



# **Regolamento di vettura**

## **LINEA UDINE CIVIDALE**

**Valido dal 1/1/2022**



## **INDICE**

### **A) NORMA GENERALE**

### **B) IRREGOLARITÀ**

- B.1 - mancanza del biglietto - biglietto scaduto
- B.2 - documenti di riduzione mancanti o scaduti di validità
- B.3 - viaggio fuori itinerario
- B.4 - mancata o errata convalida del biglietto
- B.5 - trasporto di bici

### **C) ABUSI**

- C.1 - biglietto ceduto - biglietto alterato
- C.2 - tariffa ridotta non spettante

### **D) DIRITTO PER ESAZIONI IN TRENO**

### **E) BIGLIETTI DI ABBONAMENTO**

### **F) DIRITTO AL TRASPORTO DELLA CLIENTELA DIVERSAMENTE ABILE O CON MOBILITÀ RIDOTTA**

### **G) BAGAGLI - BICICLETTE - ANIMALI DI AFFEZIONE**

- G.1 - trasporto di bagagli
- G.2 - trasporto di biciclette
- G.3 - trasporto degli animali di affezione

### **H) RECLAMI E SUGGERIMENTI**



## A) NORMA GENERALE

Le presenti norme integrano le disposizioni emanate dal D.P.R. 11.07.1980 n° 753; sono redatte in conformità al Regolamento CE n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Le norme sanzionatorie recepiscono le disposizioni contenute all'art. 35 della L.R. 23/2007, successivamente modificato dall'art. 16, comma 7, della L.R. 13/2014.

## B) IRREGOLARITÀ

### B.1) Mancanza del biglietto - Biglietto scaduto

Il Viaggiatore che, in corso di viaggio o in arrivo, sia trovato sprovvisto di biglietto o con il biglietto scaduto di validità e non abbia provveduto ad avvisare il personale di servizio sul treno all'atto della salita o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è assoggettato al pagamento dell'importo a tariffa ordinaria di corsa semplice per il percorso effettuato irregolarmente, oltre che ad un diritto fisso di € 2,00 e ad una soprattassa pari a:

- € 30,00 se pagata immediatamente a bordo treno al personale di bordo all'atto della contestazione o entro il 15° giorno dalla data della notifica;
- € 50,00 se pagata tra il 16° e il 60° giorno dalla data della notifica;
- € 150,00 se pagata dal 61° giorno dalla data della notifica.

In caso di preavviso è da esigere soltanto l'importo del biglietto e il diritto fisso di € 2,00.

Qualora il Viaggiatore trovato in corso di viaggio sprovvisto di biglietto, non possa provare da quale stazione abbia iniziato il viaggio, è assoggettato al pagamento del percorso da dove ha origine il treno.

### B.2) Documenti di riduzione mancanti o scaduti di validità

Il Viaggiatore trovato sprovvisto del documento di identificazione previsto dalla tariffa o con detto documento scaduto di validità, viene regolarizzato mediante il pagamento della differenza tra la tariffa competente e la tariffa ridotta, più la penalità pari alla differenza stessa e il diritto fisso di € 2,00.

Nel caso si tratti di tariffa non spettante il Viaggiatore dovrà invece essere regolarizzato con il pagamento di quanto previsto per i viaggiatori senza biglietto (vedasi punto B.1).

### B.3) Viaggio fuori itinerario

Il Viaggiatore che abbia oltrepassato la località di destinazione, viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto per il percorso indebitamente effettuato o da effettuare (vedasi punto B.1).



Se tuttavia risulta evidente la buona fede del Viaggiatore trovato in disguido e non è stata superata la seconda stazione di fermata, si deve esigere soltanto il pagamento dell'importo a tariffa competente di corsa semplice per il percorso irregolarmente effettuato o da effettuare più il diritto fisso di € 2,00.

#### **B.4) Mancata o errata convalida del biglietto**

Il Viaggiatore trovato in corso di viaggio o in arrivo con biglietto non convalidato o erroneamente convalidato, e che non abbia provveduto ad avvisare il Personale di controlleria all'atto della salita o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è assoggettato al pagamento del diritto fisso di € 2,00 e della soprattassa prevista per i viaggiatori sprovvisti di biglietto (vedasi punto B.1); inoltre, il personale di servizio sul treno deve rendere valido il titolo di trasporto in possesso del Viaggiatore.

