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”;
- **Delibera ART n. 28/2021** “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”;
- **Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo** in vigore dal 01.01.2018.

## ● FINALITA' 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)
- **Biglietterie TUA**  
(Lanciano/Stazione storica, Lanciano/ Stazione Via Bergamo, Pescara, Chieti, Giulianova, Avezzano, L'Aquila)
- **Tutti i punti vendita convenzionati**
- **Tutti i treni di TUA in servizio sulle relazioni servite**

## 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 e condizioni 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. Tale limitazione è dovuta al fatto che la stazione di Lanciano è l’unica gestita da TUA e, pertanto, permette l’erogazione in autonomia di tale assistenza. Resta comunque inteso che nelle altre stazioni ferroviarie di proprietà RFI, il nostro personale viaggiante offrirà ogni ragionevole sforzo al fine di garantire il servizio alle persone a mobilità ridotta. Inoltre, ci impegniamo a comunicare le informazioni impiegando un linguaggio agevolmente comprensibile ai passeggeri, cercando il più possibile di evitare il ricorso a termini tecnici.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** l’erogazione dei servizi sarà continua e regolare, 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. In caso di sciopero o cause di forza maggiore, adottiamo procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione preventiva e tempestiva, in merito all’effettuazione dei servizi, quali il sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) e il personale delle biglietterie e viaggiante. Ci impegniamo, inoltre, in virtù di quanto previsto dalle norme di regolamentazione sul diritto di sciopero e dalla Misura 3, p.to 1 lettera e) della Delibera ART 106/18, a rispettare i servizi minimi previsti per il servizio ferroviario nelle fasce cosiddette di “garanzia”.
- **TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE:** la Divisione si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, valutandone critiche, proposte e suggerimenti, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, istituendo tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.
- **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, adottando il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.
- **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 motivo, pur avendo nella propria flotta dei treni diesel, gli stessi sono messi “a terra” ed utilizzati solo in casi strettamente necessari, pur di non sospendere il servizio.
- **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.

# 3

## Storia e Organizzazione

### ● STORIA

La Divisione Ferroviaria di TUA nasce dopo la fusione delle tre aziende ARPA, GTM, SANGRITANA, ereditando da quest'ultima il servizio ferroviario, 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 – Atessa.

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.

### ● ORGANIZZAZIONE

I collegamenti ferroviari attualmente in essere si svolgono lungo la linea adriatica che va **da Termoli ad Ancona**, con diramazioni **Giulianova-Teramo** e **Pescara-Roma Tiburtina**.

A ciò si aggiunge, nell'ambito della rete sociale, il tracciato ferroviario **Lanciano - San Vito/Lanciano**.

Sull'Orario di Servizio Ferroviario, pubblicato sul sito aziendale e quindi a disposizione dell'utenza, al fine di agevolare la ricerca delle corse ferroviarie interessate, vengono riportate le seguenti linee:

- ✓ Lanciano – Pescara – Teramo – San Benedetto del Tronto
- ✓ Pescara – Ancona
- ✓ Pescara – Roma Tiburtina
- ✓ Pescara – San Vito/Lanciano – Vasto – Termoli.

I suddetti servizi ferroviari sono garantiti attraverso n. 20 mezzi, così suddivisi:

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| ✓ Elettrotreni ETR 104 “Pop”     | n. 9     |
| ✓ Elettrotreni ETR/S03 “Lupetto” | n. 6     |
| ✓ Automotrici Diesel ALn776      | n. 5 (*) |

Per la consultazione degli orari ferroviari TUA, si rimanda a:

- ✓ [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it)
- ✓ **App TuaGO**
- ✓ [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)
- ✓ quadri affissi in tutte le stazioni servite dai treni TUA.

(\*) Come specificato, detti mezzi non sono in esercizio.

# 4

## Indicatori di Qualità

### ● QUALITÀ, 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.

Nel 2025 sono stati effettuati, a cura di ARCO Consumatori Abruzzo n. 33 sopralluoghi per analizzare le linee ferroviarie, effettuando almeno tre viaggi per le seguenti tratte: Pineto – Pescara, Pescara – L'Aquila, Mosciano – Teramo, Pescara – Termoli, Giulianova – S. Benedetto del Tronto – Pescara – Roma e Lanciano - Montesilvano.

