

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Ultimo aggiornamento settembre 2020



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

INDICE

CAPO I

Disposizioni Generali

Art. 1 - Obblighi dell'Azienda.....	11
1. Regolamento Europeo.....	11
2. Obbligo del trasporto	11
3. Pubblicazione delle Condizioni Generali di Trasporto.....	11
4. Obbligatorietà dell'applicazione delle Condizioni Generali di Trasporto	12
5. Riduzione dei prezzi.....	12
6. Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie	12
7. Diritto all'informazione	12
8. Obblighi di informazione.....	13
9. Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ...	14
10. Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del regolamento.....	16
Art. 2 - Obblighi del Cliente	17
Art. 3 - Modo di esecuzione dei trasporti	19
1. Orario ufficiale	19
2. Limitazioni di ammissione nei mezzi	20
Art. 4 - Prescrizione per l'uso dei locali aziendali, delle carrozze ferroviarie e degli autobus	20
1. Locali e recinti aziendali	20

2. Sale di attesa e bar	21
3. Carrozze, treni e autobus	21
4. Trasporto dei bagagli e degli animali domestici	21
5. Divieto di fumare	24
6. Reclami	24

CAPO II

Contratto di trasporto

Art. 5 – Definizione del contratto di trasporto.....	25
1. Fruizione del servizio di trasporto	26
2. Canali di vendita, modalita' di pagamento e tipologia dei titoli di viaggio	27
3. Contenuto dei biglietti di corsa semplice	28
4. Utilizzazione e validità.....	28
5. Pagamento.....	29
6. Incedibilità del biglietto e degli altri documenti di trasporto.....	30
7. Esibizione dei biglietti	31
Art. 6 - Persone escluse dai mezzi o ammesse condizionatamente	32
Art. 7 - Trasporto dei ragazzi.....	32
Art. 8 - Modifiche al contratto di trasporto.....	32
1. Cambio del biglietto	32
2. Cambio della data.....	33
3. Biglietti di congiunzione (All. n. 3)	34
Art. 9 – Rilascio dei biglietti in treno (All. n. 4).....	34
Art. 10 – Irregolarità di viaggio.....	35
Art. 11 – Interruzioni – Ritardi – Soppressioni di treni	36
1. Avviso al pubblico	36
2. Viaggi iniziati prima o dopo l'interruzione	36

3. Ritardi - Coincidenze mancate - Soppressioni di treni.....	36
---	----

CAPO III

Rimborsi

Art. 12 – Diritto al rimborso e indennizzo.....	37
1. Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile alle FSE o per ordine dell’Autorità Pubblica	38
2. Per mancanza effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore.....	41
3. Biglietto parzialmente non utilizzato.....	42
4. Biglietto ferroviario per trasporto animali	43
5. Rimborso per errato acquisto	43
6. Esclusione dal rimborso	43
7. Modalità di rimborso	44

CAPO IV

Responsabilità - Azioni

Art. 13 - Responsabilità e sue limitazioni.....	46
1. Responsabilità per ritardi e interruzioni del servizio ferroviario e automobilistico	46
2. Responsabilità per l’operato degli agenti aziendali	46
3. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia.....	46
4. Responsabilità per danno	47
Art. 14 – Copertura assicurativa.....	47
Art. 15 – Azioni contro l’Azienda	48

Art. 16 – Denuncia del danno	48
------------------------------------	----

CAPO V

Formazione dei prezzi di trasporto

Art. 17. - Calcolo dei prezzi.....	49
1. Generalità.....	49
2. Distanze	49
3. Arrotondamento dell'importo del prezzo di trasporto.....	50
4. Prezzi minimi.....	50
5. Frazionamento di tariffa	50
Art. 18 - Supplementi di prezzo del trasporto ferroviario	50
1. Supplementi speciali.....	50
Art. 19 - Oneri Fiscali	50

CAPO VI

Tariffe per viaggi di corsa semplice

Art. 20 – Biglietti di corsa semplice	51
1. Limiti di applicazione	51
2. Rilascio del biglietto	51
3. Validità del biglietto	52
4. Utilizzazione del biglietto	52
5. Itinerario	53
6. Fermate intermedie	53
7. Viaggi dei ragazzi	53
8. Rimborsi.....	54
9. Norme particolari per il servizio ferroviario	54
10. Irregolarità ed abusi.....	54

CAPO VII
Tariffe per biglietti di abbonamento settimanale

Art. 21 - Biglietto di abbonamento settimanale ordinario.....	55
1. Limiti di applicazione	55
2. Rilascio del biglietto	55
3. Validità del biglietto	56
4. Utilizzo del biglietto	56
5. Identificazione personale	56
6. Irregolarità.....	57
7. Sostituzione del biglietto.....	57
8. Rimborsi.....	57
9. Fermate intermedie	57
Art. 22 - Biglietto di abbonamento settimanale ridotto automobilistico	58
1. Limiti di applicazione	58
2. Rilascio del biglietto	58
3. Validità del biglietto	58

CAPO VIII
Tariffa per biglietti di abbonamento mensile ordinario e ridotto

Art. 23 - Biglietto di abbonamento mensile ordinario.....	59
1. Limiti di applicazione	59

2. Rilascio del biglietto	59
3. Validità del biglietto	60
4. Utilizzazione del biglietto	60
5. Identificazione personale	61
6. Irregolarità	61
7. Sostituzione del biglietto.....	61
8. Rimborsi.....	61
9. Fermate intermedie	62
 Art. 24 - Biglietto di abbonamento mensile ridotto automobilistico	 62
1. Limiti di applicazione	62
2. Rilascio del biglietto	62
3. Validità del biglietto	63

CAPO IX

Tariffe per biglietti di abbonamento annuale

Art. 25 – Biglietto di abbonamento studenti 9 mesi e annuale ordinario o ridotto (automobilistico).....	63
1. Limiti di applicazione	63
2. Rilascio del biglietto	64
3. Validità del biglietto	64
4. Utilizzo del biglietto	65
5. Identificazione personale	65
6. Irregolarità.....	65
7. Sostituzione del biglietto.....	66
8. Rimborsi.....	67
9. Fermate intermedie	67

CAPO X

Tariffe per trasporti ferroviari speciali

Art. 26 - Treni speciali e carrozze riservate in aggiunta a treni ordinari, a richiesta della clientela	68
---	----

Art. 27 - Treni speciali ad iniziativa dell'Azienda	69
Art. 28 - Carrozze riservate	70
Art. 29 - Compartimenti ferroviari riservati (per memoria)	70
Art. 30 - Regole comuni ai trasporti ferroviari speciali	71

CAPO XI

Trasporti di elettori del servizio ferroviario

Art. 31 – Limiti di applicazione	71
--	----

CAPO XII

Autoservizi viaggiatori

Art. 32 – Servizi integrativi e sostitutivi.....	72
1. Generalità.....	72
2. Utilizzazione dei servizi.....	72
3. Prezzi.....	73
4. Distanze	73
5. Emissione dei biglietti	74
6. Bagagli.....	74
7. Rimborsi.....	74
8. Irregolarità.....	74

CAPO XIII

Servizi ferroviari complementari

Art. 33 - Bici al seguito del viaggiatore.....	75
1. Generalità.....	75
2. Ammissione al trasporto	75

3. Rilascio del biglietto	76
4. Validità del biglietto	76
5. Obblighi del viaggiatore.....	76
6. Irregolarità.....	77
7. Responsabilità.....	77

CAPO XIV

Libera Circolazione

Art. 34 - Personale ispettivo Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia.. 77

CAPO XV

Art. 35 - Oggetti smarriti..... 78

CAPO XVI

Gratuità per particolari categorie

Art. 36 – Viaggi gratuiti sui treni e sugli autobus dei cittadini appartenenti a particolari categorie protette.....	80
Art. 37 - Personale appartenente alle Forze dell’Ordine	83
Art. 38 – Servizi minimi essenziali	84
Art. 39 – Uso promiscuo dei mezzi di trasporto	84
Art. 40 – Sanzioni per il mancato rispetto degli obblighi del Cliente	86

ALLEGATI

ALLEGATO N. 1 - DIRITTI SPECIALI – TASSE ACCESSORIE DEPOSITI CAUZIONALI.....	87
ALLEGATO N. 2 - GIORNI FESTIVI riconosciuti dall’Azienda	88

ALLEGATO N. 3 - BIGLIETTI DI CONGIUNZIONE (Art. 8 p. 3)..	89
ALLEGATO N. 4 - RILASCIO DEI BIGLIETTI IN TRENO (Art. 9)	91
ALLEGATO N. 5 - ELENCO DELLE DEVIAZIONI AMMESSE PER IL TRASPORTO DEI VIAGGIATORI	92
ALLEGATO N. 6 –Tessera di libera Circolazione personale Regione Puglia.....	93
ALLEGATO N. 7 – Tessera di Libera Circolazione Personale Direzione Generale M.C.T.C.....	94

CAPO I

Disposizioni Generali

Art. 1 - Obblighi dell'Azienda

1. Regolamento Europeo

Le presenti Condizioni Generali di trasporto recepiscono quanto espressamente previsto dalla normativa europea di riferimento. Per il trasporto ferroviario la norma fondamentale è il Regolamento CE 1371/2007; per il trasporto su bus si fa riferimento infine al Regolamento CE 181/2011, limitatamente agli articoli applicabili al trasporto effettuato con autobus per servizi di distanza inferiore ai 250 km.

2. Obbligo del trasporto

L'Azienda Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici srl, altresì denominata "il vettore", esegue sulle linee ferroviarie e automobilistiche in esercizio i trasporti di persone, alle condizioni e ai prezzi in vigore, previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Puglia.

3. Pubblicazione delle Condizioni Generali di Trasporto

L'Azienda pubblica e tiene a disposizione nelle biglietterie e sul sito www.fseonline.it, per la consultazione, le presenti Condizioni Generali di Trasporto, gli orari, le tariffe, i manifesti, il numero verde aziendale, l'indirizzo del sito Web (www.fseonline.it), l'elenco dei Punti Vendita autorizzati e la loro ubicazione.

4. Obbligatorietà dell'applicazione delle Condizioni Generali di Trasporto

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto devono essere strettamente applicate in ogni sua parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di diritto e qualunque errore nell'applicazione delle tariffe o nel calcolo delle tasse di trasporto e dei diritti accessori, sia a danno del pubblico che dell'Azienda, dà diritto a correzione.

L'utilizzo dei servizi di trasporto esercitati dall'Azienda, presuppone la conoscenza e l'accettazione senza riserve, da parte del cliente, delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

5. Riduzione dei prezzi

L'Azienda può accordare riduzioni di prezzi sulla scorta di accordi commerciali, previa autorizzazione della Regione Puglia.

6. Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie

In merito all'acquisto dei titoli di viaggio, il vettore offre al pubblico le condizioni contrattuali e le tariffe senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

7 · Diritto all'informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta (per esempio stampa a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio).

I vettori e i gestori delle stazioni predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni devono essere rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

8. Obblighi di informazione

Il vettore garantisce l'informazione sui servizi offerti oltre che nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, anche tramite le modalità di seguito elencate, e meglio dettagliate:

- Orario ufficiale: riporta l'ora di partenza e di arrivo dei treni (e servizi automobilistici), il numero, il periodo di effettuazione, le fermate, la possibilità di trasporto biciclette, la classificazione delle carrozze adibite al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, l'ammissione o meno di gruppi e comitive; eventuali indicazioni specifiche sulle stazioni di fermata;
- Avvisi al Pubblico: riportano le principali informazioni sul servizio e le eventuali modifiche anche temporanee;
- Avvisi Sonori
- Sito Web: www.fseonline.it, che racchiude tutte le informazioni relative ai servizi di trasporto

- il Contact Center 800 07 90 90 per informazioni su servizi, orari di treni, bus e offerte commerciali. Dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle 19:30; sabato, domenica e festivi dalle 6:30 alle 13:30.

Nel caso di stazioni in cui la biglietteria, le rivendite di biglietti convenzionate e/o le emittitrici automatiche non siano presenti e funzionanti, il vettore rende disponibili informazioni sulla biglietteria o rivendita di biglietti convenzionata più vicina e sulle modalità alternative di acquisto. Ugualmente nelle stazioni dove non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui tale servizio è presente.

