



Regolamento di vettura

SERVIZIO TRANSFRONTALIERO MI.CO.TRA.

Valido dal 1/1/2023



1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni di trasporto dei Passeggeri si applicano ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri del Progetto Micotra effettuati da Società Ferrovie Udine Cividale s.r.l. (di seguito FUC).

2. PRINCIPALI FONTI NORMATIVE RIGUARDANTI IL TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI

Sono fonti normative legislative:

1. Il Regolamento UE 29 aprile 2021 n. 782, salvo le eventuali esenzioni disposte a livello nazionale o regionale;
2. Il Decreto Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 “Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”;
3. La legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 “Attuazione del decreto legislativo in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità”;
4. Il Decreto Legislativo 1° aprile 2004, n. 111 (Norme in materia di attuazione dello Statuto Speciale della Regione Friuli Venezia Giulia concernenti il trasferimento di funzioni in materia di viabilità e trasporti);
5. Delibera di Giunta Regionale n. 2492 del 15/12/2011;
6. STI – Regolamento CE 18 novembre 2014 n. 1300;
7. Delibera di Giunta Regionale n. 2552 del 22/12/2015.

Le Condizioni di trasporto sono a disposizione per la consultazione presso le rivendite autorizzate FUC e sul sito www.ferrovieudinecividale.it.

3. IL CONTRATTO DI TRASPORTO

Con il contratto di trasporto, FUC si obbliga a trasportare i Passeggeri, dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo pagamento del prezzo previsto.

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle presenti Condizioni di trasporto, di norma, è relativo all’utilizzo da parte del Passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

4. L’INFORMAZIONE

FUC garantisce l’informazione sui servizi offerti.

Le informazioni vengono fornite tramite l’orario ferroviario di Trenitalia e di FUC nonché tramite appositi pieghevoli informativi e sul sito www.ferrovieudinecividale.it.

Presso le biglietterie di Trenitalia, la Stazione di Cividale del Friuli, le rivendite autorizzate di biglietti di FUC srl e sul sito www.ferrovieudinecividale.it, il Viaggiatore può avere le seguenti informazioni:

- condizioni di trasporto;



- orari;
- condizioni per l'eventuale accesso delle biciclette;
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

SERVIZIO MI.CO.TRA.

1. IL SERVIZIO

Il Servizio Passeggeri Micotra transfrontaliero tra Udine e Villaco (da giugno 2018 tra Trieste e Villaco nei fine settimana e festivi) è nato, nel giugno 2012 come progetto europeo il cui Lead - partner è la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Altri partner sono la Regione Carinzia, le Ferrovie OBB, la società VKG di Klagenfurt e la Società Ferrovie Udine Cividale srl (FUC).

Per i viaggi fra Trieste - Udine e Villaco sono applicabili:

- nelle tratte nazionali le tariffe di corsa semplice (intera e ridotta) e di abbonamento Trenitalia (tariffe del gruppo 39, 40 e 41) e la relativa normativa;
- nella tratta austriaca le tariffe di corsa semplice (intera e ridotta) e di abbonamento OBB e la relativa normativa.
- per i viaggi transfrontalieri vengono emessi biglietti di corsa semplice interi, ridotti, abbonamenti settimanali e mensili. Le tariffe vengono deliberate annualmente dalla Giunta regionale.

Il servizio prevede solo la seconda classe.

2. COME ACQUISTARE I BIGLIETTI

Il Viaggiatore può acquistare i biglietti, per i viaggi da effettuarsi sulla **tratta nazionale**, direttamente a bordo treno e senza sovrapprezzo oppure utilizzando la normale rete di vendita di Trenitalia.

I biglietti e gli abbonamenti **transfrontalieri** si possono acquistare:

- in territorio italiano direttamente a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo;
- in territorio austriaco utilizzando la rete di vendita delle ferrovie austriache o a bordo treno senza il pagamento di alcun sovrapprezzo.

Il biglietto emesso a bordo treno è già convalidato con la data di partenza ed è valido per effettuare il viaggio in un'unica direzione, per tutto il giorno solare.

E' prevista la possibilità di acquistare, a bordo treno, abbonamenti transfrontalieri settimanali e mensili. L'abbonamento mensile consente di effettuare 30 giorni di corse illimitate, a partire dalla data di inizio di validità, sulla tratta interessata.