I risultati di tale indagine, depositati e consultabili presso la Divisione Ferroviaria TUA, mostrano un quadro complessivamente positivo, soprattutto in riferimento ai mezzi impiegati, alla gestione delle linee ed alla copertura del territorio.

Gli 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. Si precisa che gli obiettivi per anno sono quelli richiesti dalla Regione Abruzzo nel Contratto di Servizio dove 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. La Divisione Ferroviaria TUA si applica per raggiungere, sulla base delle proprie potenzialità e delle aspettative della clientela, detti standard.

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 esplicitano in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi, secondo i rispettivi Piani di Manutenzione a cura del Soggetto Responsabile della Manutenzione Tua e degli impianti della rete infrastrutturale (in particolare sulla Lanciano – San Vito, tratta gestita da TUA). Come negli anni precedenti, anche nel 2025 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) ai sensi del Reg. (UE) 762/2018 e del Sistema di Gestione della Manutenzione ai sensi del Reg. (UE) 779/2019.

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 attivata 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 permette 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. A tal proposito, l'impresa ferroviaria TUA ha adeguato il proprio SGS prevedendo sistematicamente l'analisi e la gestione dei rischi connessi a fattori di natura organizzativa e umana.

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Fattore	Indicatore	Misura	OBIETTIVO 2025	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
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	11	10,55	9
		% mezzi in servizio > 20 anni	18	18	13

## ◆ 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.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DELL'UTENZA					
Fattore	Indicatore	Misura	OBIETTIVO 2025	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
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.

<b>REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2025</b>	<b>RISULTATO 2025</b>	<b>OBIETTIVO 2026</b>
Regolarità puntualità e affidabilità del servizio ferroviario	Regolarità	% corse effettive/ programma	98	96.31	98
	Puntualità	% treni in orario	87	47.9	87
		% treni ritardo fino 5' cause esterne	93	88.12	93
		% treni ritardo fino 5' cause TUA	93	90.76	93
		% treni ritardo fino 15' cause esterne	98	93.13	98
		% treni ritardo fino 15' cause TUA	96	94.49	96
		% treni ritardo fino 30' cause esterne	99	99.10	99
		% treni ritardo fino 30' cause TUA	98	98.79	98
		Affidabilità	n. corse soppresse e/o limitate cause esterne	50	172
	n. corse soppresse e/o limitate cause TUA		50	404	50
	n. corse soppresse e/o limitate non sostituite entro 60'		50	0	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>
Ordinaria esterna	Rimozione di tutto il materiale che si accumula lateralmente sulla cassa esterna e sulle testate dei veicoli	Giornaliera	Deposito-Officina di Lanciano
Ordinaria interna	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
Superficiale interna	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 RFI Pescara Centrale Stazione RFI S. Vito/Lanciano Stazione Lanciano Via Bergamo
Cabina di guida	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 Stazione RFI Pescara Centrale Stazione RFI S. Vito/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 toilettes.

L'effettuazione delle suddette attività di pulizia è programmata 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 di porte, arredi, infissi, ecc., rispetto alla giornaliera riportata nella precedente tabella.

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 2025</b>	<b>RISULTATO 2025</b>	<b>OBIETTIVO 2026</b>
Pulizia Mezzi e luoghi ferroviari	Pulizia ordinaria	Num. interventi anno/num.mezzi	300	320	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 2025</b>	<b>RISULTATO 2025</b>	<b>OBIETTIVO 2026</b>
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% mezzi su totale	100	100	100
		Posto bici/totale mezzi	6	6	6

### ◆ 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 ragionevole 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 2025</b>	<b>RISULTATO 2025</b>	<b>OBIETTIVO 2026</b>
Servizi per PMR	Accessibilità facilitata	% mezzi su totale	100	100	100

### ◆ **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 7.

<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>					
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>OBIETTIVO 2025</b>	<b>RISULTATO 2025</b>	<b>OBIETTIVO 2026</b>
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



# 5

## 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 atrii 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 MOBILITA' 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 va fatta rivolgendosi al Contact Center (800.14.28.80) attivo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 20:00 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 emettitrici 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'intervio 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.