All'atto della vendita dei titoli di viaggio sono fornite informazioni ai passeggeri in merito ai diritti e agli obblighi ai sensi del Regolamento CE 1371/2007 e Regolamento CE 181/2011, attraverso idonea comunicazione resa disponibile presso biglietterie e rivendite di biglietti convenzionate. Il vettore informa il passeggero in stazione e a bordo treno, tramite mezzi idonei, in merito ai dati necessari per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (in seguito ART) di cui alla legge n. 214/2011 riguardo al rispetto dei diritti e dei doveri dei passeggeri.

9. Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

(a) Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

Il vettore non può chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti. Non è inoltre autorizzato a rifiutare una prenotazione, a rifiutare di fornire un biglietto, o a rifiutare l'accesso a bordo di passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus o di un treno, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Nel caso in cui una corsa 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, ad un indennizzo di € 15,00.

(b) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora il vettore abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un

risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile). Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

10. Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del regolamento

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori entro dodici mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'ART per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

L'ART, inoltre, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto e dell'irrogazione

delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70.

L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese di trasporto d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). I reclami all'ART possono essere presentati dai passeggeri qualora sia stato già trasmesso un reclamo all'impresa e la stessa non abbia fornito risposta entro trenta giorni o, in casi giustificati, entro tre mesi. All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa di trasporto.

Art. 2 - Obblighi del Cliente

Il Cliente deve:

a) Osservare tutte le prescrizioni relative all'esercizio, comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione dei trasporti, e uniformarsi alle richieste e agli avvertimenti del personale addetto, alle leggi, ai decreti e ai regolamenti in vigore nel territorio dello Stato in materia di polizia;

b) Usare, durante l'attesa del treno in stazione e dell'autobus alla fermata e sino al termine del viaggio, tutte le precauzioni necessarie, vigilando, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza e incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose. In caso di viaggio in piedi i passeggeri devono reggersi saldamente agli appositi sostegni;

c) astenersi dal salire in treno o discenderne in caso di fermate in stazioni non risultanti dall'orario ufficiale, o di fermate

fuori di stazione e discenderne soltanto se il personale di servizio lo autorizzi e dal lato che questo indicherà, tenendosi discosto dal treno durante la fermata e risalendovi non appena invitato dal personale;

d) salire a bordo dell'autobus dalla porta anteriore già muniti di valido titolo di viaggio e solo da fermate autorizzate; le fermate dei capilinea degli abitati serviti sono obbligatorie; tutte le altre fermate sono facoltative e vengono eseguite solo su specifica richiesta del viaggiatore;

e) pagare agli agenti di servizio incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità e ogni altro diritto dipendente dal trasporto, salva la restituzione di quanto risultasse non dovuto;

f) risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate da leggi e decreti in vigore, tutti i danni causati all'Azienda e al suo personale; se i danni sono arrecati a cose per la cui sostituzione o riparazione l'Azienda abbia stabilito una tariffa, pagare l'indennità in base ai prezzi della tariffa stessa;

g) astenersi dall'oltrepassare o sostare sulla linea di colore giallo dipinta in prossimità del bordo del marciapiede, prima che il treno sia entrato in stazione e sia completamente fermo;

h) utilizzare i telefonini cellulari a bordo dei mezzi solo se la suoneria del cellulare sia disabilitata o abbassata, al fine di non recare disturbo agli altri viaggiatori;

i) non parlare al conducente del mezzo o distoglierlo dalla guida;

j) evitare grida e conversazioni a voce alta, cori, giochi e alterchi, sui mezzi aziendali durante il viaggio per non disturbare i presenti;

k) salire e scendere dai mezzi soltanto quando questi sono completamente fermi;

l) non azionare i freni di emergenza o i dispositivi di sicurezza di apertura delle porte se non in caso di grave e incombente pericolo;

m) non aprire i finestrini senza l'assenso degli altri viaggiatori interessati;

n) non gettare oggetti dai finestrini o dalle porte, sia in caso di veicolo fermo che in movimento.

o) non fumare sui mezzi e nell'ambito delle stazioni. A bordo dei mezzi è inoltre vietato far uso delle sigarette elettroniche.

Art. 3 - Modo di esecuzione dei trasporti

1. Orario ufficiale

I treni e le corse con cui si effettua il trasporto delle persone sono riportati negli orari ferroviari e automobilistici. L'orario ufficiale del servizio ferroviario riporta l'ora di arrivo e di partenza dei mezzi, regolata secondo il tempo medio dell'Europa Centrale, nonché la categoria, il numero, la percorrenza, le fermate, la destinazione, le località in cui fanno servizio e tutte le altre norme, note e avvertenze necessarie.

La categoria dei mezzi è stabilita dall'Azienda, in relazione al servizio effettuato. La velocità mezzi viene ad essi assegnata tenuto conto del sistema di trazione, del tracciato della linea e delle altre speciali esigenze del servizio in genere.

2. Limitazioni di ammissione nei mezzi

Nell'Orario Generale di Servizio l'Azienda può prevedere particolari limitazioni di ammissione per determinati treni, linee e corse automobilistiche.

Art. 4 - Prescrizione per l'uso dei locali aziendali, delle carrozze ferroviarie e degli autobus

1. Locali e recinti aziendali

È proibito alle persone estranee al servizio di introdursi, senza permesso, nei locali, recinti e piazzali interni, salve le eccezioni stabilite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in vigore.

L'azienda ha facoltà di vietare l'ingresso nei predetti siti alle persone che non devono viaggiare o che offendono la decenza, che sono causa di scandalo o di disturbo, che si trovano in stato di ubriachezza (ovvero sotto l'effetto di sostanze allucinogene o stupefacenti), che non osservano le norme previste dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto e, pertanto, possono essere allontanati, senza diritto a rimborso del titolo di viaggio e fatta salva la possibilità per l'Azienda di rivalersi per eventuali danni arrecati.

È vietato distribuire avvisi e offrire in vendita oggetti di qualunque specie.

Chi è all'interno dei locali deve uniformarsi alle avvertenze e agli inviti del personale aziendale, usare la dovuta prudenza e provvedere all'incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia. In caso contrario, l'Azienda non risponde dei danni causati dalle operazioni (qualunque esse siano) che si svolgono per proprio servizio all'interno dei locali.

2. Sale di attesa e bar

Le sale di attesa sono di regola aperte soltanto nel periodo di circolazione dei treni. Nei bar di stazione deve essere esposta una tabella indicante i prezzi dei generi in vendita.

3. Carrozze, treni e autobus

Il viaggiatore, salvo diversa disposizione, non può occupare più di un posto a sedere o simularne l'occupazione.

4. Trasporto dei bagagli e degli animali domestici

Il viaggiatore può portare gratuitamente con sé, sui treni e sugli autobus, due bagagli di dimensioni non superiori ciascuno a cm 70x50x30, a condizione che siano posti negli appositi spazi disponibili.

Può essere consentito che i bagagli eccedano i limiti di volume stabiliti, a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività del personale e non danneggino le vetture.

I bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e sorveglianza del viaggiatore poiché non sono presi in consegna. Si declina, pertanto, ogni responsabilità per eventuali ammanchi, danni, ecc. che possano verificarsi.

L'Azienda potrà rivalersi sul cliente per eventuali danni causati, anche a terzi, dalla natura non consentita del suo bagaglio.

È vietato introdurre nei mezzi di trasporto merci pericolose ai sensi delle leggi e regolamenti vigenti, nonché quelle che possano arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

Il trasporto delle sedie a rotelle per invalidi è gratuito.

È ammesso il trasporto gratuito, sui treni e sugli autobus, salvo particolari eccezioni, di cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia, racchiusi in appositi contenitori di dimensioni non superiori a cm 70x50x30, a condizione che siano sistemati negli appositi spazi o tenuti in braccio dal proprietario, purchè non rechino disturbo. È ammesso un solo contenitore per viaggiatore.

I cani-guida per non vedenti sono trasportati gratuitamente in qualunque mezzo, senza alcun vincolo, in ragione di un cane per ogni persona non vedente, anche se questi è accompagnato da una persona.

In nessun caso gli animali possono occupare posti destinati ai viaggiatori.

Per tutti i cani è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina (non sostituibile dall'autocertificazione ex D.P.R. 445/2000) e del libretto sanitario o, per i viaggiatori stranieri, il passaporto dell'animale, da esibire al momento dell'acquisto del biglietto per l'animale e in corso di viaggio.

Il cane guida per non vedente può viaggiare gratuitamente senza alcun obbligo.

a) Particolari norme per il Servizio ferroviario

Nel caso in cui i bagagli rechino grave disturbo o danno, il proprietario verrà assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e dovrà comunque provvedere a scaricarli nella prima fermata che effettua il mezzo.

Il trasporto sui treni delle biciclette al seguito del viaggiatore può essere consentito, all'occorrenza e alle condizioni stabilite, così come disposto dall'art. 33.

È ammesso altresì il trasporto sui treni, dietro pagamento di un biglietto di corsa semplice ridotto del 50% di un cane di qualsiasi taglia, sulla piattaforma o nel vestibolo dei treni, sempreché esso non rechi disturbo, sia tenuto al guinzaglio e munito di museruola; il predetto biglietto può essere acquistato presso le biglietterie FSE, Trenitalia, Self Service e i Punti Vendita convenzionati con anticipo di 4 mesi rispetto all'inizio di validità o in treno, in caso di disabilitazione delle stesse e, dal momento della convalida, vale 4 ore e può essere utilizzato entro le ore 23:59 del giorno indicato sul biglietto.

Se il cane sciolto di qualsiasi taglia reca disturbo agli altri viaggiatori il proprietario con il cane deve trovare altro posto o scendere dal treno alla prima fermata.

Il viaggiatore trovato a bordo del treno sprovvisto del biglietto per il trasporto dell'animale domestico, del predetto certificato di iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario o del passaporto del cane (per gli stranieri) sarà regolarizzato a norma dell'art. 10, p. 1.

b) Particolari norme per il Servizio automobilistico

Eccezionalmente e nei limiti della capacità ricettiva dell'apposito vano bagagli può essere consentito il trasporto di bagaglio al seguito che ecceda i limiti di volume stabiliti.

Non sono ammessi a bordo dell'autobus viaggiatori con trasportino per piccoli animali domestici sprovvisti di certificato di iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario o del passaporto del cane (per gli stranieri).

Il viaggiatore trovato a bordo dell'autobus con il trasportino per piccoli animali domestici sprovvisto dei predetti documenti sarà assoggettato alla sanzione amministrativa pecuniaria di € 50,00 e dovrà scendere alla prima fermata utile. In caso di rifiuto è tenuto a risarcire l'Azienda dei danni eventualmente causati.

5. Divieto di fumare

È vietato fumare nelle sale di attesa delle biglietterie e delle fermate, nei corridoi e piattaforme delle vetture dell'intero parco rotabile, nei compartimenti, nonché su tutti i treni ed autobus. I trasgressori saranno assoggettati al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria da € 27,50 a € 275,00 applicata secondo le modalità stabilite dall'art. 7 e seg. della L. 11 novembre 1975, n. 584, dall'art. 52, c. 20, della L. 28 dicembre 2001, n. 448, e dall'art. 1, c. 189, della L. 30 dicembre 2004, n. 311.

6. Reclami

Per i reclami è a disposizione in tutte le biglietterie di stazione il registro dei "Reclami". In ogni caso, tutti i reclami, i suggerimenti e le richieste del cliente possono essere inoltrate alla Direzione Aziendale, attraverso il sito web www.fseonline.it alla sezione Comunicazioni >

Assistenza e contatti o tramite posta tradizionale a Commerciale & Customer Care, Via Amendola 106/d, 70126 Bari.

Entro un mese dalla data di ricevimento del reclamo, Ferrovie del Sud Est provvederà a fornire una risposta e se non fosse possibile entro tale data, Ferrovie del Sud Est provvederà ad informare il

cliente entro quando riceverà una risposta, in un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

CAPO II

Contratto di Trasporto

Art. 5 – Definizione del contratto di trasporto

Il Contratto di Trasporto disciplina il rapporto tra il passeggero e FERROVIE DEL SUD EST E SERVIZI AUTOMOBILISTICI SRL al fine di regolare i diritti e doveri delle due Parti, relativamente all'erogazione del servizio.