In caso di preavviso, il personale di controlleria, oltre a convalidare il titolo di viaggio in possesso del Viaggiatore, esige il diritto fisso di € 2,00. Tale diritto non è dovuto in caso di mancato funzionamento delle obliterate di stazione.

#### **B.5) trasporto di bici**

Nel caso di trasporto di bici al seguito, in caso di mancanza o irregolarità del biglietto previsto, si applicano le medesime disposizioni applicabili ai Viaggiatori (vedasi punto B.1).



## **C) ABUSI**

### **C.1) Biglietto ceduto - Biglietto alterato (esclusi abbonamenti)**

Nel caso di viaggio effettuato o che si tenti di effettuare con biglietti o documenti personali abusivamente ceduti, oppure con biglietti o documenti contraffatti, alterati o riutilizzati, o anche quando il Viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del recapito di viaggio, si deve esigere il pagamento dell'importo a tariffa ordinaria del percorso relativo al biglietto, il diritto fisso di € 2,00, più una soprattassa pari a quella prevista per i viaggiatori sprovvisti di biglietto (vedasi punto B.1).

Qualora il Viaggiatore non possa provare da quale Stazione ha iniziato il viaggio, è assoggettato al pagamento del percorso da dove ha origine il treno.

I biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei Viaggiatori vengono ritirati e inviati alla Direzione di Esercizio con i dati anagrafici del Viaggiatore.

### **C.2) Tariffa ridotta non spettante**

Quando un Viaggiatore in possesso di biglietto a riduzione risulti non avere titolo alla riduzione o, negli altri casi consimili, risulti l'abuso o tentativi di abuso, si deve esigere il pagamento della differenza per tutto il percorso del biglietto fra il prezzo già pagato e quello a tariffa ordinaria, oltre al diritto fisso di € 2,00 e ad una soprattassa pari a quella prevista per i Viaggiatori sprovvisti di biglietto (vedasi punto B.1).

## **D) DIRITTO PER ESAZIONI IN TRENO**

Per le esazioni in treno a qualsiasi titolo compiute e, comunque, imputabili al Viaggiatore, è dovuto un diritto fisso di € 2,00 per ogni Viaggiatore.

Il diritto fisso di € 2,00 non è dovuto nel caso in cui si verificano le seguenti condizioni:

- assenza o mancato funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti;
- chiusura o assenza di punti vendita alternativi di titoli di viaggio ubicati in ambito stazione o fermata;

e purché il viaggiatore abbia provveduto, al momento di salire in treno, ad avvisare il Personale di controlleria.

Il diritto fisso di € 2,00 per la mancanza di biglietto o per il possesso di biglietto non convalidato non è dovuto nel caso in cui il Viaggiatore documenti al personale di bordo la sua appartenenza alle categorie di cui alla L.R. n. 23 del 20 agosto 2007 art. 34 - comma 3 - paragrafi a), b), c).



## E) BIGLIETTI DI ABBONAMENTO

Sono previste tre tipologie di abbonamenti: quindicinali, mensili e scolastici.

Gli abbonamenti fanno uso di supporto magnetico (tessera elettronica), pertanto:

- se si è già possessori di tessera elettronica, in corso di validità, l'acquisto dell'abbonamento avverrà semplicemente rivolgendosi alle rivendite autorizzate e la ricarica sarà immediata;
- se non si è possessori di tessera elettronica è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta disponibile in rivendita, a cui dovrà essere allegata una copia fotostatica di un documento di identità valido e n. 1 foto tessera. La rivendita rilascerà al Cliente una "tessera provvisoria" con una validità inderogabile di n. 5 gg. solari dalla data di emissione; tale tessera dovrà essere esibita a bordo treno al personale di controllo, e dovrà essere accompagnata da un documento di riconoscimento.

La "tessera di riconoscimento" potrà quindi essere ritirata entro i 5 gg. previsti, esclusivamente presso la rivendita che ha emesso la tessera provvisoria. Entrando in possesso della tessera elettronica, sarà poi possibile ricaricare gli abbonamenti presso i seguenti punti vendita:

- UDINE - Viale Europa Unita, atrio Stazione ferroviaria, "Tabacchi MPL".
- UDINE - Viale Europa Unita 63, angolo via Roma, "Edicola 103 di Contarino Daniele".
- REMANZACCO - "Cartoleria La Matita".
- REMANZACCO - "Tabacchi D'Arrigo"

Nel caso di emissione di nuove tessere, la validità coincide con la decorrenza della validità dell'abbonamento.