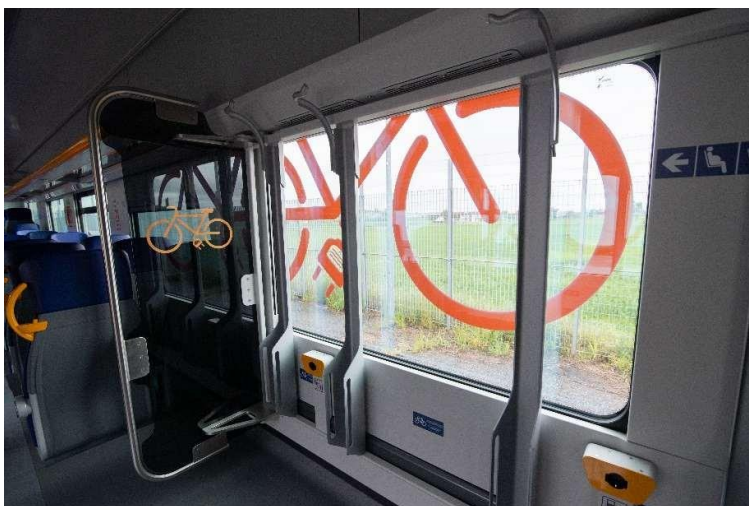
Per il trasporto dei cani (anche se racchiusi nell'apposito contenitore), con eccezione del cane guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe animali d'affezione ed il libretto sanitario che devono essere esibito ad ogni richiesta del personale.

Per ogni corsa treno sono ammessi non più di due animali, oltre i cani guida, purché siano rispettate le condizioni di sicurezza, comfort e igiene dei passeggeri.

È consentito il trasporto di un solo animale per viaggiatore.

Le limitazioni sopra citate non si applicano ai cani guida per non vedenti, che potranno viaggiare su tutti i treni, senza alcun obbligo e senza alcuna limitazione temporale.

## ● TRASPORTO BICICLETTE



Sui 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”.

## NOVITA' PER I CICLOAMATORI

A partire dal 2026, sull’App TuaGO è possibile prenotare ed acquistare a costo zero, con un semplice “click”, il posto bici sul treno interessato.

Per chi invece non prenota e si presenta direttamente alla stazione di partenza, potrebbe verificarsi che, qualora i posti disponibili nell'apposita rastrelliera siano già occupati, ai sensi delle vigenti disposizioni, il personale viaggiante non è autorizzato ad ospitare sul treno altre biciclette, a meno che non trattasi di mezzi pieghevoli o smontati e contenuti in apposita sacca chiusa le cui dimensioni non devono superare la misura di 80x110x40.

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.

## ● 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 800.14.28.80 dando indicazioni e caratteristiche dell'oggetto smarrito. 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.



# 6

## Titoli di viaggio e tariffe



### IL TITOLO DI VIAGGIO

Il trasporto 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.

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, 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, mentre per i titoli di viaggio nominativi la cessione 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.

Per viaggiare sulle nostre linee ferroviarie, è necessario munirsi di un biglietto di corsa semplice TUA. Detto biglietto può essere acquistato, oltre che presso le biglietterie aziendali TUA (Lanciano/Stazione storica, Lanciano/Stazione Via Bergamo, Pescara, Chieti, Giulianova, Avezzano, L'Aquila) e sull'App TuaGO, anche presso tutti i canali di vendita Trenitalia (sito, App, biglietterie, Agenzie di Viaggio, Self-Service di stazione e punti vendita a terra).

Il titolo di viaggio può essere acquistato anche a bordo treno TUA con l'applicazione di una sovrattassa pari a € 5,00.

Detta sovrattassa non è dovuta in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa o inesistente, a condizione che non siano presenti self-service o le stesse non siano funzionanti. In questi casi, l'utente è tenuto ad avvisare il personale di accompagnamento al momento della salita a bordo.

Qualora ciò non avvenga, se il viaggiatore, al momento della controlleria venisse trovato sprovvisto di regolare titolo di viaggio, sarà sanzionato in base alla normativa vigente.

Per i biglietti acquistati sui canali di Trenitalia (sito e App), è possibile effettuare il cambio data/ora, il cambio biglietto, il rimborso per rinuncia al viaggio per fatto del passeggero.

Se invece i biglietti vengono acquistati presso i punti vendita terzi ed Agenzie di Viaggio, è possibile effettuare solo il cambio data/ora con un costo di € 0,50 a transazione.

Resta comunque invariato il fatto che il passeggero in possesso di abbonamento Trenitalia (settimanale, mensile, annuale), può con lo stesso viaggiare a bordo dei treni TUA.

