



Regolamento di vettura

LINEA UDINE CIVIDALE

Valido dal 1/1/2025



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) RIMBORSI E INDENNIZZI

G) DIRITTO AL TRASPORTO DELLA CLIENTELA DIVERSAMENTE ABILE O CON MOBILITÀ RIDOTTA

H) BAGAGLI - BICICLETTE – ANIMALI DI AFFEZIONE

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

I) 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. 782/2021 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 in caso di assenza o mancato funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti e purché il viaggiatore abbia provveduto, al momento di salire in treno, ad avvisare il Personale di controlleria.

E) BIGLIETTI DI ABBONAMENTO

Sono previste più tipologie di abbonamenti: quindicinali, mensili, scolastici e over 65.

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".
- CIVIDALE DEL FRIULI – biglietteria all'interno della Stazione Ferroviaria (pagamento esclusivamente tramite POS).
- 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 € 5,30 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.

In caso di furto o smarrimento ogni abuso sull'utilizzo della tessera sarà sotto diretta responsabilità del titolare della stessa.

Per l'ottenimento del duplicato della tessera è necessario compilare il modulo scaricabile dalla sezione "tariffe" del sito web aziendale, consegnandolo ad una delle rivendite FUC della rete commerciale.

Tale modulo è disponibile anche presso le stesse rivendite. Il rilascio del duplicato è soggetto al pagamento di € 5,30.

La tessera di riconoscimento è personale e non cedibile.

L'abbonato, per qualsiasi motivo sprovvisto della tessera di riconoscimento, 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.

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

- a) presentare il biglietto di abbonamento o lo presenti 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.

Abbonamenti scolastici

Per richiedere l'abbonamento scolastico la procedura è analoga a quella prevista per gli abbonamenti quindicinali e mensili.

L'abbonamento è valido 10 mesi: dal 1 settembre al 30 giugno, oppure dal 1 ottobre al 31 luglio 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 2024/25 il titolo di viaggio agevolato 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 ARRIVA UDINE.

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 sezione "tariffe" del sito web aziendale, compilarlo, firmarlo e inoltrarlo, assieme alla copia del documento di identità, all'indirizzo email:



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).

La vendita di tale tipologia di abbonamenti si conclude entro il 31 ottobre di ogni anno.

Abbonamenti Over 65

E' prevista una agevolazione sul costo degli abbonamenti richiesti da soggetti, residenti in Regione FVG, aventi età non inferiore a 65 anni, che utilizzano i servizi di trasporto pubblico locale automobilistici extraurbani, urbani o misti, e ferroviari di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, interni al territorio regionale.

Per poter accedere all'agevolazione, i requisiti relativi all'età e alla residenza devono essere posseduti al momento dell'inoltro della richiesta a FUC.

Il diritto a poter accedere all'agevolazione decade al momento del trasferimento della residenza al di fuori del territorio regionale.

L'agevolazione consiste nella possibilità di acquisto dei titoli di viaggio abbonamento annuale e abbonamento semestrale al costo pari al 50% del rispettivo costo intero, validi per l'origine/destinazione prescelta.

Il periodo di validità dell'abbonamento è di sei mesi solari consecutivi per il semestrale e di dodici mesi solari consecutivi per l'annuale.

L'agevolazione di cui trattasi è cumulabile, fino a totale copertura del costo dell'abbonamento acquistato, ad altri provvedimenti regionali o statali in materia (es. bonus trasporti). Per l'emissione dei titoli e i controlli a bordo valgono le medesime regole già applicate per gli abbonamenti ordinari.

Gli aventi diritto dovranno compilare un modulo di richiesta di accesso all'agevolazione, contenente l'autocertificazione sostitutiva di certificazione dei requisiti previsti dalla norma, l'indicazione della tratta di interesse e la tipologia dell'abbonamento (semestrale/annuale) unitamente ad una copia di un documento di identità in corso di validità.

I moduli di autocertificazione possono essere ritirati presso le rivendite FUC oppure scaricati direttamente dalla sezione "tariffe" del sito web aziendale. A seguito della loro compilazione i moduli devono essere inoltrati all'indirizzo email: abbonamenti@ferrovieudinecividale.it oppure riconsegnati in rivendita.

La Società provvederà, entro 5 giorni lavorativi, a riscontrare le richieste tramite email oppure telefonicamente.

Gli abbonamenti a tariffa agevolata, a seguito del riscontro positivo della Società FUC, potranno essere acquistati direttamente presso i punti vendita autorizzati FUC.

In sede di controllo a bordo potrà essere richiesta l'esibizione del documento che attesti età e residenza.



Integrazione tariffaria FUC – ARRIVA UDINE

L'integrazione tariffaria FUC - ARRIVA UDINE sulla tratta Udine Cividale, 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 ARRIVA UDINE 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 ARRIVA UDINE 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 ARRIVA UDINE - FUC misto (extraurbano + urbano).

I nuovi titoli di viaggio integrati ARRIVA UDINE – 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, esclusi gli abbonamenti urbani per fasce di morbida).

F) RIMBORSI E INDENNIZZI

RICHIESTA DI RIMBORSO PER RITARDO O SOPPRESSIONE – BIGLIETTI

Il cliente può richiedere il rimborso del costo del biglietto 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 30 minuti 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 30

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 possono essere inoltrate tramite posta, indicando la data, 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.

In alternativa, è possibile presentare le richieste di rimborso compilando il relativo modulo, scaricabile dal website aziendale www.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 RIMBORSO PER RITARDI O SOPPRESSIONI – ABBONAMENTI

Il viaggiatore titolare di abbonamento, 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 sopprese.

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.

G) 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 marciapiedi a raso che consentono l'accesso dei diversamente abili anche in sedia a ruote. E' dunque possibile l'accesso alle Stazioni di Remanzacco e di Cividale del Friuli, alle fermate di Moimacco, di Bottenicco e di San Gottardo.

Per la richiesta di assistenza è necessario contattare l'ufficio commerciale (tel. 0432 - 581844 int. 505 o 502), almeno 24 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 viaggiatore 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 riduzione per il titolare e della gratuità del viaggio 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. Gli utenti, in possesso dei requisiti di reddito prestabiliti e appartenenti alle categorie protette e benemerite previste dalla Legge regionale n. 23/2007 art. 34, possono ottenere direttamente dal gestore del servizio di trasporto pubblico ARRIVA UDINE 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 gli aventi diritto dovranno esibire al personale di controlleria il tesserino e l'abbonamento in corso di validità ARRIVA UDINE, recante la dicitura: "Abbonamento art. 34 L.R. 23/2007" valido per la tratta Udine Cividale e/o fermate intermedie.

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 ;

- 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 .

H) 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

In considerazione dello svolgimento del servizio con autobus sostitutivi, il trasporto di biciclette, al seguito del viaggiatore, è sospeso fino alla ripresa del servizio con mezzi ferroviari.

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.

I) 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;
- 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 UE 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.