Con il Contratto di Trasporto FERROVIE DEL SUD EST E SERVIZI AUTOMOBILISTICI SRL s'impegna a trasportare il passeggero dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione. Il Contratto di Trasporto è formalizzato da uno o più titoli di viaggio emessi da FERROVIE DEL SUD EST E SERVIZI AUTOMOBILISTICI SRL o da rivenditori autorizzati e consegnati al passeggero e fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Il Contratto di Trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo del treno o dell'autobus da parte del passeggero ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del

servizio prescelto. Tuttavia l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto, può essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più mezzi/servizi successivi in forza di un unico titolo di viaggio. In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più mezzi/servizi successivi, in virtù di differenti titoli di viaggio, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto. Eventuali indennità saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto.

1. Fruizione del servizio di trasporto – Biglietto

Per fruire del servizio di trasporto il viaggiatore, prima di intraprendere il viaggio, è tenuto ad acquistare presso le biglietterie Aziendali, mediante le macchine emettrici self-service di stazione, Punti Vendita autorizzati, agenzie di viaggio convenzionate oppure On-line, un regolamentare titolo di viaggio, adeguato come tariffa alla distanza da percorrere, con l'obbligo di conservarlo integro e nelle sue originali misure per tutta la durata del viaggio ed esibirlo, ove richiesto, al personale di controlleria. Non sono validi qualsiasi titolo di viaggio presentato in fotocopia o fotografato. L'ammissione dei viaggiatori è limitata al numero dei posti disponibili tra quelli a sedere e in piedi.

2. Canali di vendita, modalita' di pagamento e tipologia dei titoli di viaggio

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti attraverso i canali di vendita di seguito riportati, salvo specifiche limitazioni per alcuni titoli di viaggio:

- Biglietteria di stazione (Orari e giornate di chiusura sono riportati sul sito www.fsconline.it e www.trenitalia.com)
- Agenzia di Viaggio (AdV)-I biglietti e gli abbonamenti possono essere acquistati nelle agenzie abilitate. Al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'AdV.
- Self-service - Presso le self-service possono essere acquistati biglietti ed abbonamenti. In caso di mancato resto la self-service emette una ricevuta di credito utilizzabile presso una biglietteria aziendale o riscossa presso una qualsiasi Self aziendale o mediante richiesta di rimborso entro un anno.
- Online (sito Trenitalia.com – App Trenitalia)
- Punti Vendita a Terra – (PVT) - I PVT sono esercizi commerciali di vario genere a cui Trenitalia affida la vendita di alcune tipologie di titoli di viaggio.
- A bordo treno - L'acquisto a bordo treno del solo biglietto di corsa semplice e disciplinato dal successivo art.9

3. Contenuto dei biglietti di corsa semplice

Sui biglietti di viaggio sono esposte le seguenti indicazioni:

- a) logo aziendale
- b) numero di P. IVA
- c) numero progressivo del biglietto
- d) data e ora di emissione
- e) vettore
- f) chilometri
- g) relazione di viaggio
- h) n. viaggiatori
- i) giorno di utilizzo
- j) validità
- k) prezzo

Nel caso di biglietto ferroviario nominativo collettivo sul quale non vi sia spazio per inserire le indicazioni delle generalità, queste si inseriscono in un elenco che i viaggiatori devono a loro cura compilare. Tale elenco forma parte integrante del biglietto.

4. Utilizzazione e validità

I biglietti cartacei di corsa semplice possono essere utilizzati entro le ore 23:59 del giorno richiesto; possono essere acquistati con anticipo di 4 mesi e sono validi 4 ore dalla convalida.

Il biglietto di corsa semplice on-line può essere acquistato con anticipo di 4 mesi rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza del treno o autobus richiesto; è nominativo e può essere intestato a persona diversa da colui che si è registrato

come acquirente e non va convalidato; può essere utilizzato fino a 4 ore dopo l'ora di partenza del treno o autobus richiesto.

Nei limiti di validità del biglietto ferroviario (4 ore dalla convalida) è consentita l'effettuazione delle fermate intermedie. La ripresa del viaggio non è subordinata ad alcuna particolare formalità.

Nei limiti di validità del biglietto automobilistico il viaggiatore può interrompere il viaggio ad una fermata autorizzata precedente rispetto alla località di destinazione del titolo di viaggio ma non può riprenderlo con una corsa successiva utilizzando il medesimo biglietto; non è considerata interruzione del viaggio la fermata che consente al viaggiatore il raggiungimento della destinazione con altro autobus coincidente nella predetta fermata. Le fermate ubicate nello stesso centro urbano non costituiscono diverso stazionamento e non determinano diversa tassazione.

Non sono considerate fermate intermedie le soste rese necessarie dalla coincidenza dei treni e dalla combinazione degli orari, purché il viaggiatore riparta col primo treno utilizzabile, in base al biglietto di cui è in possesso.

L'Azienda può autorizzare, in casi particolari e ove la combinazione di orari delle due vie meglio soddisfi le esigenze del viaggiatore, il rilascio di un biglietto o di abbonamento ferroviario valido per seguire indifferentemente le due vie, con tassazione effettuata sulla percorrenza più lunga.

5. Pagamento

Il prezzo del trasporto deve essere pagato prima della partenza e con moneta avente corso legale nello Stato o con carte di credito

o di debito espressamente indicate, salvo convenzioni che prevedano il pagamento differito da parte dell'Amministrazione o società d'appartenenza. L'Azienda si riserva, tuttavia, la facoltà di autorizzare modalità di pagamento diverse da quella prevista. All'atto di ricevere il titolo di viaggio, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, il viaggiatore deve assicurarsi che:

- sia stato applicato il prezzo spettante;
- sia stato emesso correttamente per la destinazione e per l'itinerario richiesti;
- il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul biglietto;
- nel cambio delle monete non vi sia stato errore.

L'eventuale richiesta di fatturazione del titolo di viaggio dovrà essere avanzata alla biglietteria aziendale all'atto dell'acquisto.

6. Incedibilità del biglietto e degli altri documenti di trasporto

La cessione dei biglietti non nominativi è permessa soltanto prima dell'inizio del viaggio. La cessione dei biglietti nominativi è vietata. La cessione abusiva del biglietto e dei documenti personali di trasporto rende nullo il biglietto e i contravventori saranno soggetti alle sanzioni previste dalle norme in vigore.

La vendita dei biglietti, quando non sia autorizzata dall'Azienda, è vietata. I contravventori sono soggetti alle sanzioni previste dalle norme in vigore.

7. Esibizione dei biglietti

I viaggiatori devono esibire al personale aziendale, ogniqualvolta venga richiesto, in prossimità della salita, a bordo del mezzo e all'arrivo, il biglietto e gli eventuali documenti prescritti, propri del vettore (ferroviario o automobilistico) utilizzato, fatti salvi i casi in cui è consentito l'uso promiscuo dei mezzi, secondo le specifiche prescrizioni aziendali.

Per i biglietti nominativi è prescritto il possesso, da parte del viaggiatore, di un documento personale d'identificazione, da esibire a richiesta degli agenti di controlleria. I documenti di identificazione ritenuti validi dall'Azienda sono i seguenti:

- carte d'identità rilasciate dai Comuni;
- passaporti;
- porti d'armi;
- patenti di guida regolarmente vidimate;
- tessere di riconoscimento postali;
- tessere con fotografia di cui sono muniti gli impiegati ferroviari e le loro famiglie;
- tessere di riconoscimento per giornalisti.

Tali documenti sono validi solo se rispondenti ai propri requisiti di validità.

Per i ragazzi di età inferiore ai 15 anni in luogo del documento di identificazione può essere esibita documentazione sostitutiva, ivi compresa autocertificazione resa dal genitore del minore, dalla quale si evinca l'identità del ragazzo.

Art. 6 - Persone escluse dai mezzi o ammesse condizionatamente

Non sono ammesse a bordo dei mezzi, e possono essere allontanate anche durante il viaggio, le persone che offendano la decenza o disturbino gli altri viaggiatori, si trovino in stato di ubriachezza, nonché quelle che rifiutano di attenersi alle prescrizioni stabilite nell'art. 2 delle presenti Condizioni.

È vietato esercitare sui mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore e simili. I contravventori verranno allontanati dai mezzi ed assoggettati alla sanzione prevista dalle norme in vigore. Ad essi verrà, inoltre, ritirato il biglietto senza diritto ad alcun rimborso.

Art. 7 - Trasporto dei ragazzi

I ragazzi che non hanno ancora compiuto i dieci anni sono trasportati gratuitamente, purché ciascuno viaggi accompagnato singolarmente da persona adulta in possesso di regolare titolo di viaggio e non occupi un posto a sedere.

Art. 8 - Modifiche al contratto di trasporto

1. Cambio del biglietto

Il viaggiatore, se non diversamente stabilito dalle singole tariffe o da disposizioni particolari, può richiedere entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, per una sola volta, la sostituzione del biglietto di corsa semplice non ancora utilizzato.

La variazione può riguardare:

- cambio data
- tariffa
- itinerario
- origine e/o destinazione del viaggio
- numero delle persone

Per tutte le modifiche suddette, eccetto per il cambio data del viaggio, deve essere corrisposta l'eventuale differenza di prezzo e il diritto di modifica pari al 20% dell'importo del biglietto originario per un massimo di € 3,00.

Qualora il prezzo dovuto, comprensivo del diritto di modifica, sia inferiore a quello già corrisposto, viene accordato il rimborso della differenza, con applicazione delle norme previste per la tipologia di biglietto di cui si richiede il cambio.

Per il Biglietto Elettronico Regionale è ammesso solo il cambio data/ora.

2. Cambio della data

Il cambio del giorno o dell'ora del viaggio può essere richiesto, per una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente la data di utilizzo indicata sul biglietto.

Il cambio può essere richiesto:

- presso le biglietterie e Self Service;
- tramite canali on line (solo per BER);
- presso le agenzie di viaggio convenzionate;
- presso i punti vendita autorizzati (LIS-SISAL).

Non è ammesso il cambio data del BER presso i punti vendita territoriali autorizzati.

Nella richiesta del cambio data/ora del BER il viaggiatore deve sempre verificare l'e-mail ed il numero di cellulare registrato nella fase di acquisto. In caso di cambio data/ora del BER il viaggiatore, in fase di controlleria, deve mostrare sempre il nuovo file PDF.

3. Biglietti di congiunzione (All. n. 3)

L'Azienda è autorizzata a rilasciare biglietti ferroviari di congiunzione di corsa semplice fra una qualsiasi delle stazioni situate sulla percorrenza del biglietto già in possesso del viaggiatore ed altra stazione posta fuori dalla percorrenza medesima, o viceversa, quando ciò non sia in contrasto con l'applicazione delle singole tariffe.

L'effettuazione di un itinerario diverso da quello riportato sul biglietto può essere richiesto a bordo del treno, a condizione che la richiesta sia avanzata all'atto della partenza e comunque prima di impegnare il percorso. In tal caso vengono emessi biglietti aggiuntivi di modificazione dell'itinerario (All. n. 3).

Qualora il viaggiatore sia in possesso di un biglietto di congiunzione e prosegua con lo stesso treno, la convalida del biglietto deve essere richiesta al personale del treno prima di impegnare il nuovo tratto.

Art. 9 – Rilascio dei biglietti in treno (All. n. 4)

a) I clienti in partenza da Bari La Fitta - Grotte di Castellana G. – Putignano S. Pietro Piturno – Putignano in Monte Laureto – Crispiano S. Raffaele – S. Paolo – Martina Colonne Grassi –

Capece – Pascarosa – Sava – Erchie T.S.S. - Cannole – Giurdignano – Monteroni – Melpignano– Maglie Via Otranto - Tiggiano – Tuglie museo Civ. Contadina - Racale – Ugento – Galugnano – Gallipoli Baia Verde – Gallipoli Via Salento – Gallipoli Via Agrigento possono acquistare i biglietti di corsa semplice, a bordo del treno, senza alcuna soprattassa.

b) I clienti in partenza da tutte le rimanenti località ferroviarie possono acquistare biglietti di corsa semplice a bordo del treno pagando l'importo a tariffa intera più una soprattassa di € 5,00.

In tutti i casi è fatto obbligo al viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio di avvisare il Capotreno prima di salire a bordo del treno al fine di non incorrere nelle sanzioni previste all'atto del controllo.

Art. 10 – Irregolarità di viaggio

Il viaggiatore che, all'atto del controllo, risulti sprovvisto del titolo di viaggio richiesto o esibisce lo stesso scaduto di validità o non convalidato o convalidato in modo irregolare, o alterato o contraffatto, o in fotocopia o fotografato, o sprovvisto di un documento di identificazione valido (nel caso di biglietti nominativi e abbonamenti) è tenuto al pagamento del titolo di viaggio di corsa semplice e, in aggiunta, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 100,00, ridotta a € 50,00 se estingue l'illecito entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica.

In caso di mancata identificazione del viaggiatore, viene chiesto dal personale di bordo l'intervento delle competenti

autorità e può, dopo una attenta valutazione del caso, non essere consentita la prosecuzione del viaggio.

Art. 11 – Interruzioni – Ritardi – Soppressioni di treni

1. Avviso al pubblico

Le interruzioni di linea, i ritardi, le soppressioni di treni e corse automobilistiche sono di norma portati a conoscenza del pubblico, nei limiti del possibile, indicandone la presumibile durata e comunicando gli eventuali mezzi sostitutivi istituiti.

2. Viaggi iniziati prima o dopo l'interruzione

Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione con altro mezzo o per altra via rimasta libera senza alcun aumento di prezzo.

Nel caso non vi sia altra via ferroviaria libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono riportati gratuitamente al loro punto di partenza o ad un punto intermedio a loro scelta, fermo restando il rimborso di cui sopra. Quando il viaggiatore è riportato al punto di partenza, si effettua il rimborso totale del prezzo del biglietto. Qualora il viaggiatore non intenda proseguire il viaggio può chiedere il rimborso di cui alla lettera b) dell'art. 12.

3. Ritardi - Coincidenze mancate - Soppressioni di treni

Quando, in seguito al ritardo di un treno viene a mancare la coincidenza con altro treno, ovvero quando un treno è soppresso

su tutto o parte del percorso, l'Azienda può autorizzare il viaggiatore a valersi d'altro treno immediatamente successivo (per cui il biglietto potrebbe non essere valido) senza pagare alcun soprapprezzo.

L'Azienda può altresì autorizzare la prosecuzione del viaggio per altra via che permetta al viaggiatore di giungere a destino con minor ritardo.

Qualora il viaggiatore intenda rinunciare alla prosecuzione del viaggio ha diritto al rimborso previsto al successivo art. 12 p.3.

CAPO III

RIMBORSI

Art. 12 – Diritto al rimborso e indennizzo

Il viaggiatore può chiedere il rimborso o indennizzo di un biglietto o abbonamento sia durante sia immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto tramite:

- presentazione della richiesta mediante il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page o via e-mail che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
- presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria abilitata distribuiti sulla rete ferroviaria o attraverso la sezione Comunicazioni>Assistenza e contatti del sito web;

- posta ordinaria indirizzata a Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care Via Amendola n. 106/D 70126 Bari.

1. Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile alle FSE o per ordine dell’Autorità Pubblica

In caso di mancanza effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o autobus o partenza ritardata superiore a 60 minuti;
- sciopero del personale delle FSE (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell’Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile;

si effettua il rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale: in caso contrario procederà all’inoltro alla Direzione Aziendale presentata in forma scritta.

Nel caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Aziendale allegando l’originale del biglietto.

L’utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un rimborso/indennizzo nel caso di indisponibilità di infrastrutture di stazione o nel caso in cui una corsa indicata sull’orario pubblicato come fruibile venga resa con materiale non idoneo: l’entità dei rimborsi/indennizzi e le modalità di richiesta sono indicate nella Carta dei Servizi.

a) Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso avviene per intero, anche se già convalidato.

La mancata utilizzazione deve essere fatta constatare al personale di FSE nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio.

b) Biglietto parzialmente non utilizzato

Per una parte del percorso il viaggiatore deve far constatare al personale di FSE la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. Si rimborsa la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato.

Nel caso sopracitato il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del servizio (per soppressione/interruzione) deve farsi validare il biglietto a bordo del treno.

c) Abbonamento mensile

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Aziendale, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi biglietteria, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento.

Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

d) Abbonamento studente 9 mesi e annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti noni o dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

e) Diritto all'indennizzo per ritardi singoli al treno

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

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra i 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 8,00);
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari a o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 4,00).

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00 e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti.

Per poter richiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza che all'arrivo;
- per il biglietto elettronico regionale: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

f) Diritto all'indennizzo causa ritardo treno o soppressione per titolari di abbonamento

Ai titolari di abbonamento Ferroviario settimanale, mensile o annuale (9 o 12 mesi) è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento settimanale e mensile e a 1/9 del 10% dell'abbonamento studenti (9 mesi) e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale (12 mesi).

Con riferimento all'abbonamento settimanale la cui validità ricade a cavallo di due mesi l'indennizzo del 10% sarà calcolato in maniera proporzionale ai giorni ricadenti nel mese in cui è stato rilevato il ritardo per la tratta indicata.

2. Per mancanza effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore

Il rimborso di un biglietto deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi biglietteria che lo ha emesso.

Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche su APP Trentalia sito www.fseonline.it.

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe.

Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è pari o inferiore a € 8,00 a viaggiatore.

Per gli abbonamenti il rimborso è previsto solo per l'abbonamento annuale che può essere rimborsato, prima dell'inizio di validità, con applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%.

In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla tariffa regionale per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese per mese intero (per l'abbonamento 9 mesi il mese è considerato dal 15 al 14 del mese successivo) con l'applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%.

3. Biglietto parzialmente non utilizzato

Il viaggiatore può chiedere, prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato, nei seguenti casi:

- a) Quando non intenda valersi dei mezzi alternativi, messi a disposizione da FSE, per mancata coincidenza dipendente dal ritardo o dalla soppressione del treno o da interruzioni di servizio;
- b) Salvo quanto diversamente disposto dalle singole tariffe, quando il viaggiatore, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purchè la mancata prosecuzione sia fatta constatare a FSE all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia comprovata.

Nei casi a) e b) sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del

servizio (per fatto proprio del viaggiatore), deve farsi validare il biglietto a bordo del treno.

Se il biglietto è stato utilizzato da un numero inferiore di persone, il viaggiatore può richiedere, entro le ore 23,59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, il rimborso parziale per rinuncia al viaggio di uno o più persone.

4. Biglietto ferroviario per trasporto animali

Il biglietto è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a € 8,00 dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

5. Rimborso per errato acquisto

E' ammesso il rimborso per acquisto di due abbonamenti o di due biglietti di corsa semplice intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

6. Esclusione dal rimborso

Non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento 9 mesi Studenti e annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati;

- gli abbonamenti settimanali e mensili (con esclusione errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa FSE o per ordine dell’Autorità Pubblica).

7. Modalità di rimborso

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- Il possessore del biglietto non nominativo;
- l’intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- per le comitive l’organizzatore del viaggio o il capo comitiva;
- i delegati dagli aventi diritto.

La richiesta di rimborso può essere presentata entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto a:

- Le biglietterie FSE;
- La Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- Sito web alla sezione Comunicazioni > Assistenza e contatti.

In caso di soppressione o interruzione, la richiesta di rimborso può essere presentata a:

- La biglietteria della stazione dove si è verificata l’interruzione del viaggio;
- La biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione per le richieste di rimborso integrale per cause FSE o per ordine dell’autorità pubblica. In mancanza o chiusura della biglietteria, l’impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale FSE;

- La Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari.
- Essere spedita per posta, entro 24 ore dall'evento, insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale), dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto, purchè non coincida con quella di arrivo;
- Sito web alla sezione Comunicazioni > Assistenza e contatti.

Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 p. 1 e) è consentito all'utente di segnalare la presenza sul treno in ritardo rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione.

Per l'erogazione dell'indennizzo, da corrispondersi nella misura non inferiore a **4 Euro**, si applicano le modalità di richiesta di cui all'art. 1 p. 10 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di ritardo o soppressione di cui all'art. 12 p. 1 g) il viaggiatore dovrà produrre il titolo di viaggio in originale descrivendo dettagliatamente i giorni del mese e l'ora di arrivo effettivo a destino, in cui il treno per la tratta interessata e indicata sul titolo di viaggio, ha subito un ritardo o soppressione.

Come è effettuato il rimborso:

- In contanti, nel caso di richiesta verbale, presso la biglietteria emittente;
- A mezzo assegno o bonifico bancario dagli uffici della Direzione Aziendale.

CAPO IV

Responsabilità - Azioni

Art. 13 - Responsabilità e sue limitazioni

1. Responsabilità per ritardi e interruzioni del servizio ferroviario e automobilistico

Il viaggiatore non ha diritto ad alcun risarcimento del danno derivatogli dal ritardo, dalla soppressione dei mezzi, da mancata coincidenza, da interruzioni, ma ha diritto al rimborso del solo biglietto, nei casi e nei limiti previsti dagli art. 11 e 12, qualunque sia la causa dell'inconveniente che dà luogo alla domanda di indennizzo.

2. Responsabilità per l'operato degli agenti aziendali

L'Azienda non risponde dell'operato dei suoi agenti o di altre persone di cui si serve per l'esecuzione del trasporto, quando essi, dietro richiesta del viaggiatore o di propria iniziativa operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.

3. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia

L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del viaggiatore, delle prescrizioni che gli fanno carico per l'art. 2 e, in ogni caso, i trasgressori saranno assoggettati al pagamento delle sanzioni previste.

4. Responsabilità per danno

L'Azienda non risponde dei danni subiti dal viaggiatore, durante la permanenza a bordo dei mezzi di trasporto ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, salvo che essi siano diretta conseguenza di incidenti connessi all'esercizio. Le cose e gli animali ammessi al trasporto insieme con il viaggiatore restano esclusivamente sotto la sua custodia e responsabilità.

Art. 14 – Copertura assicurativa

L'Azienda è coperta da polizza assicurativa per danni a persone e cose. In caso di sinistro l'Azienda deve essere prontamente informata, tenendo comunque presente che il diritto al risarcimento del danno si prescrive, a norma di quanto previsto dal Codice Civile, in un anno o cinque anni in ragione della diversa natura della responsabilità, rispettivamente contrattuale o extra-contrattuale, mediante denuncia scritta con raccomandata A/R, nella quale devono essere indicati tutti gli elementi conoscitivi utili, con particolare riguardo a:

- generalità del danneggiato;
- data, ora, luogo e modalità del sinistro;
- indicazioni utili per la valutazione di eventuali danni alla persona (certificazioni mediche, ecc.);
- organi di polizia, carabinieri, ecc. eventualmente intervenuti.

Art. 15 – Azioni contro l’Azienda

Salvo il diritto di promuovere le azioni previste dal Codice Civile, il diritto di proporre contro l’Azienda azioni per fatti derivanti dal contratto di trasporto spetta:

- a) all’intestatario dell’abbonamento (in corso di validità);
- b) al possessore di un biglietto non nominativo;
- c) all’intestatario o a ciascun intestatario di un biglietto nominativo.

Art. 16 – Denuncia del danno

1. La denuncia del danno subito, attinente a un solo trasporto, va inviata entro sette giorni dalla data dell’evento, a pena di decadenza, a mezzo lettera raccomandata A/R indirizzata a Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l. – Direzione Generale – Via Amendola n. 106/D – 70126 BARI.

2. Ogni denuncia deve essere corredata dai documenti che possono giustificarla.

CAPO V

Formazione dei prezzi di trasporto

Art. 17. - Calcolo dei prezzi

1. Generalità

L'Azienda determina i prezzi in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto, sulla scorta delle tariffe approvate dalla Regione Puglia. Prezzi particolari possono inoltre essere stabiliti, indipendentemente dalle distanze percorse dal viaggiatore, in ambito metropolitano e regionale, in relazione a processi di integrazione tra vettori e per altre tipologie di viaggio stabilite dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Puglia.

2. Distanze

Le distanze tra le stazioni ferroviarie dell'itinerario del viaggio si desumono dal Prontuario delle distanze chilometriche–Viaggiatori, tenendo conto anche delle eventuali deviazioni (All. n. 5). Le distanze tra le località previste dal servizio automobilistico si desumono dal Matriciario delle distanze chilometriche–Viaggiatori sulla base della lunghezza della relazione di viaggio corrispondente al minor percorso stradale tra i centri serviti indipendentemente dall'effettivo percorso dei servizi medemisi. Agli effetti della tassazione dei trasporti, le distanze sono arrotondate secondo gli scaglioni chilometrici riportati nelle singole tariffe.

3. Arrotondamento dell'importo del prezzo di trasporto

L'importo del prezzo di trasporto viene arrotondato secondo il criterio di cui alla L.R. 18/2002.

4. Prezzi minimi

I prezzi minimi sono stabiliti dalla L.R. 18/2002.

5. Frazionamento di tariffa

Non è consentito il frazionamento di tariffa per fermate automobilistiche ubicate tra due località tariffate. Pertanto, le fermate situate nell'ambito dello stesso centro urbano non costituiscono diverso stazionamento e non determinano frazionamento di tariffa.

Art. 18 - Supplementi di prezzo del trasporto ferroviario

1. Supplementi speciali

Nel caso di treni, carrozze o altri veicoli ferroviari, che offrono particolari requisiti, comodità o prestazioni, l'azienda ha facoltà di stabilire speciali supplementi di prezzo, sia in forma percentuale che in altra forma, purchè approvati dalla Regione Puglia.

Art. 19 - Oneri Fiscali

I prezzi indicati nelle presenti condizioni Generali di Trasporto, relativi a prestazioni soggette (IVA) sono comprensivi di tale imposta.

CAPO VI

Tariffe per viaggi di corsa semplice

Art. 20 – Biglietti di corsa semplice

1. Limiti di applicazione

L'azienda rilascia biglietti ferroviari e automobilistici del tipo a fasce chilometriche in base al chilometraggio previsto dagli scaglioni chilometrici della tariffa regionale.

Ai biglietti a fasce chilometriche si applicano i prezzi della tariffa regionale, in relazione alla fascia di percorrenza del viaggio.

2. Rilascio del biglietto

Il biglietto cartaceo ferroviario e automobilistico può essere acquistato con anticipo di 4 mesi rispetto alla data del suo utilizzo presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e le Self Service FSE e Trenitalia. Il biglietto ferroviario e automobilistico on-line può essere acquistato con anticipo di 4 mesi rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza del treno o autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com; è nominativo e può essere intestato a persona diversa da colui che si è registrato e non va convalidato. L'anticipo di acquisto può essere inferiore ai 4 mesi in occasione del cambiamento periodico dell'orario generale di servizio.

3. Validità del biglietto

Il biglietto cartaceo ferroviario e automobilistico ha la validità di 4 ore dalla convalida. Il biglietto online vale per il treno o autobus richiesto può essere utilizzato fino a 4 ore dopo l'ora di partenza e non va obliterato.

4. Utilizzazione del biglietto

Il biglietto cartaceo ferroviario e automobilistico può essere utilizzato entro le ore 23:59 del giorno richiesto. Il biglietto di corsa semplice on-line è nominativo e può essere intestato a persona diversa da colui che si è registrato come acquirente e non va convalidato; può essere utilizzato fino a 4 ore dopo l'ora di partenza del treno o autobus richiesto.

Il biglietto cartaceo ferroviario deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliteratrici, a terra, prima di intraprendere il viaggio, mentre quello automobilistico all'atto della salita sull'autobus, prima di intraprendere il viaggio.

In caso di mancanza o di mancato funzionamento delle macchine obliteratrici il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita. In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto dall'art. 10.

Dopo la convalida il biglietto diviene personale e incedibile.

Il mancato utilizzo del biglietto non dà diritto ad alcun rimborso, sostituzione o prolungamento di validità.

Nel caso di intervenute variazioni dei prezzi i biglietti acquistati in precedenza a tali variazioni e non ancora convalidati possono essere utilizzati entro i limiti di validità.

Il viaggiatore, salvo disposizioni diverse, può richiedere il cambio del biglietto e/o data secondo le modalità previste dal precedente art. 8.

5. Itinerario

Il biglietto cartaceo ferroviario e automobilistico dà diritto ad effettuare un viaggio di corsa semplice e per la relazione di viaggio indicata sul biglietto stesso.

Non è consentito percorrere due volte la stessa tratta con il medesimo biglietto.

6. Fermate intermedie

Nei limiti di validità del biglietto ferroviario (4 ore dalla convalida) è consentita l'effettuazione delle fermate intermedie. La ripresa del viaggio non è subordinata ad alcuna particolare formalità.

Per i biglietti automobilistici il viaggiatore può interrompere il viaggio ad una fermata autorizzata precedente rispetto alla località di destinazione del titolo di viaggio ma non può riprenderlo con una corsa successiva utilizzando il medesimo biglietto; non è considerata interruzione del viaggio la fermata che consente al viaggiatore il raggiungimento della destinazione con altro autobus coincidente nella predetta fermata. Le fermate ubicate nello stesso centro urbano non costituiscono diverso stazionamento e non determinano diversa tassazione.

7. Viaggi dei ragazzi

Per i viaggi dei ragazzi si applicano integralmente le norme dell'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

8. Rimborsi

Per il rimborso dei biglietti si applica quanto previsto al precedente art. 12.

9. Norme particolari per il servizio ferroviario

In corso di viaggio è possibile richiedere al personale di controlleria il rilascio di biglietti ferroviari di congiunzione, di modificazione e prolungamento d'itinerario al prezzo della corsa semplice più una soprattassa di € 5,00.

In deroga a quanto stabilito nel presente articolo l'Azienda può stabilire diverse condizioni di utilizzazione e di regolarizzazione in treno.

10. Irregolarità ed abusi

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo sia trovato con un biglietto scaduto, irregolare, non convalidato o convalidato in modo irregolare, alterato o contraffatto, o anche sprovvisto di biglietto, è regolarizzato a norma dell'art. 10 p. 1 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

CAPO VII

Tariffa per biglietti di abbonamento settimanale

Art. 21 - Biglietto di abbonamento settimanale ordinario

1. Limiti di applicazione

Per viaggi in abbonamento vengono rilasciati biglietti di abbonamento ordinario settimanale regionale, ferroviario e automobilistico, del tipo a fasce chilometriche in base agli scaglioni chilometrici previsti dalle tariffe regionali.

Ad essi si applicano rispettivamente i prezzi della tariffa regionale calcolati per un numero non inferiore a 12 corse.

2. Rilascio del biglietto

Il biglietto di abbonamento ferroviario e automobilistico può essere acquistato, con anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio di validità, presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e le Self Service FSE e Trenitalia.

Il biglietto di abbonamento ferroviario e automobilistico on-line può essere acquistato con anticipo di 7 giorni rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza del treno o autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com.

3. Validità del biglietto

L'abbonamento ha validità dal lunedì alla domenica della settimana richiesta e per la relazione di viaggio indicata sul biglietto.

4. Utilizzo del biglietto

Prima di intraprendere il primo viaggio, il biglietto di abbonamento ferroviario deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliterate, a terra, mentre quello automobilistico all'atto della salita sull'autobus.

In caso di mancanza o di mancato funzionamento delle macchine obliterate il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita. In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto dall'art. 10.

Gli abbonamenti rilasciati in base alla tariffa regionale consentono l'effettuazione di fermate intermedie.

Il biglietto non è sostituibile.

Nel caso di intervenute variazioni dei prezzi i biglietti acquistati in precedenza a tali variazioni e non ancora convalidati possono essere utilizzati entro i limiti di validità.

5. Identificazione personale

Il biglietto è nominativo, individuale e incedibile e deve essere esibito al personale di bordo, all'atto della salita, in corso di viaggio o all'arrivo, unitamente a un valido documento di riconoscimento.

6. Irregolarità

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo sia trovato con biglietto di abbonamento settimanale, irregolare, convalidato in modo irregolare, privo della convalida, del documento di identificazione, è regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

L'uso di un biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, comporta il pagamento del prezzo del biglietto di corsa semplice, oltre alla sanzione prevista dall'art. 10, p. 1 e il ritiro dell'abbonamento.

7. Sostituzione del biglietto

Nessuna sostituzione spetta all'abbonato in caso di furto, smarrimento o distruzione del biglietto, anche in presenza di denuncia di furto o smarrimento.

8. Rimborsi

Per il rimborso dei biglietti di abbonamento si applica quanto previsto al precedente art. 12.

9. Fermate intermedie

Nei limiti di validità del biglietto di abbonamento è consentita l'effettuazione delle fermate intermedie.

Art. 22 - Biglietto di abbonamento settimanale ridotto automobilistico

1. Limiti di applicazione

Per viaggi in abbonamento vengono rilasciati, per il solo servizio automobilistico, biglietti di abbonamento settimanale ridotto regionale, del tipo a fasce chilometriche in base agli scaglioni chilometrici previsti dalle tariffe regionali.

Ad essi si applicano rispettivamente i prezzi della tariffa regionale calcolati per un numero non inferiore a 10 corse.

2. Rilascio del biglietto

Il biglietto di abbonamento automobilistico ridotto può essere acquistato, con anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio di validità, presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e le Self Service FSE e Trenitalia.

Il biglietto di abbonamento automobilistico ridotto online può essere acquistato con anticipo di 7 giorni rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza dell'autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com.

3. Validità del biglietto

L'abbonamento ha la validità dal lunedì al venerdì della settimana richiesta e per la relazione di viaggio indicata sul biglietto.

Prima di intraprendere il primo viaggio, il biglietto deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliteratrici.

È emesso esclusivamente per le relazioni automobilistiche insistenti le Zone Industriali di Bari, Grottaglie e Lecce, e per Bari via Napoli.

Per quanto non espressamente indicato valgono le norme del precedente art. 21.

CAPO VIII

Tariffa per biglietti di abbonamento mensile ordinario e ridotto

Art. 23 - Biglietto di abbonamento mensile ordinario

1. Limiti di applicazione

Per viaggi in abbonamento vengono rilasciati biglietti di abbonamento mensile ordinario regionale, ferroviario e automobilistico, del tipo a fasce chilometriche in base agli scaglioni chilometrici previsti dalle tariffe regionali.

Ad essi si applicano rispettivamente i prezzi della tariffa regionale calcolati per un numero non inferiore a 52 corse.

2. Rilascio del biglietto

Il biglietto di abbonamento ferroviario e automobilistico può essere acquistato, con anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio di validità, presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio

convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e le Self Service FSE e Trenitalia.

Il biglietto di abbonamento ferroviario e automobilistico on-line può essere acquistato con anticipo di 7 giorni rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza del treno o autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com.

3. Validità del biglietto

L'abbonamento ha la validità per il mese solare, dal primo giorno fino alle ore 24 dell'ultimo giorno dello stesso mese e per la relazione di viaggio indicata sul biglietto.

4. Utilizzazione del biglietto

Prima di intraprendere il viaggio, il biglietto di abbonamento ferroviario deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliteratrici, a terra, mentre quello automobilistico all'atto della salita sull'autobus.

In caso di mancanza o di mancato funzionamento delle macchine obliteratrici il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita. In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto dall'art. 10.

Gli abbonamenti rilasciati in base alla tariffa regionale consentono l'effettuazione di fermate intermedie.

Il biglietto non è sostituibile.

Nel caso di intervenute variazioni dei prezzi i biglietti acquistati prima di tali variazioni e non ancora convalidati possono essere utilizzati entro i limiti di validità.

5. Identificazione personale

Il biglietto è nominativo, individuale e incedibile e deve essere esibito al personale di bordo, all'atto della salita, in corso di viaggio o all'arrivo, unitamente a un valido documento di riconoscimento.

6. Irregolarità

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo sia trovato con biglietto di abbonamento mensile, irregolare, convalidato in modo irregolare, privo della convalida, del documento di identificazione, è regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

L'uso di un biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, comporta il pagamento del prezzo del biglietto di corsa semplice, oltre alla sanzione prevista dall'art. 10 p. 1 e il ritiro dell'abbonamento.

7. Sostituzione del biglietto

Nessuna sostituzione spetta all'abbonato in caso di furto, smarrimento o distruzione del biglietto, anche in presenza di denuncia di furto o smarrimento.

8. Rimborsi

Per il rimborso dei biglietti di abbonamento si applica quanto previsto al precedente art. 12.

9. Fermate intermedie

Nei limiti di validità del biglietto di abbonamento è consentita l'effettuazione delle fermate intermedie.

Art. 24 - Biglietto di abbonamento mensile ridotto automobilistico

1. Limiti di applicazione

Per viaggi in abbonamento vengono rilasciati, per il solo servizio automobilistico, biglietti di abbonamento mensile ridotto regionale, del tipo a fasce chilometriche in base agli scaglioni chilometrici previsti dalle tariffe regionali.

Ad essi si applicano rispettivamente i prezzi della tariffa regionale calcolati per un numero non inferiore a 42 corse.

2. Rilascio del biglietto

Il biglietto di abbonamento automobilistico ridotto può essere acquistato, con anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio di validità, presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e le Self Service FSE e Trenitalia.

Il biglietto di abbonamento automobilistico ridotto online può essere acquistato con anticipo di 7 giorni rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza dell'autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com.

3. Validità del biglietto

L'abbonamento ha la validità dal lunedì al venerdì di tutte le settimane relative al mese indicato e per la relazione di viaggio riportata sul biglietto.

Prima di intraprendere il primo viaggio, il biglietto deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliterate presenti sugli autobus.

È emesso esclusivamente per le relazioni automobilistiche insistenti le Zone Industriali di Bari, Grottaglie e Lecce, e per Bari via Napoli.

Per quanto non espressamente indicato valgono le norme del precedente art. 23.

CAPO IX

Tariffa per biglietti di abbonamento annuale.

Art. 25 – Biglietto di abbonamento studenti 9 mesi e annuale ordinario o ridotto (automobilistico)

1. Limiti di applicazione

Per viaggi in abbonamento vengono rilasciati biglietti di abbonamento annuale regionale per 9 mesi (studente) e annuale (ordinario) ferroviario e automobilistico e annuale (ridotto) automobilistico del tipo a fasce chilometriche in base agli scaglioni chilometrici previsti dalle tariffe regionali.

Ad essi si applicano i prezzi delle tariffe regionali.

2. Rilascio del biglietto

Gli abbonamenti annuali ordinari e ridotti possono essere acquistati, con anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio di validità, quello studenti 9 mesi con anticipo di 30 gg. presso le biglietterie aziendali, le Agenzie di viaggio convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e le Self Service FSE e Trenitalia, avendo cura, solo per quello per studenti, di presentare al controllo sul mezzo anche il certificato di iscrizione o frequenza o dichiarazione sostitutiva di certificazione.

Il biglietto di abbonamento annuale on-line può essere acquistato con anticipo di 7 giorni rispetto al suo utilizzo e fino a 5 minuti prima della partenza del treno o dell'autobus richiesto attraverso i siti web www.fseonline.it e www.trenitalia.com.

3. Validità del biglietto

L'abbonamento annuale per studente ferroviario e automobilistico ha la validità di 9 mesi (dal 15 settembre al 15 giugno dell'anno successivo) ed è utilizzabile dal giorno di inizio di validità sino alle ore 24:00 dell'ultimo giorno di validità.

Quello annuale ordinario ferroviario e automobilistico ha la validità dal 1° giorno del mese solare di inizio validità e fino all'ultimo giorno del 12° mese solare consecutivo.

Quello annuale ridotto automobilistico ha la predetta validità ma è utilizzabile dal lunedì al venerdì di ogni settimana di ogni mese del periodo di validità.

È emesso esclusivamente per le relazioni automobilistiche insistenti le Zone Industriali di Bari, Grottaglie e Lecce, e per Bari via Napoli.

4. Utilizzo del biglietto

Prima di intraprendere il viaggio, il biglietto di abbonamento ferroviario deve essere convalidato mediante le apposite macchine obliteratedrici, a terra, mentre quello automobilistico all'atto della salita sull'autobus.

In caso di mancanza o di mancato funzionamento delle macchine obliteratedrici il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita. In caso di mancato avviso al personale di bordo si applica quanto previsto dall'art. 10.

Gli abbonamenti annuali rilasciati in base alla tariffa regionale consentono l'effettuazione di fermate intermedie.

Nel caso di intervenute variazioni dei prezzi, i biglietti di abbonamento, acquistati prima di tali variazioni mantengono la loro naturale scadenza.

5. Identificazione personale

Il biglietto di abbonamento annuale è nominativo, individuale e incedibile e deve essere esibito al personale di bordo, all'atto della salita, in corso di viaggio o all'arrivo, unitamente a un valido documento di riconoscimento e, per quello studenti, alla certificazione che attesti lo stato di studente (certificato di iscrizione o frequenza o dichiarazione sostitutiva).

6. Irregolarità

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo sia trovato con biglietto di abbonamento annuale, irregolare, non convalidato o convalidato in modo irregolare, privo del documento di

identificazione, o per gli studenti privo della relativa certificazione, è regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

L'uso di un biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, comporta il pagamento del prezzo del biglietto di corsa semplice del percorso effettuato, oltre alla sanzione prevista dall'art. 10 p. 1 e il ritiro dell'abbonamento.

7. Sostituzione del biglietto

In caso di smarrimento, deterioramento o furto dell'abbonamento Stud. 9 mesi e annuale è ammesso il rilascio di un abbonamento sostitutivo avente la medesima percorrenza e validità dell'abbonamento originario.

La sostituzione è consentita una sola volta e a condizione che l'abbonamento originario conservi una validità residua non inferiore ad un mese.

La richiesta deve essere presentata per iscritto alle biglietterie aziendali o inviata con raccomandata A/R alla Commerciale e Customer Care - via Amendola, 106/D 70126 BARI e deve essere corredata della denuncia di smarrimento o furto (o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà), o dell'abbonamento deteriorato, nonché della ricevuta di versamento di € 20,00, quale diritto fisso.

Il predetto versamento dovrà essere effettuato, a seconda del vettore, mediante bonifico bancario nel seguente modo:

- **Ferrovia**: intestato a **Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l. – Via G. Amendola, 106/D – 70126 Bari - Banca UNICREDIT SPA**
IBAN: IT 81 J 02008 05351 000105313207 indicando come causale di pagamento la dicitura: duplicato abbonamento.

- **Autolinee:** intestato a **Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l. – Via G. Amendola, 106/D – 70126 Bari – Banca UNICREDIT SPA**
IBAN: IT 45 X 02008 05351 000104619858 indicando come causale di pagamento la dicitura: duplicato abbonamento.

Il duplicato dell'abbonamento non è rimborsabile in nessun caso.

In caso di rinvenimento l'abbonamento denunciato smarrito o trafugato deve essere immediatamente restituito alle F.S.E.

8. Rimborsi

Per il rimborso dei biglietti di abbonamento si applica quanto previsto al precedente art. 12.

9. Fermate intermedie

Nei limiti di validità del biglietto di abbonamento è consentita l'effettuazione delle fermate intermedie.

CAPO X

Tariffe per trasporti ferroviari speciali

Art. 26 - Treni speciali e carrozze riservate in aggiunta a treni ordinari, a richiesta della clientela

L'Azienda effettua, a richiesta dei clienti, trasporti di persone o di persone e cose con treni speciali o carrozze riservate in aggiunta a treni ordinari, quando li ritenga compatibili con le esigenze di servizio.

Il prezzo del trasporto sarà stabilito dall'Azienda in base alle proprie valutazioni commerciali e in relazione alle caratteristiche del trasporto.

Le richieste di treni speciali o di carrozze in maggior composizione a treni ordinari devono essere inoltrate per iscritto almeno 15 giorni prima della data di effettuazione del trasporto.

Le domande presentate dopo tale termine verranno accolte con riserva. Nella domanda devono essere indicati l'orario e le fermate richieste, nonché il numero dei viaggiatori partenti dalla stazione di origine e di quelli che salgono o scendono in stazioni intermedie.

Gli orari e le fermate richieste si accordano subordinatamente alle esigenze di servizio.

Le richieste di treni speciali o carrozze riservate devono essere accompagnate dal versamento di un deposito cauzionale non inferiore al 5% del prezzo.

Tuttavia, l'Azienda ha facoltà di determinare di volta in volta l'entità del deposito nonché le modalità e i termini di pagamento.

Se, per fatto di chi ha chiesto il trasporto con treno speciale o l'aggiunta di carrozze a treni ordinari, questo non abbia più luogo nel giorno e ora stabiliti, l'Azienda ha diritto di trattenere il deposito cauzionale.

L'Azienda ha facoltà di fornire i tipi di carrozze e di automotrici idonei all'effettuazione del trasporto con treno speciale, in relazione alle proprie esigenze.

Nei treni speciali e nelle carrozze in uso esclusivo non sono ammessi viaggiatori eccedenti il numero dei posti offerti, desumibili dalla Tab. 7, art. 24 della "Prefazione generale all'Orario Generale di Servizio".

È consentito che prendano posto sul treno o sulla carrozza richiesta dal Cliente, viaggiatori in partenza da stazioni intermedie del percorso, purché diretti alla stazione termine del percorso di andata.

È altresì consentita l'ammissione a bordo di viaggiatori diretti a stazioni intermedie del percorso di ritorno purché in partenza da una stazione del percorso di andata.

Il pagamento del prezzo di trasporto, ove non diversamente concordato, dovrà essere effettuato entro due giorni dalla data di conferma della disponibilità dei posti o del materiale richiesti, con le modalità indicate di volta in volta dall'Azienda.

Art. 27 - Treni speciali ad iniziativa dell'Azienda

L'Azienda ha facoltà di effettuare in regime d'impresa treni speciali turistici di andata, andata e ritorno o circolari, ai prezzi e alle condizioni che saranno da essa stabiliti in base a valutazioni commerciali e alle caratteristiche del trasporto stesso.

Art. 28 - Carrozze riservate

L'Azienda accorda a richiesta, compatibilmente con le esigenze di servizio, l'uso esclusivo di carrozze in composizione ai treni ordinari.

Per ciascuna carrozza richiesta in uso esclusivo deve essere pagato un diritto speciale indicato nell'All. n. 1 (diritti speciali, p. 1).

Le domande debbono essere presentate per iscritto almeno cinque giorni prima dell'effettuazione del viaggio, con l'indicazione di tutti gli elementi necessari (numero dei viaggiatori, estremi del viaggio, ecc.). Contemporaneamente a detta domanda deve essere versato il deposito cauzionale indicato nell'All. n. 1 (depositi cauzionali, p. 1). Se, per fatto di chi ha richiesto il trasporto, questo non abbia più luogo nel giorno e ora stabiliti, l'Azienda ha diritto di trattenere il deposito cauzionale.

L'Azienda non assume alcun impegno per fornire i tipi di carrozze richiesti.

Art. 29 - Compartimenti ferroviari riservati (per memoria)

Per l'eventuale uso esclusivo di un compartimento in carrozza ordinaria è dovuto, oltre al prezzo del biglietto relativo a ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati, nonché il diritto fisso indicato nell'All. n. 1 (diritti speciali, p. 2). Il diritto fisso resta acquisito dall'Azienda anche se il compartimento riservato non viene utilizzato.

La concessione dei compartimenti riservati è accordata compatibilmente con le esigenze di servizio.

Art. 30 - Regole comuni ai trasporti ferroviari speciali

L'Azienda stabilisce di volta in volta il prezzo di eventuali percorsi a vuoto del materiale ferroviario destinato a trasporti speciali, nonché per la sosta di detto materiale nelle stazioni, determinato dalle modalità di effettuazione del trasporto, in base alla richiesta dei clienti.

CAPO XI

Trasporti di elettori del servizio ferroviario

Art. 31 – Limiti di applicazione

L'Azienda, per garantire l'esercizio del diritto di voto, rilascia agli elettori biglietti ferroviari di andata e ritorno a prezzo ridotto (60%), previa esibizione d'idonea documentazione (Tessera elettorale o dichiarazione sostitutiva della Tessera elettorale).

CAPO XII

Autoservizi viaggiatori

Art. 32 – Servizi integrativi e sostitutivi

1. Generalità

L'Azienda può effettuare:

- a) autoservizi integrativi di collegamento fra due o più stazioni, con orari che assicurino la coincidenza con treni aventi fermata in dette stazioni.
- b) autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per le linee o tratti di linee nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia rimasto interrotto o sospeso, o una intensificazione del servizio ferroviario risulti tecnicamente irrealizzabile;
- c) servizi automobilistici integrativi che servono una zona sprovvista di ferrovia e che hanno in comune con la rete aziendale un solo capolinea.