In caso di richiesta di fattura, il passeggero deve inviare la richiesta a TUA, entro i 5 giorni successivi al viaggio, all'indirizzo [segreteria@tuabruzzo.it](mailto:segreteria@tuabruzzo.it).

## ● **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**

Nel caso il viaggio comporti l'utilizzo combinato sia di corse TUA che Trenitalia, il viaggiatore dovrà munirsi di due titoli di viaggio distinti, acquistabili comunque in un'unica soluzione.

Le tariffe sono disciplinate dal Contratto di Servizio in essere tra Regione Abruzzo e TUA (tariffe 39/1 per viaggi singoli e tariffe 40/1 per abbonamenti).

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

I titoli di viaggio ferroviario TUA si articolano in due tipologie:

- a) Corsa Semplice utilizzabile per un viaggio unico su tutte le linee;
- b) Abbonamento utilizzabile per più viaggi ripetuti entro un determinato limite temporale (settimanale, mensile, annuale), limitatamente alla linea Lanciano- San Vito/Lanciano.

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

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti ferroviari TUA presso:

- ✓ le Biglietterie di TUA;
- ✓ 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 TuaGO
- ✓ Sistemi Trenitalia (sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie, self-service, agenzie di viaggio, punti vendita a terra).

## **TARIFFE RAGAZZI**

I bambini fino a quattro anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente, purchè in compagnia di un adulto e non occupino un posto a sedere.

Dai quattro ai dodici anni non compiuti, il prezzo del biglietto è pari al 50% della tariffa intera.

## **LA FERROVIA PER LE SCUOLE E GRUPPI ORGANIZZATI**

### **VISITA GUIDATA AGLI IMPIANTI FERROVIARI**

La Divisione Ferroviaria TUA dà la possibilità alle scolaresche ed ai gruppi organizzati di visitare la propria sede di Lanciano, con la sua storia ultracentenaria.

L'iniziativa ha la durata di una mezza giornata e prevede la visita dell'Archivio Storico, dell'Officina Storica, della stazione ferroviaria di Via Bergamo e dell'Officina ubicata in località Torre Madonna.

Se richiesto, è possibile anche organizzare un viaggio in treno da Lanciano a San Vito/Lanciano e ritorno.

La visita prevede la presenza di un rappresentante della Divisione Ferroviaria TUA che guiderà gli studenti a conoscere la storia e i luoghi visitati ed è anche compreso, se richiesto, del trasferimento in autobus verso gli impianti aziendali oggetti di visita.

Per info, notizie e costi dell'iniziativa, è necessario contattare via mail il Responsabile Qualità della Divisione Ferroviaria TUA all'indirizzo: [carmine.marino@tuabruzzo.it](mailto:carmine.marino@tuabruzzo.it) almeno 10 giorni prima della visita, comunicando la data prescelta, il numero complessivo dei ragazzi partecipanti e dei docenti accompagnatori.

### **TRASPORTO FERROVIARIO PER SCOLARESCHES E GRUPPI ORGANIZZATI**

La Divisione Ferroviaria TUA è disponibile ad organizzare il trasporto ferroviario per gruppi (scolaresche, Scout, gruppi parrocchiali, associativi, sportivi, ecc.).

Per tale servizio è necessario prendere contatti con il Responsabile dell'Ufficio Commerciale Divisione Ferroviaria TUA all'indirizzo mail: [rosita.dibiase@tuabruzzo.it](mailto:rosita.dibiase@tuabruzzo.it) almeno 15 giorni prima del viaggio, indicando: le stazioni di partenza ed arrivo, la data e l'orario del viaggio, il numero complessivo dei partecipanti (cognome, nome e data nascita), i riferimenti ed i contatti telefonico e mail del capogruppo.

Va comunque precisato che, per detti viaggi non è possibile riservare un'area dedicata a bordo treno, se non per i treni in partenza da Lanciano, previa autorizzazione da parte della nostra Sala Operativa.

Nel caso siano presenti partecipanti con difficoltà motorie, i capigruppo dovranno darne comunicazione al momento della richiesta, al fine di verificare se le stazioni di origine e destinazione del viaggio programmato siano accessibili alle persone a mobilità ridotta.

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

Il titolo di viaggio (corsa semplice o abbonamento) va esibito ad ogni richiesta del personale viaggiante TUA e conservato fino all'uscita dalla stazione. Esso, una volta iniziato il viaggio, è incedibile.

I biglietti emessi da TUA vanno convalidati prima della partenza del treno.

La validità del titolo di viaggio è legata alla data ed alla corsa treno, così come riportata sul biglietto stesso.

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 da zero a quattro anni non compiuti, purchè accompagnati da un adulto;
- ✓ 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 profughi ucraini in possesso di regolare Tessera STP;
- ✓ 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;
- ✓ Gli agenti delle Forze dell'Ordine che prestano servizio nella regione Abruzzo.<sup>1</sup> Gli stessi devono di propria iniziativa, al momento della salita, presentarsi al personale di bordo esibendo – qualora non indossino l'uniforme – il tesserino personale di riconoscimento o il distintivo di appartenenza al Corpo. A coloro che non osservano le modalità di accesso di cui sopra, saranno applicate le sanzioni previste per legge ai passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio. I rappresentanti delle Forze dell'Ordine a bordo del treno hanno, inoltre, l'obbligo di intervenire in caso di necessità su richiesta del capotreno.

Le suddette concessioni, ai sensi della L.R. 22 dicembre 2005, n. 44, sono applicabili per i viaggi che hanno come destinazione una località ricadente nel territorio regionale abruzzese. Ad esempio, chi deve usufruire della corsa ferroviaria Pescara-Roma, avrà diritto al viaggio gratuito fino alla stazione di Avezzano (ultima fermata in territorio abruzzese) e dovrà quindi munirsi di regolare biglietto per la tratta Avezzano-Roma. Lo stesso dicasi per chi deve raggiungere Porto d'Ascoli, San Benedetto del Tronto, Ancona, Montenero-Petacciato, Termoli: occorrerà munirsi preventivamente del biglietto per la relazione che va dall'ultima stazione in territorio abruzzese fino a quella di destinazione finale. Se si è sprovvisti di tale titolo di viaggio, lo stesso potrà essere effettuato a bordo treno con una sovrattassa di € 5,00.

---

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 16 della Legge 121/1981, 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.

# 7

## 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;
- ✓ Il Contact Center 800.14.28.80, 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);
- ✓ Il 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 lamentele 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) Posta raccomandata da inviare all’indirizzo:  
Divisione Ferroviaria TUA – Via Dalmazia, 9 – 66034 Lanciano (CH);
- c) Compilazione modulo reclamo reperibile presso le biglietterie ferroviarie 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 del canale di inoltro reclamo di cui al precedente punto a), gli stessi si intendono trasmessi e ricevuti il giorno dell’invio. Utilizzando invece il canale di cui al precedente punto b), 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 c), 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 c). 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 i 30 giorni 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 a fornire 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 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 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 mancata o ritardata risposta**

In caso di mancata o ritardata risposta ad un reclamo inoltrato, 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 (cfr. art. 19 comma 8 Regolamento UE n. 2021/782);
- ✓ 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

### **Rimborso per rinuncia al viaggio**

Nel caso un viaggiatore decide di rinunciare al viaggio, per qualsiasi motivo personale, può richiedere esclusivamente il rimborso del biglietto fino all'orario di partenza del treno. A tale rimborso viene applicata una trattenuta del 20%.

Il rimborso, così come suggerito dall'art. 19 comma 8 del Regolamento UE n. 2021/782, non viene erogato se l'importo da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a € 4,00 a passeggero.

In caso di rinuncia al viaggio, non sono previsti rimborsi di ogni tipologia di abbonamento (settimanale, mensile, annuale).

### **Rimborso per soppressione treno**

In caso di soppressione treno per cause di inadempienze attribuibili alla Divisione Ferroviaria TUA (guasto del materiale rotabile, mancanza di personale, ecc.) il viaggiatore può richiedere il rimborso dell'intero costo del biglietto acquistato e non utilizzato.

### **Rimborso per sciopero**

In caso di sciopero, la Divisione Ferroviaria TUA pubblica sul sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) le modalità dello stesso e le fasce orarie garantite.

Il viaggiatore, in caso di sciopero, ha le seguenti possibilità per richiedere il rimborso:

- a) Qualora decide di rinunciare al viaggio, può richiedere il rimborso integrale del biglietto a partire dalla dichiarazione ufficiale dello sciopero e fino alle ore 23:59 del giorno antecedente a quello dello sciopero.
- b) Qualora ha acquistato un biglietto ferroviario per un treno ricadente nella fascia oraria garantita e lo stesso non viene effettuato, può richiedere il rimborso integrale del biglietto.
- c) Qualora ha acquistato un biglietto ferroviario per un treno al di fuori della fascia garantita e che non è stato effettuato per adesione del personale viaggiante allo sciopero, può richiedere il rimborso del biglietto che avverrà nella misura dell'80% dell'importo se il titolo di viaggio è stato acquistato dopo la pubblicazione dell'Avviso relativo allo sciopero sul sito aziendale TUA, mentre verrà riconosciuto il rimborso integrale del biglietto, qualora il suo acquisto sia antecedente alla pubblicazione del suddetto Avviso. Se detto importo, già decurtato del 20%, sarà inferiore a € 4,00, non verrà preso in considerazione per il rimborso (cfr. art. 19 comma 8 Regolamento UE n. 2021/782).

## ◆ Come chiedere il rimborso

Le richieste di rimborso sopra riportate devono essere effettuate nelle seguenti modalità:

### **Rimborso per rinuncia al viaggio**

L'utente che rinuncia al viaggio, può chiederne il rimborso sino all'orario di partenza del treno per il quale aveva acquistato il biglietto, inviando una mail all'indirizzo [segreteria@tuabruzzo.it](mailto:segreteria@tuabruzzo.it) (farà fede l'orario riportato sulla mail al momento dell'invio). Alla mail devono essere allegati: copia del biglietto acquistato e mai utilizzato, copia del documento d'identità dell'intestatario del biglietto, IBAN sul quale effettuare il rimborso (se straniero indicare anche lo swift) e nominativo esatto dell'intestatario dell'IBAN stesso.

### **Rimborso per soppressione treno e sciopero**

Per detti casi, la richiesta deve essere inoltrata entro i 30 giorni successivi alla data dell'evento. Le richieste pervenute oltre tale periodo non verranno prese in considerazione.

Dette richieste possono essere inviate in uno dei seguenti modi:

- ✓ attraverso il sito aziendale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it), nella sezione dedicata e raggiungibile dalla home page tramite apposito link denominato "Rimborsi e indennizzi", 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.
- ✓ per posta raccomandata da inviare all'indirizzo: TUA Spa - Divisione Ferroviaria – Via Dalmazia, 9 – 66034 Lanciano (CH).

Se la richiesta viene fatta attraverso il sito web, vale come data quella registrata dal sistema al momento della spedizione. Se invece viene inviata per posta raccomandata, 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.

Qualunque sia il metodo di trasmissione, alla richiesta di rimborso vanno sempre allegati: copia del biglietto acquistato e mai utilizzato, copia del documento d'identità dell'intestatario del biglietto, IBAN sul quale effettuare il rimborso (se straniero indicare anche lo swift) e nominativo esatto dell'intestatario dell'IBAN stesso.

## ◆ Riscontro alle richieste di rimborso

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

Si anticipa altresì che 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, interruzioni della linea, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili alla Divisione;
- ✓ se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro (cfr. art. 19 comma 8 Regolamento UE n. 2021/782);
- ✓ in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore;
- ✓ per i biglietti gratuiti;
- ✓ per le richieste pervenute oltre i 30 giorni successivi all'evento.

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 per ritardi**

Se un treno TUA è regolarmente partito ma, per imprevisti attribuibili alla Divisione Ferroviaria TUA, accumula un ritardo all'arrivo alla destinazione finale pari o superiore ai 60 minuti, il passeggero ha diritto ad un indennizzo così fissato:

- a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Tale indennità non viene riconosciuta quanto l'importo percentuale da rimborsare sia inferiore a € 4,00 (cfr. art. 19 comma 8 Regolamento UE n. 2021/782).

Nel caso di servizi ferroviari a lunga distanza o regionali prestati da due diverse imprese ferroviarie (es.: Pescara-San Benedetto del Tronto con treno TUA e San Benedetto del Tronto – Bologna con treno Trenitalia), se a causa del ritardo del treno TUA il viaggiatore dovesse perdere la coincidenza del treno Trenitalia e, pertanto, dovesse acquistare altro titolo di viaggio per la relazione mancante per giungere a destinazione, la Divisione Ferroviaria TUA è tenuta a rimborsare integralmente il nuovo titolo di viaggio acquistato.

Per entrambe le tipologie di indennizzo, l'ufficialità del reale ritardo accumulato sarà quello riportato nel rapporto quotidiano di "Produzione Treni" che la Divisione Ferroviaria TUA redige giornalmente. Il viaggiatore dovrà inoltrare a TUA entro i 30 giorni successivi l'evento, la richiesta tramite l'apposito form nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" dell'home page del sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) allegando copia del biglietto e del documento di identità, specificando l'IBAN dove effettuare il bonifico (se trattasi di IBAN straniero comunicare anche lo swift) ed il nominativo esatto dell'intestatario dell'IBAN stesso.

### **Indennizzo per gli abbonamenti mensili ed annuali e 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 servizi irregolari, 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. Se nel mese di riferimento vi è un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati che subiscano un ritardo superiore ai 15 minuti o che vengono soppressi, l'utente può richiedere un indennizzo che sarà pari al 10% del costo dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

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 la richiesta tramite l'apposito form nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" dell'home page del sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) allegando copia dell'abbonamento e del documento di identità, specificando l'IBAN dove effettuare il bonifico (se trattasi di IBAN straniero comunicare anche lo swift) ed il nominativo esatto dell'intestatario dell'IBAN stesso.

## ◆ **Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino della disponibilità 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, ciò non viene comunicato o non vengano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati.

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.

## ◆ **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 tale indennizzo potranno essere inoltrate, entro 30 giorni dalla data dell’evento, con le seguenti modalità:

- ✓ Tramite moduli compilabili direttamente sul sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) (sezione “Rimborsi e Indennizzi”);
- ✓ Per posta ordinaria all’indirizzo:  
Divisione Ferroviaria TUA – Via Dalmazia, 9 – 66034 Lanciano (CH).

Le richieste pervenute oltre tale periodo non verranno prese in considerazione.

Alla richiesta dovranno essere allegati: copia del biglietto e copia del documento identità, oltre che indicare l'IBAN sul quale accreditare l'indennizzo (se tratta di IBAN straniero comunicare anche lo swift) ed il nominativo esatto dell'intestatario dell'IBAN stesso.

### **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.

Si precisa che l'indennità da ritardo non è riconosciuta:

- ✓ per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, interruzioni della linea, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili alla Divisione;
- ✓ se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro (cfr. art. 19 comma 8 Regolamento UE n. 2021/782);
- ✓ per i biglietti gratuiti;
- ✓ per le richieste pervenute oltre i 30 giorni successivi all'evento.

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)).

### **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.

### **AUTOSERVIZI SOSTITUTIVI**

La Divisione Ferroviaria TUA può effettuare, temporaneamente, autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per linee o tratti di linea 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 temporanei valgono i biglietti ferroviari a tariffa competente, compresi quelli gratuiti. Nel caso di servizi sostitutivi che sostituiscono il servizio ferroviario per un tempo certo e determinato si applicano le condizioni di trasporto previste per il settore ferroviario.

Le autolinee definite storicamente quali "sostitutive" ma esercitate stabilmente, quali le autolinee "Lanciano stazione storica-San Vito stazione" e "Quadri-Val di Sangro", seguono la tariffazione e le condizioni di trasporto del servizio automobilistico.

### **VIOLAZIONI ED ASPETTI SANZIONATORI**

Le irregolarità di viaggio sono trattate e sanzionate in conformità al D.P.R. 753/80 e successive modifiche e integrazioni.

***Documenti di riduzione o di identificazione mancanti o scaduti di validità.***

Il viaggiatore trovato senza documento o con documento di identificazione scaduto di validità 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.

***Viaggio oltre la stazione finale***

Il passeggero 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 € 200,00. Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica, l'importo è ridotto a € 100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 56,00.

***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 € 200,00. Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica, l'importo è ridotto a € 100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 50,00.

***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 € 200,00. Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica, l'importo è ridotto a € 100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 50,00.

***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. 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 € 200,00. Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica, l'importo è ridotto a € 100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 50,00.

***Abusi***

Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con biglietti o documenti ceduti da terzi, 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.

Nel caso in cui il passeggero sia in possesso di un biglietto privo di convalida o erroneamente convalidato e, contemporaneamente, sia sprovvisto di altro titolo richiesto o sia tenuto, ad altro titolo, al pagamento di altra penalità/soprattassa, è dovuto un solo importo nella misura più elevata.

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 € 8,00. 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.

Il pagamento delle somme dovute al personale in servizio a bordo è ammesso in contanti o mediante carta di credito/bancomat.

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 30 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.