Se durante il periodo di validità dell'abbonamento la tessera di riconoscimento scade, prevale la validità dell'abbonamento stesso. Pertanto l'utente dovrà rinnovare la tessera solo nel caso di un eventuale e successivo rinnovo di abbonamento.

L'emissione della "tessera di riconoscimento" ha un costo di € 5,00 e ha una validità di cinque anni dalla data di decorrenza.

La durata dell'abbonamento mensile e quindicinale decorre dal giorno di inizio validità, (deciso dal cliente), con corse illimitate per 7gg./settimana.

Nel caso di abbonamento scolastico la procedura è analoga a quella prevista per gli abbonamenti quindicinali e mensili.

L'abbonamento scolastico è valido 10 mesi: dal 1 ottobre al 31 luglio, oppure dal 1 settembre al 30 giugno di ogni anno.



Esclusivamente per gli abbonamenti scolastici e dal secondo figlio e successivi, si applicano le seguenti scontistiche:

- 20% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il secondo figlio;
- 30% per l'acquisto dell'abbonamento scolastico per il terzo figlio e successivi.

La Regione FVG ha riproposto anche per l'anno scolastico 2021/22 il titolo di viaggio agevolato sperimentale denominato "ABBONAMENTO SCOLASTICO RESIDENTI FVG", che consente un ulteriore risparmio del 50% sul costo degli attuali titoli di viaggio "abbonamento scolastico" anche integrati extraurbani con SAF.

Hanno diritto all'acquisto gli studenti anagraficamente residenti nel territorio regionale, che hanno un'età non superiore ai 26 anni, sono iscritti alle scuole dell'obbligo e superiori, università o istituti superiori equiparati e che acquistano l'abbonamento esclusivamente per i percorsi casa-scuola.

Per l'acquisto di un "abbonamento scolastico" o di un "abbonamento scolastico residenti FVG", essendo titolari della tessera magnetica di riconoscimento, basterà scaricare il modulo di autocertificazione dalla pagina <http://www.ferrovieudinecividale.it/tariffe-2020-udine-cividale-del-friuli/>, compilarlo, firmarlo e inoltrarlo, assieme alla copia del documento di identità, all'indirizzo Email: [abbonamenti@ferrovieudinecividale.it](mailto:abbonamenti@ferrovieudinecividale.it). FUC procederà alla verifica della documentazione e inoltrerà al cliente una Email di conferma che consentirà l'acquisto presso una delle rivendite abilitate (vedasi elenco sopra).

E' attiva l'integrazione tariffaria FUC-SAF sulla tratta Udine Cividale, che consente di offrire un vantaggio tariffario, a favore della Clientela abbonata, che viaggia dalle Valli del Natisone a Cividale e Udine.

La Clientela che viaggia con SAF dai Comuni delle Valli del Cividalese (Torreano, San Pietro al Natisone, Pulfero, Savogna, San Leonardo, Grimacco, Drenchia, Stregna, Prepotto e Dolegna del Collio) a Cividale può, previo acquisto dell'abbonamento integrato, utilizzare sia il servizio ferroviario di FUC (tratta tra Cividale-Udine, comprese le località intermedie), sia le navette extraurbane SAF che collegano l'autostazione di Udine ai Centri Studi della città di Via Renati, Viale Leonardo Da Vinci e Viale Mons. Nogara ed alle sedi staccate di via Pozzuolo.

Le navette circolano tra le ore 07.30 e le ore 08.00 e tra le ore 13.10 e le ore 13.30;

Per i viaggiatori che abbiano la necessità di utilizzare anche il servizio urbano di Udine c'è la possibilità di acquistare l'abbonamento integrato SAF-FUC misto (extraurbano + urbano).

I nuovi titoli di viaggio integrati SAF - FUC sono dunque:

- abbonamento mensile (mese solare) corse illimitate;
- abbonamento quindicinale (a data libera) corse illimitate;
- abbonamento annuale scolastico 10 mesi (settembre-giugno o ottobre-luglio) corse illimitate;



- abbonamento annuale scolastico residenti FVG (settembre-giugno o ottobre-luglio) tragitto casa-scuola;

del tipo: a) solo extraurbano (gomma e ferro); b) misto extraurbano (gomma e ferro) più urbano (una linea o intera rete, con esclusione degli abbonamenti urbani per fasce di morbida).

La tessera di abbonamento è personale e non cedibile.