Analogamente, l'abbonamento settimanale dà diritto a 7gg di corse illimitate dalla data di inizio di validità. L'abbonamento è nominativo, non può essere ceduto e deve essere accompagnato da un valido documento di identità.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato. Per i titoli di viaggio per i quali la riduzione di prezzo applicata imponga l'identificazione dell'avente titolo, è prescritta l'esibizione da parte del Viaggiatore di un documento personale d'identificazione valido, a richiesta del personale di bordo o di terra incaricato del controllo.

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa.

La cessione abusiva del titolo di viaggio e dei documenti personali di trasporto rende nullo il titolo di viaggio.

Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da FUC srl è vietato.

Il Viaggiatore non ha diritto al trasporto se il titolo di viaggio presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato.

3. UTILIZZO, CONVALIDA E VALIDITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO

3.1 Biglietti di Corsa Semplice

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di FUC srl e conservato fino all'uscita dalla stazione e, nel caso sia richiesto, il viaggiatore deve riconsegnare il titolo di viaggio a viaggio terminato al personale incaricato del ritiro.

Il biglietto, una volta iniziato l'utilizzo, è incedibile.

Il Viaggiatore può effettuare un numero illimitato di fermate intermedie durante la validità del biglietto.

3.2 Abbonamenti

Per gli abbonamenti transfrontalieri la società Ferrovie Udine Cividale Srl ha la facoltà di istituire una tessera di abbonamento al prezzo stabilito annualmente da Delibera della Giunta Regionale.

Periodo di validità dell'abbonamento:

Abbonamento 30 gg: 30 gg di corse illimitate a partire dalla data di inizio di validità.

Abbonamento 7 gg: 7 gg di corse illimitate a partire dalla data di inizio di validità.



4. RIDUZIONI E GRATUITA'

Sono ammesse gratuità o riduzioni al prezzo intero dei viaggi di corsa semplice per:

- **BAMBINI (solo su tratta transfrontaliera)**

BAMBINI: fino a 6 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente purché in compagnia di un adulto.

- **RAGAZZI (solo su tratta transfrontaliera)**

RAGAZZI: tra i 6 e i 15 anni non ancora compiuti viaggiano a prezzo ridotto.

- **FAMIGLIE (solo su tratta transfrontaliera)**

FAMIGLIE: i bambini fino a 15 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente, i ragazzi tra i 15 e i 26 anni compiuti viaggiano a prezzo ridotto, i genitori pagano la tariffa intera.

Per dimostrare l'età del ragazzo occorre esibire un documento d'identità.

- **OVER 60 (solo su tratta transfrontaliera)**

I viaggiatori oltre i 60 anni viaggiano a prezzo ridotto del 50% sulla tariffa intera, dietro presentazione di un documento di identificazione valido (carta d'identità – passaporto – porto d'armi – patente di guida).

- **GRUPPI (solo su tratta transfrontaliera)**

Per i gruppi composti da più di sei persone è prevista una scontistica del 20%. Nel caso di presenza di bambini e ragazzi verrà applicata la scontistica prevista per tali categorie, più il 20% dello sconto comitive.

I biglietti per i gruppi si possono acquistare direttamente a bordo treno in Italia, mentre in Austria nelle Biglietterie abilitate.

La prenotazione è obbligatoria per comitive composte da almeno 6 persone.

- **GRUPPI (su tratta nazionale italiana)**

Per i gruppi composti da più di sei persone è prevista una scontistica del 20% sulla tariffa intera, anche in caso di presenza di bambini e ragazzi.

- **ANIMALI**

I cani di piccola taglia e gli altri animali di affezione viaggiano gratuitamente nella tratta italiana. Nella tratta austriaca pagano € 2,00 se non sono all'interno dell'apposito trasportino, come previsto dall'accordo tra i vettori. I cani di qualsiasi altra taglia viaggiano previo pagamento del biglietto previsto per la tratta da percorrere ridotto del 50%.

- **NON VEDENTI**

Specifiche agevolazioni tariffarie sono riservate ai disabili della vista, dietro presentazione della tessera dell'Unione Italiana Ciechi (mod. 28/C) valida 5 anni o di apposite richieste (mod. 28) per i viaggi isolati dell'accompagnatore. Il cane guida per viaggiatori non vedenti è ammesso gratuitamente.



Al non vedente viene applicata una riduzione del 50% sulla tariffa intera mentre l'accompagnatore viaggia gratuitamente.