Non sono comprese nei servizi sopra indicati le corse automobilistiche effettuate sulla base di accordi di integrazione tariffaria con altri vettori, per le quali sono applicabili i prezzi e le condizioni di utilizzazione previsti dagli specifici accordi.

2. Utilizzazione dei servizi

Sugli autoservizi di cui al p. 1 possono accedere i viaggiatori muniti di qualsiasi tipo di biglietto ferroviario a prezzo competente compresi quelli gratuiti e quelli acquistati on line; non è consentito l'acquisto del biglietto a bordo degli autobus. Non è consentito, inoltre, il trasporto delle bici e dei cani al

guinzaglio (ad esclusione dei cani guida dei ciechi e di quelli racchiusi nell'apposito trasportino).

Per l'utilizzazione dei biglietti valgono le norme del precedente art. 20.

In caso di utilizzo di servizi sostitutivi su gomma la cui fermata di partenza risulti non antistante la stazione ferroviaria, il viaggiatore deve validare il biglietto – laddove previsto – scrivendo a mano, con inchiostro indelebile, la data e l'ora di partenza.

L'accesso delle comitive è subordinato alla preventiva autorizzazione che deve essere richiesta, con un anticipo di almeno dieci giorni sulla data di effettuazione del viaggio, alla Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici srl – Commerciale e Customer Care – via Amendola 106/D – 70126 - Bari.

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

3. Prezzi

Sugli autoservizi di cui al precedente p. 1 si applicano per il trasporto delle persone i prezzi aziendali in vigore.

4. Distanze

Per gli autoservizi integrativi di collegamento e per quelli sostitutivi di servizi ferroviari i prezzi di trasporto vengono calcolati in base alle distanze chilometriche risultanti dal Prontuario delle distanze chilometriche F.S.E. - Viaggiatori.

Per i servizi automobilistici integrativi, di cui alla lett. c), p. 1, i prezzi sono calcolati sulle distanze stradali.

5. Emissione dei biglietti

I biglietti vengono rilasciati dalle biglietterie aziendali, Agenzie convenzionate, Punti Vendita Sisal, Lottomatica e Sir e Self Service FSE e Trenitalia.

6. Bagagli

Ciascun viaggiatore può trasportare gratuitamente due bagagli di dimensioni non superiori a cm 75x50x30.

I bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e sorveglianza del viaggiatore poiché non sono presi in consegna. L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi, danni, ecc. che possano verificarsi.

7. Rimborsi

Si applica quanto previsto dalle norme specifiche di utilizzo del titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.

8. Irregolarità

Il viaggiatore che in corso di viaggio sia trovato sprovvisto di biglietto, o con biglietto scaduto di validità o non convalidato, o convalidato in modo irregolare, contraffatto o alterato, è regolarizzato a norma del precedente art. 10, p. 1.

CAPO XIII

Servizi ferroviari complementari

Art. 33 - Bici al seguito del viaggiatore

1. Generalità

Al Cliente può essere consentito, per il solo servizio ferroviario, il trasporto di “bici al seguito” compatibilmente con le esigenze di servizio espletate dal treno e alla sua capacità ricettiva.

E' consentito, inoltre, il trasporto di bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun viaggiatore su tutti i treni purché la stessa sia contenuta o non in apposita sacca porta bici.

Analogamente alla bici pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino - anche elettrico - opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo.

In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Nel caso in cui il mezzo arrechi grave disturbo o danno agli altri viaggiatori, il viaggiatore è assoggettato al pagamento di una penalità di €8.00 e deve, in ogni caso, provvedere a scaricarlo alla prima stazione di fermata.

Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle bici o negli spazi adibiti al loro trasporto.

2. Ammissione al trasporto

Per usufruire del servizio “bici al seguito” il viaggiatore deve essere munito di biglietto di viaggio ferroviario, valido per il

percorso da effettuare e del biglietto per il trasporto della bici sui treni utilizzabili a tale scopo.

3. Rilascio del biglietto

Il biglietto per il trasporto della bici al seguito del viaggiatore può essere richiesto prima di salire in treno avvisando il personale di bordo.

In appoggio ai titoli di viaggio emessi dai canali di vendita di Trenitalia il personale di bordo dovrà emettere il relativo biglietto.

4. Validità del biglietto

Il biglietto per il trasporto della bici al seguito ha la stessa validità del biglietto di corsa semplice.

5. Obblighi del viaggiatore

Il viaggiatore è tenuto a effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico della bici, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale ferroviario ed è responsabile dei danni causati alla propria e alle altrui biciclette, al personale, al materiale aziendale e a terzi.

È facoltà del viaggiatore di applicare alla bici dispositivi idonei a prevenire furti ed abusi.

6. Irregolarità

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo risulti sprovvisto del biglietto per il trasporto della bici o in possesso di biglietto scaduto di validità, irregolare o privo di convalida, è regolarizzato a norma dell'art. 10 p.1 delle presenti Condizioni e, nel caso in cui il treno non sia adibito a tale trasporto, deve, in ogni caso, anche provvedere a sua cura a scaricarla alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

7. Responsabilità

L'Azienda non assume la custodia delle bici caricate sul treno e non risponde degli eventuali danni riscontrati. Pertanto, il viaggiatore è responsabile totalmente del trasporto della bici al seguito.

Nel caso in cui il danno, debitamente comprovato, sia conseguente a fatti imputabili all'Azienda viene corrisposto un indennizzo commisurato alla sua entità, con un massimo di € 100,00 per ogni bici.

CAPO XIV

Libera Circolazione

Art. 34 - Personale ispettivo Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia

Nell'esercizio di funzioni di controllo e vigilanza, il personale della Regione Puglia munito della vigente Tessera di

Servizio (All. n. 6), rilasciata dall'Assessorato Trasporti della Regione Puglia, può accedere gratuitamente a bordo dei treni e degli autobus per fruire delle corse in esercizio (art. 23, c. 5, L.R. 31 ottobre 2002, n. 18).

Il dipendente regionale dovrà presentare unitamente alla Tessera di Servizio anche un valido documento d'identità.

In caso di irregolarità o abusi nell'utilizzo della Tessera di Servizio il personale di controlleria provvederà a redigere ed inoltrare al Deposito P.V. ferroviario o al Gruppo Autolinee di appartenenza una breve relazione scritta sull'accaduto.

CAPO XV

Art. 35 - Oggetti smarriti

Gli oggetti ritrovati in qualsiasi luogo aziendale ferroviario o treno in sosta devono essere consegnati alla locale stazione ferroviaria.

Gli oggetti ritrovati sui treni durante il viaggio devono essere consegnati al Capotreno che avrà cura di consegnarli alla stazione di fine corsa, presenziata da personale aziendale. Questo provvederà ad annotarli sul registro degli oggetti smarriti, indicando anche le generalità del rinvenitore, che lo dovrà controfirmare.

Gli oggetti ritrovati nei locali aziendali di pertinenza del servizio automobilistico e sugli autobus devono essere consegnati al più presto all'Ufficio Movimento di appartenenza.

Gli agenti hanno il dovere di assicurarsi che gli oggetti rinvenuti non appartengano a viaggiatori presenti o temporaneamente assentatisi dal posto; in quest'ultimo caso essi

dovranno limitarsi ad esercitare, nei limiti del possibile, vigilanza sugli oggetti stessi per evitare che siano trafugati.

In caso siano rinvenuti denaro o oggetti di valore si dovrà altresì indicare se, all'atto del ritrovamento, il rinvenitore fosse solo o se fosse presente altra persona (di cui si dovranno indicare le generalità).

Le stazioni ferroviarie e gli Uffici Movimento automobilistici sono tenuti a custodire gli oggetti o il denaro rinvenuti in apposita busta o contenitore chiuso e sigillato, firmato sui sigilli dal ricevitore e, se possibile, dall'agente rinvenitore.

Gli oggetti dovranno rimanere in custodia per un periodo di cinque giorni e, trascorso tale periodo, ove non sia possibile restituirli al legittimo proprietario, dovranno essere consegnati al Sindaco del luogo in cui l'oggetto è stato consegnato, per il tramite degli Uffici comunali.

CAPO XVI

Gratuità per particolari categorie

Art. 36 – Viaggi gratuiti sui treni e sugli autobus dei cittadini appartenenti a particolari categorie protette

Ai sensi dell'art. 30 della L.R. 31 ottobre 2002, n.18 l'Azienda dispone a favore delle seguenti categorie di cittadini le seguenti agevolazioni o gratuità tariffarie:

- i privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori, se ne è riconosciuto il diritto;
- gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 113 e successive modificazioni, e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- gli invalidi civili e i diversamente abili certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80 per cento e loro eventuale accompagnatore se ne è riconosciuto il diritto, nonché gli invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70 per cento.

Emissione Biglietti e abbonamenti per passeggeri con disabilità

I titoli di viaggio a beneficio delle persone con disabilità, potranno essere richiesti esclusivamente per posta elettronica (e-mail), all'uopo specificatamente istituita e denominata arcobaleno@fseonline.it e rilasciati dalla biglietteria telefonica.

Come richiedere il servizio

Nella sola prima fase di accesso, e per una sola volta, inviare all'indirizzo e-mail arcobaleno@fseonline.it il modulo per richiesta agevolazioni di cui alla L.R. 18/2002", disponibile sul sito www.fseonline.it, avendo cura di allegare:

- Copia fotostatica di un valido documento di identità;
- Copia fotostatica di uno dei seguenti documenti:
- Certificato A/SAN;
- Verbale di accertamento INPS;
- Sentenza del Tribunale;
- Tessera Sanitaria di esenzione cod. C02.

Al termine dell'analisi della richiesta, viene inviato via e-mail un numero di autorizzazione personale, da utilizzare nella richiesta del titolo di viaggio.

Come richiedere il titolo di viaggio di corsa semplice di andata e ritorno

Trasmettere via e-mail all'indirizzo arcobaleno@fseonline.it la richiesta, con almeno 48 ore di anticipo dalla data del viaggio, avendo cura di specificare:

- Numero di autorizzazione personale (ricevuto via e-mail);
- vettore (Ferrovia o Autolinee);
- relazione di viaggio (es: da Bari a Putignano e viceversa);
- giorno di utilizzo (valido per il giorno gg/mm/aaaa. La data prescelta del viaggio può essere chiesta con anticipo di 4 mesi rispetto a quella della richiesta);
- orario di partenza (questo sia per la corsa di andata che per la partenza della corsa di ritorno), si precisa che sia l'andata che il ritorno devono essere nello stesso giorno;
- Cognome e Nome (es: Rossi Mario);
- opzione (singolo o con accompagnatore)

Il biglietto è spedito direttamente nella casella di posta elettronica (e-mail) del richiedente, è ammesso il cambio data di validità, una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data di utilizzo.

I biglietti rilasciati sono a pagamento differito e nominativi e, per essere utilizzati, dovranno essere esibiti su supporto smartphone, PC portatile o stampati, unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Biglietto di abbonamento settimanale o mensile

Inviare via e-mail all'indirizzo arcobaleno@fseonline.it la richiesta, con anticipo di almeno 4 giorni per l'abbonamento settimanale e 10 giorni per l'abbonamento mensile, avendo cura di specificare:

- Numero di autorizzazione personale (ricevuto via e-mail);
 - vettore (Ferrovia o Autolinee);
 - relazione di viaggio (es: da Bari a Putignano e viceversa);
 - periodo di utilizzo (in caso di abbonamento settimanale es: da lunedì 22/06/2020 a domenica 28/06/2020; in caso di abbonamento mensile il mese solare di validità es: luglio 2020)
 - Cognome, Nome e data di nascita (es: Rossi Mario nato il 25/04/1970);
 - opzione: (singolo o con accompagnatore)
- allegando ogni volta che si fa richiesta:

idonea certificazione attestante che la necessità dell'abbonamento sia dovuta per motivi di lavoro, di studio o di assistenza sanitaria (la certificazione deve indicare anche il periodo interessato).

Il personale appartenente alla Pubblica Amministrazione può consegnare, per l'ottenimento dell'abbonamento per motivi di lavoro Dichiarazione sostitutiva di notorietà (da inviare esclusivamente via PEC all'indirizzo: segreteria@pec.fseonline.it) con la quale attesti di far parte della

P.A. indicando, di lavorare a tempo determinato od indeterminato e il periodo per cui abbia necessità di spostarsi per motivi di lavoro con i nostri servizi di trasporto.

L'abbonamento è inviato direttamente nella casella di posta elettronica (e-mail) del richiedente.

Per quanto non espressamente indicato valgono le norme in vigore e disciplinate dalla relativa "Comunicazione Organizzativa elaborata da FSE Gestione dell'Applicazione della Gratuità Puglia (Categorie Protette)".

Art. 37 - Personale appartenente alle Forze dell'Ordine

A seguito della convenzione sottoscritta con la Regione Puglia e le Forze dell'Ordine, al fine di migliorare la qualità dei servizi e garantire una più efficace azione di sicurezza a bordo dei mezzi e contrastare il fenomeno del vandalismo ed irregolarità di viaggio, si comunica che rappresentanti appartenenti alle forze dell'ordine affiancheranno il personale di bordo in tutte le operazioni che si dovessero rendere necessarie in corso di viaggio.

Per tale circostanza, è consentito fino al 31 dicembre 2021 l'accesso a bordo dei mezzi solo con abbonamento settimanale, mensile od annuale a tariffa agevolata (-60%), agli appartenenti alle Forze dell'Ordine: **Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Guardia di Finanza e Corpo Forestale dello Stato.**

L'acquisto degli abbonamenti possono essere effettuati solo presso le biglietterie aziendali e presso le agenzie di viaggio convenzionate.

Prima di salire a bordo del mezzo gli agenti delle predette Forze dell'Ordine, eccetto coloro che indossano la divisa

d'ordinanza, devono segnalare di propria iniziativa la loro presenza a bordo al personale di bordo. Per quanto riguarda il trasporto ferroviario, qualora il Capotreno non fosse immediatamente rintracciabile sul marciapiede all'atto partenza, l'agente delle FF.OO. dovrà comunque adoperarsi per rintracciarlo. Coloro che non osserveranno le predette modalità di ammissione a bordo saranno considerati sprovvisti di biglietto e pertanto regolarizzati secondo le norme vigenti.

Gli agenti delle Forze dell'Ordine, oltre alla repressione dei reati in genere, all'occorrenza su richiesta del personale in servizio sul treno, o di propria iniziativa se ne valutano la necessità, intervengono per la repressione delle violazioni previste dal titolo II del D.P.R. n. 753/80 (lancio di oggetti dal finestrino, azionamento del freno di emergenza, ecc.).

Il personale di bordo potrà richiedere l'intervento degli appartenenti alle Forze dell'Ordine presenti, affinché questi provvedano a identificare i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione o a far scendere dal convoglio i viaggiatori per ubriachezza, molestie, offesa alla pubblica decenza o altro.”

Art. 38 – Servizi minimi essenziali

L'Azienda, in ottemperanza della L. 146/90 e successive modifiche e integrazioni, garantisce in caso di sciopero l'effettuazione dei trasporti nelle fasce orarie dalle ore 5,00 alle ore 7,59 e dalle ore 12,30 alle ore 15,29.

Art. 39 – Uso promiscuo dei mezzi di trasporto

L'Azienda consente ai soli possessori di abbonamento mensile e annuale, sia ferroviario che automobilistico, l'uso

indifferenziato di entrambi i vettori (treno o bus) purchè il titolo di viaggio abbia la medesima origine-destinazione.

Tale beneficio è esteso all'intera rete, all'intera giornata nel periodo estivo (15 giugno - 14 settembre), con l'esclusione della sola fascia oraria 6,30 - 8,59 nel periodo invernale.

È concesso ai soli possessori di abbonamento automobilistico mensile e annuale l'utilizzo dei mezzi ferroviari in tutte le ore della giornata, fermo restando la medesima origine e destinazione indicata sul titolo di viaggio, esclusivamente per le relazioni comprese tra Francavilla F. e tutte le località a sud di quest'ultima.

Il provvedimento è esteso anche ai titolari dei predetti abbonamenti automobilistici aventi come origine o destinazione una delle frazioni sottoindicate che potranno iniziare o terminare il viaggio utilizzando il vettore ferroviario, in uno dei comuni di appartenenza sede di stazione ferroviaria.

Frazione

Collemeto

Noha

Depressa

Gemini

San Simone

Vaste

Villa Convento

Villa Baldassarri

Comune

Galatina

Galatina

Tricase

Ugento

Tuglie

Poggiardo

Novoli

Guagnano

Art. 40 – Sanzioni per il mancato rispetto degli obblighi del Cliente

Il mancato rispetto da parte dei Clienti di tutte le prescrizioni comportamentali previste nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto comporta l'applicazione delle Sanzioni amministrative pecuniarie contemplate dalla L.R. 18/2002 e/o dal D.P.R. 753/1980.

In ogni caso, il viaggiatore è tenuto a risarcire l'Azienda dei danni diretti e indiretti causati in conseguenza di tali azioni.

**ALLEGATO N. 1 - DIRITTI SPECIALI – TASSE
ACCESSORIE DEPOSITI CAUZIONALI**

Numero d'ordine	Motivo della riscossione	Riferi m. articoli	importo (Euro)
	DIRITTI SPECIALI		
1	Per ciascuna carrozza riservata	28	125,00
2	Per ciascun compartimento riservato	29	17,00
	TASSE ACCESSORIE		
	DEPOSITI CAUZIONALI		
1	Per ciascuna carrozza o automotrice riservata	28	153,00

(1) La distanza minima tassabile è di Km.100.

(*) L'importo relativo alla tassa di trasporto è arrotondato all'euro superiore.

**ALLEGATO N. 2 - GIORNI FESTIVI riconosciuti
dall'Azienda**

Tutte le domeniche;

il 1° gennaio;

il 6 gennaio;

il lunedì successivo alla Pasqua;

il 25 aprile, anniversario della Liberazione;

il 1° maggio, festa del lavoro;

il 2 giugno;

il giorno dell'Assunzione della B.V.Maria;

il giorno di Ognissanti;

il giorno della Concezione della B.V.Maria;

il giorno di Natale;

il giorno di Santo Stefano.

ALLEGATO N. 3 - BIGLIETTI DI CONGIUNZIONE (Art. 8 p. 3)

A richiesta dei viaggiatori muniti di qualsiasi specie di biglietti, possono essere distribuiti, in una località qualunque compresa nella percorrenza dei medesimi, biglietti di corsa semplice per portarsi da una stazione qualsiasi della detta percorrenza ad altra fuori di essa, anche se il treno non faccia servizio nella stazione di congiunzione.

I biglietti possono essere rilasciati anche per proseguire oltre la stazione destinataria del biglietto originario quando non trovi applicazione il disposto dell'art. 8 p.2, relativamente al prolungamento di itinerario.

L'emissione di biglietti di congiunzione è ammessa in senso inverso, per i viaggiatori che, in partenza da una località non compresa nella percorrenza dei recapiti già in loro possesso, chiedano i biglietti per raggiungere una stazione qualsiasi della detta percorrenza, anche se il treno non faccia servizio nella stazione di congiunzione.

Le due congiunzioni debbono per essere sempre distinte e riferirsi ciascuna ad un viaggio di corsa semplice.

Essi possono essere rilasciati anche quando siano richiesti per soddisfare alle condizioni previste dall'Orario Ufficiale per l'ammissione dei viaggiatori in determinati treni.

Non è ammesso tuttavia il rilascio di biglietti in congiunzione richiesti per un tratto iniziale non effettuato.

Possono essere rilasciati anche da e per una stazione dove il treno non effettua fermate. S'intende che, quando le condizioni particolari di ammissione a determinati treni stabiliscono un tratto minimo di percorso oppure una distanza minima, i biglietti stessi debbono essere rilasciati:

- 1) almeno fino alla prima stazione situata al di là di quella estrema del tratto escluso;
- 2) almeno fino alla prima stazione che garantisca la copertura della distanza minima prescritta.

L'emissione di biglietti di congiunzione non è peraltro ammessa quando si tratti di raggiungere località per le quali non sarebbe stato possibile ottenere direttamente in partenza il biglietto della specie di quello in possesso del viaggiatore.

I biglietti di congiunzione, sia a tariffa ordinaria sia a riduzione, possono essere emessi in stazione od in treno (con l'applicazione della soprattassa) e debbono contenere gli estremi dei recapiti cui vanno congiunti: per la validità e le fermate valgono le norme di cui all'art.20.

Salvo quanto è tassativamente previsto sopra, la emissione dei biglietti di congiunzione non modifica, sotto qualsiasi riguardo, le disposizioni che regolano l'uso dei recapiti già in possesso dei viaggiatori. I recapiti, pertanto, non hanno con ciò nè un aumento del numero delle fermate, nè un prolungamento di validità in relazione alla percorrenza complessiva del biglietto originario e di quello di congiunzione.

ALLEGATO N. 4 - RILASCIO DEI BIGLIETTI IN TRENO (Art. 9)

Il rilascio in treno è ammesso per talune specie di biglietti.

Il personale di servizio sui treni, oltre ad effettuare le regolarizzazioni pertinenti alle proprie incombenze di controlleria, è autorizzato a rilasciare, a richiesta dei viaggiatori, le seguenti specie di biglietti:

- biglietti di corsa semplice (senza soprattassa) in base all'art. 9 p.a);
- biglietti a tariffa intera più una soprattassa in base all'art. 9 p. b);
- biglietti per modificazioni di itinerario;
- biglietti di congiunzione in base all'art. 8 p.2;
- biglietti di supplemento per il trasporto della bici a seguito del viaggiatore;
- biglietti individuali di andata e ritorno per elettori;
- biglietti di corsa semplice per il trasporto di animali domestici in base all'art. 4 p.4.

ALLEGATO N. 5 - ELENCO DELLE DEVIAZIONI AMMESSE PER IL TRASPORTO DEI VIAGGIATORI

ELENCO DELLE DEVIAZIONI AMMESSE SULLE F.S.E.

N.ro d'ord.	PERCORSI (da a o viceversa)				VIA PIU' BREVE		deviazione	Km. magg. perc.
	da	N.ro Codice	a	N.ro Codice	istradamento	Dist. Km.		
1	Mungivacca	3	Putignano	10	Conversano	40	Casamassima	4
2	Novoli	43	Nardò Centrale	88	Copertino	26	Zollino	22
3	Novoli	43	Zollino	84	Lecce	30	Nardò Centrale	14
4	Novoli	43	Gagliano	64	Casarano	75	Maglie	2
5	Nardò Centrale	88	Gagliano	64	Casarano	49	Maglie	15
6	Nardò Centrale	88	Casarano	59	Tuglie	24	Gallipoli	16
7	Nardò Centrale	88	Gallipoli	91	Alezio	18	Castrano	28
8	Zollino	84	Gagliano	64	Maglie	47	Castrano	20
9	Zollino	84	Casarano	59	Nardò Centrale	41	Gagliano	32
10	Casarano	59	Maglie	102	Nardò C.le - Zoll.	51	Gagliano	12
11	Maglie	102	Nardò Centrale	88	Zollino	28	Gagliano	58

3.

ALLEGATO N. 6 – Tessera di libera Circolazione personale Regione Puglia

TESSERA Regione Puglia

Tessera di Libera Circolazione personale Reg. Puglia

Serie ETUJ		N° _____	
<i>Regione Puglia</i>			
ASSESSORATO AI TRASPORTI			
SEZIONE TRASPORTI			
S.R.L. n° 13 del 05/03/98 art. 25 comma B)			
TESSERA DI SERVIZIO			
Per la libera circolazione sui servizi di Trasporto Pubblico Regionale e Locale			
Nome _____		Cognome _____	
Data di nascita _____		Data di rilascio _____	
PRIMA CO. UTOLE		S. INDIRIZZO (D. SEZIONE)	
TESSERA DI SERVIZIO			
Per la libera circolazione sui servizi di T.R.L.			
S.R.L. n° 13 del 05/03/98 art. 25 comma B)			
Nome _____		Cognome _____	
Data di nascita _____		Data di rilascio _____	
Matricola N° _____			
VALIDITA' TERRITORIALE REGIONE PUGLIA			

ALLEGATO N. 7 – Tessera di Libera Circolazione Personale Direzione Generale M.C.T.C.

TESSERA D.G.M.T.

Tessera di Libera Circolazione Direzione Generale M.C.T.C.

Recto



Verso



L.L.