L'abbonato, per qualsiasi motivo sprovvisto della tessera di abbonamento, deve munirsi di regolare biglietto a tariffa ordinaria. In caso contrario è assoggettato alle penalità previste per i viaggiatori senza biglietto (sovrapprezzo - diritto fisso - biglietto a tariffa ordinaria). Qualora però il titolare dell'abbonamento si rechi, entro i 10 giorni successivi alla data di contestazione, negli uffici delle Ferrovie Udine Cividale (presso la Stazione di Cividale o nella sede di Udine, in via Peschiera, 30) ed esibisca l'abbonamento nominativo valido per il viaggio compiuto, non è soggetto al pagamento del sovrapprezzo.

In caso di furto o smarrimento l'abbonato deve avvisare immediatamente il personale di FUC. Ogni abuso sull'utilizzo della tessera di abbonamento sarà sotto diretta responsabilità del titolare della stessa.

L'abbonato che, per qualsiasi motivo, non sia in grado di:

- a) presentare il biglietto di abbonamento o lo presenta non convalidato (per i titoli di viaggio per i quali è prevista la convalida) o scaduto di validità,
- b) presentare la tessera di autorizzazione o la presenta scaduta di validità,

viene considerato come un viaggiatore sprovvisto di biglietto e pertanto è assoggettato alle tasse e soprattasse di cui al punto B.1.

In tutti i casi di irregolarità ed abusi sul biglietto di abbonamento e sulle tessere di autorizzazione si procederà al ritiro di detti documenti e alla loro trasmissione alla Direzione di Esercizio con un circostanziato rapporto.

Il Viaggiatore dovrà essere regolarizzato come sprovvisto di biglietto, mentre spetterà alla Direzione di Esercizio procedere nei confronti del titolare dell'abbonamento a norma di tariffa per il recupero dell'importo del biglietto di abbonamento e le soprattasse dovute.

Il viaggiatore titolare di abbonamento quindicinale, mensile e scolastico, nel caso in cui un numero di treni pari o superiori al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento, subisca un ritardo superiore ai 15' o venga soppresso, può richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o sopresse.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento o, in caso di minori, dal genitore o da chi ne fa le veci, devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal termine di validità dell'abbonamento tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it).



## **F) DIRITTO AL TRASPORTO DELLA CLIENTELA DIVERSAMENTE ABILE O CON MOBILITÀ RIDOTTA**

Il personale della Società Ferrovie Udine-Cividale segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori diversamente abili, al fine di assicurare loro, nell'ambito delle Stazioni e a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.

Particolare attenzione è dedicata alle specifiche esigenze dei diversamente abili, per i quali sono previsti posti riservati nei mezzi ed un apposito spazio per le sedie a ruote a bordo dei nuovi rotabili.

L'infrastruttura della linea sociale è dotata di rampe che consentono l'accesso dei diversamente abili anche in sedia a ruote, ad esclusione della fermata di San Gottardo, per le sole sedie a ruote. E' dunque possibile l'accesso alle Stazioni di Udine, di Remanzacco e di Cividale del Friuli, alle fermate di Moimacco e di Bottenicco.

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare la Stazione di Cividale del Friuli (tel. +39 0432 - 731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio, così come riportato nella sezione dedicata sul sito web aziendale: <http://www.ferrovieudinecividale.it/viaggiatori-con-disabilita-e-a-ridotta-mobilita-in-viaggio-sulla-tratta-udine-cividale/>

Al disabile e all'accompagnatore in viaggio sulla linea ferroviaria Udine - Cividale si applica la tariffazione ordinaria in vigore, ad eccezione delle due seguenti casistiche:

- Titolare di "Carta Blu" rilasciata da Trenitalia. La Carta consente di usufruire della gratuità del viaggio o del pagamento di un prezzo ridotto per l'accompagnatore. La Carta deve essere accompagnata da un documento di identificazione personale del titolare, in corso di validità.
- Titolare di "titolo di viaggio ai sensi della L.R. n. 23/2007 art. 34". L'Amministrazione Regionale, avviando il processo di semplificazione a vantaggio dei cittadini, a partire dal mese di giugno 2018, ha applicato la Legge n. 29 del 21/07/2017, che consente alla Regione di avvalersi dei gestori dei servizi di trasporto pubblico per il rilascio dei Titoli di viaggio agevolati. Pertanto, gli utenti in possesso dei requisiti di reddito prestabiliti e appartenenti alle categorie protette e benemerite previste per legge, possono ottenere direttamente da SAF-ARRIVA il rilascio del tesserino e degli abbonamenti annuali sia per il servizio urbano di Udine che per quelli extraurbani (massimo cinque linee). Per accedere al servizio della tratta ferroviaria Udine Cividale decade la certificazione finora emessa dalla ex Provincia di Udine, pertanto gli aventi diritto non dovranno più recarsi presso le sedi di FUC per il nullaosta mediante l'apposizione del timbro. Sarà sufficiente esibire al personale di controlleria il tesserino e l'abbonamento in corso di validità SAF/ARRIVA recante la dicitura: "Abbonamento art. 34 L.R. 23/2007" valido per la tratta Udine Cividale e/o fermate intermedie. L'accompagnatore non gode di alcuna riduzione o gratuità.