- **MUTILATI E INVALIDI DI GUERRA E PER SERVIZIO**

L'agevolazione è riservata ai mutilati e invalidi di guerra e per servizio (cittadini italiani residenti in Italia).

Al mutilato/invalido viene applicata una riduzione del 50% sulla tariffa intera mentre l'accompagnatore viaggia gratuitamente.

A bordo treno, oltre al biglietto, è necessario esibire il documento concessionale e un documento di riconoscimento sia del titolare che dell'accompagnatore (carta d'identità – passaporto – porto d'armi – patente di guida).

- **DIVERSAMENTE ABILI**

Viaggiano con una riduzione del 50% sulla tariffa intera, l'accompagnatore viaggia gratuitamente.

Sul servizio Micotra, non sono ammessi né il trasporto gratuito di personale di altre imprese ferroviarie, né altre forme di gratuità diverse da quelle previste nelle condizioni tariffarie annualmente deliberate dalla Giunta Regionale.

5. MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO

Smarrimento del biglietto

Nessun rimborso o sostituzione spettano al Viaggiatore in caso di furto, smarrimento o deterioramento del biglietto.

6. IRREGOLARITÀ ED ABUSI

Le irregolarità di viaggio sono trattate e sanzionate a bordo come segue:

- Documenti di identificazione mancanti o scaduti di validità – Il Viaggiatore trovato senza documento o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese viene regolarizzato mediante il pagamento della differenza fra il prezzo intero e quello ridotto fruito, più una soprattassa di € 8,00.
- Mancanza del biglietto - Biglietto scaduto - Il Viaggiatore che 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 viaggiatore si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 50,00.
- Riduzione non spettante - 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.

- Viaggi irregolari dei ragazzi - Nel caso si tratti di un ragazzo sprovvisto di biglietto, che abbia superato i sei anni ma non i quindici, 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 viaggiatore 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, contraffatti, alterati o riutilizzati ed anche quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del biglietto, è dovuto il pagamento dell'importo di € 200,00.
I biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati.
- Pagamenti riguardanti viaggi collettivi e il trasporto dei bagagli nelle carrozze - Le soprattasse, le penalità e i diritti si applicano per ogni biglietto, salvo le soprattasse previste, per mancanza del biglietto o esibizione di biglietto scaduto e nel caso di abusi, che si applicano per ogni singolo Viaggiatore.

Il pagamento delle somme dovute al personale in servizio a bordo è possibile in contanti o con carta di credito/debito.

7. RIMBORSI E INDENNITÀ

RICHIESTA DI RIMBORSO PER RITARDO O SOPPRESSIONE – BIGLIETTI

Il cliente può richiedere il rimborso del costo del biglietto, acquistato a bordo treno, esclusivamente in caso di:

Biglietto totalmente non utilizzato:

è possibile ottenere il rimborso integrale (cioè senza alcuna trattenuta) del biglietto se non è stato utilizzato per una delle seguenti cause:

- a) quando la partenza del treno è ritardata di almeno un'ora e il cliente non intende iniziare il viaggio;
- b) quando non è possibile iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando sulla base dell'esperienza di FUC è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e il cliente non intende iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi o non intende proseguirlo.
- d) quando il posto prenotato non è effettivamente disponibile.

Biglietto parzialmente non utilizzato:

è possibile ottenere il rimborso senza trattenuta di parte del prezzo del biglietto se ricorre una delle seguenti cause:

- a) quando la continuazione del viaggio è impedita dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno e il cliente non intende servirsi dei mezzi sostitutivi disponibili;



b) quando sulla base dell'esperienza di FUC è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e il cliente non intende proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi.

c) quando il cliente non può proseguire il viaggio per ordine dell'autorità pubblica.

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri casi e in particolare:

a) in caso di rinuncia al viaggio per ragioni imputabili al cliente;

b) in caso di sciopero.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate tramite posta, indicando in maniera chiara la Stazione di partenza e l'orario previsto di partenza.

E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a:

Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio Via Peschiera, 30 – 33100 Udine

oppure tramite Email all'indirizzo:

viaqqi@ferrovieudinecividale.it

L'eventuale risarcimento del prezzo del biglietto, in contanti o tramite bonifico bancario, è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

RICHIESTA DI INDENNIZZO PER I SOLI ABBONAMENTI TRANSFRONTALIERI

I possessori di abbonamento rilasciato da FUC, nel caso in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15' o venga soppresso, possono richiedere un indennizzo pari alla percentuale delle corse in ritardo o sopprese.

I possessori di abbonamento Trenitalia o di abbonamento integrato Trenitalia/SAF devono invece rivolgersi direttamente a Trenitalia per eventuali richieste di indennizzo che verranno gestite secondo le modalità previste dall'Impresa.

Le richieste di indennizzo presentate dall'intestatario dell'abbonamento FUC 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 modulo scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it.

RICHIESTA DI INDENNIZZO PER I SOLI BIGLIETTI TRANSFRONTALIERI

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero potrà chiedere un'indennità pari:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a 6,00 euro);
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore il 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a 6,00 euro).

Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

La richiesta di indennità deve essere inoltrata entro e non oltre 30 giorni.



Le richieste di indennizzo devono essere inoltrate tramite posta, indicando in maniera chiara la Stazione di partenza e l'orario previsto di partenza.

E' inoltre necessario allegare il titolo di viaggio in originale, indirizzando la richiesta a:
Società Ferrovie Udine Cividale - Direzione di Esercizio Via Peschiera, 30 – 33100 Udine
oppure tramite Email all'indirizzo:

viaggi@ferrovieudinecividale.it

L'eventuale indennizzo, in contanti o tramite bonifico bancario, è effettuato entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della relativa domanda.

Non hanno diritto al rimborso i biglietti di supplemento bici.

8. BAGAGLI E PICCOLI ANIMALI

8.1 Bagagli

Il Viaggiatore può portare con sé gratuitamente i bagagli a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti per materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), vengano posti nello spazio messo a disposizione e non rechino disturbo o danno agli altri Viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture.

Nel caso in cui i bagagli rechino grave disturbo o danno, il proprietario sarà assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricarli alla prima stazione di fermata.

Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago.

Nel caso in cui il viaggiatore non rispetti queste disposizioni deve risarcire il danno e, dovrà corrispondere, a titolo di penalità, la somma 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 viaggiatore si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a € 50,00.

NON E' PREVISTO IL TRASPORTO DI BAGAGLI NON ACCOMPAGNATI.

8.2 Trasporto delle biciclette nelle apposite sacche porta-bici

I Viaggiatori possono portare gratuitamente una bici a condizione che essa sia contenuta in una sacca di dimensioni non superiori a cm. 80x110x40 e non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

FUC si riserva la facoltà di stabilire particolari caratteristiche tecniche per le sacche portabici.

Nel caso in cui la bici arrechi grave disturbo o danno agli altri viaggiatori, il viaggiatore deve risarcire il danno ed è assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e deve, in ogni caso, provvedere a scaricarla alla prima stazione di fermata.



8.3 Custodia dei bagagli – Responsabilità

FUC, in caso di incidente, corrisponde, su richiesta del Viaggiatore, per la distruzione o smarrimento delle valigie e degli altri oggetti ammessi al trasporto, € 260,00 a Viaggiatore, salvo la dimostrazione di un maggior danno. Nel caso di deterioramento corrisponde al Viaggiatore l'ammontare del deprezzamento subito dalle cose oggetto di trasporto.

8.4 Trasporto di piccoli animali

E' ammesso, salvo particolari eccezioni, il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm. 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori sia alle vetture.

Il trasporto di un cane di qualsiasi altra taglia è ammesso, provvisto di museruola e guinzaglio sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza previo pagamento di un biglietto alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori. Qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

Per il trasporto dei cani (anche se racchiusi nell'apposito contenitore), con eccezione del cane guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale, nonché al momento dell'acquisto del biglietto ove previsto.

L'accompagnatore dell'animale ha l'obbligo di provvedere alla sorveglianza ed è responsabile di tutti i danni eventualmente prodotti dall'animale stesso.

Nel caso in cui l'accompagnatore risulti sprovvisto del biglietto previsto per l'animale viene regolarizzato come previsto al punto 6 delle presenti Condizioni di trasporto.

Per ogni contenitore eccedente le dimensioni ammesse in franchigia è dovuto il pagamento della penalità di € 8,00 e il proprietario è tenuto comunque a scendere alla prima stazione di fermata.

Nel caso di mancanza di certificato di iscrizione all'anagrafe canina viene prevista la regolarizzazione a bordo treno pari a € 25,00, fermo restando l'obbligo per l'accompagnatore dell'animale di scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto del Viaggiatore che il rispetto delle condizioni di trasporto dell'animale le soprattasse o le penalità dovute si applicano una sola volta.

9. BICI AL SEGUITO

Sui treni Micotra è possibile trasportare la bicicletta (max 1 per viaggiatore e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto della bici il Viaggiatore deve esibire il supplemento bici utilizzabile per 24 ore dal momento della convalida. (Il supplemento acquistato in Italia rimane valido anche per il percorso austriaco dei treni MICOTRA e viceversa).

Il supplemento bici deve essere pagato anche dai possessori di biglietto ridotto o gratuito.



Se la bici è trasportata all'interno dell'apposita sacca il trasporto è gratuito, come disposto al punto 8 delle presenti Condizioni. 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 e a terzi.

Il trasporto delle biciclette per i gruppi è ammesso. Il personale di accompagnamento può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario.

In caso di mancanza o irregolarità del biglietto per la bicicletta si applicano le stesse disposizioni previste per i biglietti di corsa semplice.

Il supplemento bici non è rimborsabile.

FUC non si assume responsabilità per la custodia delle bici caricate sul treno e non risponde per eventuali danni che venissero rilevati alle stesse. FUC, in caso di incidente a essa imputabile, corrisponde, su richiesta del Viaggiatore, per la distruzione o lo smarrimento, € 260,00 a bici, salvo la dimostrazione di un maggior danno.

10. INTERRUZIONI - RITARDI – SOPPRESSIONI

10.1 Avviso alla clientela

Le interruzioni di linea, le soppressioni di treni e i ritardi vengono portati a conoscenza dell'Utenza nei limiti del possibile, indicandone la durata presunta e comunicando gli eventuali mezzi sostitutivi.

10.2 Viaggi iniziati prima o dopo l'interruzione

Gli Utenti in viaggio al momento dell'interruzione sono condotti a destinazione ricorrendo, ove possibile, a mezzi sostitutivi.

10.3 Ritardi e soppressioni di treni

In caso di ritardo del treno in partenza superiore ai 60 minuti o in caso di soppressione nella stazione di partenza del Viaggiatore, questo ha diritto al rimborso integrale.

11. AUTOSERVIZI SOSTITUTIVI

FUC può effettuare autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari, per la linea o tratti di linea, nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia interrotto o sospeso.

Agli autoservizi possono accedere i viaggiatori con biglietto ferroviario a tariffa competente, compresi quelli gratuiti.

E' possibile acquistare a bordo degli autobus il titolo di viaggio per relazioni comprese nella percorrenza dell'autolinea.

Sugli autoservizi sostitutivi si applicano gli stessi prezzi del vettore ferroviario sia per il trasporto delle persone che dei bagagli.

Per i rimborsi e indennizzi si applica quanto previsto al punto 7 delle presenti Condizioni.



Nel caso di sostituzione, non prevista in orario, di servizi ferroviari con autoservizi possono non essere garantiti i servizi aggiuntivi (es. disabili, bici, animali...).

12. ASSISTENZA PER LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA E CON DISABILITÀ

Il personale della Società Ferrovie Udine Cividale, in collaborazione con il personale RFI e ÖBB segue l'accoglienza e l'assistenza dei Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, al fine di assicurare loro, a bordo dei treni, un viaggio caratterizzato dal massimo comfort e sicurezza.

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da RFI (Rete Ferroviaria Italiana) tramite il proprio servizio dedicato "Sala Blu".

Le carrozze attualmente disponibili per il servizio MI.CO.TRA non consentono il trasporto di persone a mobilità ridotta che necessitano di sedia a ruote.

Per l'assistenza a terra agli altri Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea, è necessario rivolgersi al servizio di RFI - "Sala Blu" con una delle seguenti modalità:

- inviando una e-mail all'indirizzo SalaBlu.TRIESTE@rfi.it;
- recandosi direttamente presso la Sala Blu di Trieste, sita al binario n. 1 della Stazione ferroviaria di Trieste Centrale (orario di apertura dalle ore 6.45 alle ore 21.30, tutti i giorni, festivi inclusi);
- telefonando al numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso in Italia oppure, al numero nazionale a tariffazione ordinaria +39 02323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero.

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.

FUC può richiedere che il viaggiatore con disabilità sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non fosse autosufficiente.

Gli aventi titolo all'assistenza sono:

- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- non vedenti o con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

Ai soli viaggiatori con disabilità, in possesso di certificazione, si applica la tariffazione ridotta, mentre l'eventuale accompagnatore viaggia gratuitamente.

FUC e ÖBB garantiscono la vendita di biglietti a bordo dei mezzi.

Nel caso il servizio di assistenza a bordo non venga erogato, il viaggiatore provvisto di biglietto rilasciato da FUC, ha diritto al rimborso del titolo di viaggio e ad un indennizzo pari al 50% del valore dello stesso. La richiesta di rimborso e di indennizzo deve essere presentata entro 30 giorni dal disservizio tramite la compilazione del relativo modulo, scaricabile dal website aziendale www.ferrovieudinecividale.it".



Il titolare di biglietto di corsa semplice o di abbonamento venduto da altra Impresa deve invece rivolgersi direttamente a questa in caso di reclamo e/o richiesta di rimborso e a Sala Blu-RFI per la mancata assistenza a terra.

13. RECLAMI

Il Viaggiatore può presentare suggerimenti o reclami relativi a disservizi verificatisi sia a bordo dei treni che a terra, con le seguenti modalità:

- tramite segnalazione telefonica al recapito +39 0432-581844 (Orario: 09.00 – 12.00 da Lunedì a Venerdì);
- compilando l'apposito modulo da richiedere al personale di bordo;
- compilando il modulo sul sito internet aziendale www.ferrovieudinecividale.it ;
- e-mail: info@ferrovieudinecividale.it ; PEC ferrovieudinecividale@pec.iomail.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° 782/2021, 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 .

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.

14. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE

Il Viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dal personale FUC, del gestore della stazione e del gestore dell'infrastruttura; osservare i regolamenti di ogni autorità amministrativa e quelli riguardanti l'uso di impianti e servizi ferroviari ed in particolare tutte le condizioni specifiche di accesso ai treni compreso l'obbligo di non oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, di non salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale, non sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni, non far uso di allarmi o dispositivi di emergenza posti sui treni, non sporcare le vetture, non fare uso delle toilette che non siano chimiche durante la fermata del treno



nelle stazioni e causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri viaggiatori a causa della suoneria alta dei cellulari o usando un tono di voce elevato.

Il Viaggiatore può utilizzare un solo posto e deve lasciare a disposizione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta i posti a loro riservati.

Il Viaggiatore deve usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone o degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia; pagare le somme richieste, comprese sovrapprezzi e penalità, al personale incaricato; risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determina a FUC, al gestore delle stazioni, al gestore dell'infrastruttura ed al loro personale.

In particolare, il Viaggiatore è responsabile nei confronti di FUC per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza:

- a) degli obblighi e dei divieti di cui al presente punto ed in particolare degli adempimenti di formalità previste da autorità amministrative per sé e per i bagagli o gli animali che porta al suo seguito;
- b) delle particolari disposizioni previste per il trasporto delle biciclette;
- c) dei divieti previsti dal regolamento internazionale per il trasporto di merci pericolose e nocive.

Il Viaggiatore è responsabile nei confronti di FUC per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un Viaggiatore coscienzioso.

Al Viaggiatore è imposto il divieto di fumo sui treni (nel divieto sono comprese anche le sigarette elettroniche).

Il Viaggiatore non è ammesso al viaggio e durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nei casi in cui:

- a) rappresenti un pericolo per la sicurezza delle attività ferroviarie o degli altri viaggiatori;
- b) arrechi disturbo agli altri Viaggiatori o sia affetto da malattia contagiosa;
- c) svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio;
- d) effettui, senza preventiva autorizzazione scritta di FUC, interviste o sondaggi di opinioni anche attraverso la distribuzione di questionari;
- e) distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta di FUC, stampati o materiale pubblicitario.

15. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI FUC

15.1. Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate coincidenze

Fatto salvo quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento CE n.782/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si applica la disciplina prevista dalla legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni (legge 18/2/2009 n. 9, art. 3, comma 1, lett e).



15.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari

FUC non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operano dietro richiesta del Viaggiatore per prestazioni che non competono a FUC o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.

15.3. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

FUC non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del Viaggiatore, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili che gli fanno carico a norma del precedente punto 14.

15.4. Responsabilità per danno alle persone

Se il Viaggiatore, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, FUC ne risponde, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile.

15.5. Responsabilità per danno alle cose

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del Viaggiatore. FUC risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente FUC è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di FUC. Agli effetti della responsabilità, FUC non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).