**In caso di mancata assistenza:**

- il viaggiatore disabile, titolare di biglietto di corsa semplice convalidato, può richiedere il rimborso del costo del biglietto ed un indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale rimborso è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore. Nel caso in cui venga presentato un documento fiscale che attesta il ricorso ad un servizio alternativo, sulla tratta programmata, è previsto il riconoscimento dell'intero costo sostenuto.

Le richieste di rimborso e indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it) ;

- il viaggiatore disabile, titolare di biglietto di corsa semplice non convalidato, (i biglietti della Udine Cividale non sono soggetti a scadenza), può richiedere il solo l'indennizzo pari al 50% del valore del biglietto stesso. Tale indennizzo è previsto sia per il diversamente abile che per l'eventuale accompagnatore.

Le richieste di solo indennizzo devono pervenire a FUC entro 30 gg. dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, a disposizione presso tutte le rivendite della rete commerciale, e scaricabile anche dal website aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it) .



## **G) BAGAGLI – BICICLETTE – ANIMALI DI AFFEZIONE**

### **G.1) Trasporto di bagagli**

Il trasporto di bagagli è gratuito e consentito solo se al seguito dei viaggiatori.

Il bagaglio dovrà essere collocato nelle apposite cappelliere, al fine di evitare l'inutile occupazione di posti a sedere e quindi arrecare fastidio agli altri clienti.

### **G.2) Trasporto di biciclette**

Il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è consentito per un numero massimo di 5 per treno.

In caso di viaggi di gruppi, con cicli al seguito, si prega di contattare la Stazione di Cividale (Tel. +39 0432-731032), almeno 48 ore prima del giorno stabilito per il viaggio.

Il trasporto del ciclo è soggetto al pagamento della tariffa ridotta.

E' ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole, opportunamente chiusa, per ciascun Viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino cm 80 x 110 x 40 e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

### **G.3) Trasporto degli animali di affezione**

Ai sensi della L.R. 5/2015, che modifica l'articolo 21, comma 4 ter, della L.R. 20/2012, in materia di trasporto degli animali di affezione, la disciplina adottata anche da Società Ferrovie Udine – Cividale s.r.l. stabilisce che:

“E' consentito il libero accesso degli animali di affezione su tutti i mezzi di trasporto pubblico operanti nel territorio regionale; i detentori di cani sono obbligati a usare sia il guinzaglio che la museruola, a eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.

E' concesso comunque l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola.

I gatti e i cani con particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che non possono far uso della museruola devono viaggiare all'interno di trasportini. Il detentore che conduce animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico deve avere cura che gli stessi non sporchino o creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura, pena risarcimento del danno causato.

L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento e qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.”

Gli animali non devono occupare posti a sedere. Gli animali accedono gratuitamente al mezzo di trasporto.



## H) RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami e i suggerimenti rappresentano un importante momento di dialogo tra l'Azienda e la propria Clientela e sono relativi a disservizi verificatisi sia a bordo dei treni che a terra; possono essere inoltrati alla Direzione nei seguenti modi:

- compilando il modulo a disposizione presso le biglietterie della rete di vendita FUC;
- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando il modulo sul sito internet aziendale [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it);
- E-mail: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it);
- posta raccomandata al recapito: Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. -Direzione di Esercizio- Via Peschiera, 30 – 33100 UDINE.

L'Azienda darà riscontro scritto entro 20 gg. lavorativi dalla data del ricevimento del reclamo.

Si informa che l'Utente potrà presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento CE n° 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo alla Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. e decorsi 20 giorni dall'invio), all'indirizzo Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza, 230, CAP 10126 Torino o all'indirizzo di posta elettronica [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

In caso di mancata risposta entro i termini di cui sopra, l'Utente potrà inoltre ricorrere a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per i reclami presentati, l'Utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto, nella misura del 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo, del 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nel caso in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro.