

SEZIONE 3

TIPOLOGIE DI TRASPORTO

CAPITOLO 7. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ

ART. 43 DIRITTO AL TRASPORTO

TRENORD applica norme di accesso e fruibilità non discriminatorie vigenti per il trasporto ferroviario regionale a favore delle persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta anche temporanea (infortuni ad arti, donne in gravidanza), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 Capo V mantenendo una costante relazione con le associazioni che rappresentano le suddette persone.

Il servizio ferroviario, nei suddetti casi, viene erogato senza costi aggiuntivi.

ART. 44 INFORMAZIONI PER IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ

TRENORD garantisce l'informazione su:

- accessibilità dei servizi ferroviari e condizioni di accesso ai treni (Allegato 2);
- servizi offerti a bordo e assistenza all'uso delle dotazioni per il trasporto in sicurezza (postazioni attrezzate);
- possibilità di spostamenti con il treno sulle relazioni di viaggio previste dall'Orario Ufficiale, nei limiti di accessibilità dei treni e delle stazioni;

In seguito alla richiesta di viaggio della persona con disabilità o a mobilità ridotta, **TRENORD**, in caso non sia possibile garantire i servizi di trasporto o accompagnamento, invierà comunicazione per iscritto, entro le 24 ore successive alla richiesta, sulle ragioni dell'adozione di tali decisioni.

L'elenco delle corse, delle linee e delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza, sono pubblicate nell'Orario Ufficiale e nell'apposita sezione informativa del sito internet dedi-

cata alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. Per le località in cui sono presenti barriere architettoniche e/o non sia previsto il servizio di assistenza vengono rese note le stazioni attrezzate più vicine.

ART. 45 ACCESSIBILITÀ

TRENORD garantisce l'accessibilità al servizio ferroviario regionale. Le condizioni necessarie per consentire la fruibilità del servizio sono:

-l'accessibilità al treno richiesto in termini di

- a. idoneità delle stazioni di partenza;
- b. idoneità del treno;
- c. idoneità della stazione di arrivo

-le condizioni di sicurezza per il trasporto delle persone con disabilità, secondo quanto previsto dall'art. 25 del D.p.r. n. 503/1996.

Anche in mancanza di personale di accompagnamento dedicato, **TRENORD** compirà tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

ART. 46 ASSISTENZA NELLE STAZIONI E A BORDO

TRENORD, ove possibile, fornisce assistenza prima, durante e dopo il viaggio e assicura l'accessibilità ai treni alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. La suddetta assistenza è erogata gratuitamente. In particolare, l'assistenza prevede tutti gli sforzi ragionevoli effettuati qualora la gravità della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di usufruire del servizio ferroviario in modo autonomo e sicuro.

ART. 47 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Per usufruire del servizio di assistenza è necessario notificare la richiesta a **TRENORD** con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza del treno al numero verde 800.210.955 [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45]. Nei giorni feriali la notifica e la richiesta di informazioni sul servizio può essere effettuata anche via mail al seguente indirizzo: *disabili@trenord.it*.

In assenza di notifica, **TRENORD** compie ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria alle persone con disabilità e o a mobilità ridotta per poter viag-

giare. Per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta la fruibilità del trasporto ferroviario, **TRENORD**, in determinate condizioni, ovvero quando non vengano soddisfatte le condizioni di accesso previste dal precedente art. 45, può richiedere che lo stesso sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Nel caso di impossibilità del trasporto o nel caso in cui pervenga la richiesta di presenza di un accompagnatore, **TRENORD** fornisce la risposta scritta con le motivazioni entro le 24 ore successive alla richiesta.

ART. 48 RESPONSABILITÀ PER LA SICUREZZA IN VIAGGIO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

L'accesso ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle è consentito in numero pari alle postazioni attrezzate per il trasporto, salvo eventuali altre limitazioni riguardanti la tratta percorsa.

Se non sono previste postazioni attrezzate, è ammessa la presenza di un solo passeggero con disabilità e a mobilità ridotta provvisto di sedia a rotelle e/o accompagnatore a seguito.

Il trasporto è comunque garantito tra due località attrezzate per l'accesso autonomo o assistito. La presenza di un numero di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle, superiore al numero delle postazioni attrezzate per treno, per esempio in caso di gruppi/comitive con accompagnatori, è consentito solo a seguito di esplicita autorizzazione di **TRENORD**.

ART. 49 LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PREVISTE

Sui servizi ferroviari Trenord, le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta e i loro accompagnatori - dove previsti-, possono usufruire della Tessera IVOL agevolata, rilasciata da Regione Lombardia ai passeggeri residenti in Lombardia, le cui informazioni di dettaglio sono reperibili sul sito internet www.regione.lombardia.it.

Per l'acquisto di titoli del sistema tariffario regionale e per l'accesso ai propri servizi, **TRENORD** riconosce valida la Carta Blu di Trenitalia, tessera gratuita nominativa, con validità non superiore ai 5 anni, riservata ai titolari dell'indennità di accompagnamento (Legge n. 18/80 e successive modificazioni ed integrazioni) e ai titolari di indennità di comunicazione (Legge n. 381/1970) residenti in Italia. La Carta consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Il biglietto deve essere esibito al personale addetto al controllo unitamente alla sud-

detta Carta e ad un documento di riconoscimento personale. I passeggeri disabili e/o a mobilità ridotta possono provvedere all'acquisto, prolungo percorso e modifica di itinerario, nonché alla convalida del titolo di viaggio a bordo, per sé e/o per il proprio accompagnatore, senza sovrapprezzo e senza l'obbligo di presentarsi al personale addetto al controllo.

CAPITOLO 8. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO IN COMITIVA

ART. 50 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

TRENORD concede condizioni tariffarie particolari a gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme, sullo stesso percorso e nella medesima classe, esclusi i treni per i quali nell'Orario Ufficiale è indicata la nota di non ammissibilità.

ART. 51 LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PREVISTE

Alle comitive si applica lo sconto del 20% sulle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale, nel rispetto della tariffa minima esistente.

Le comitive formate da ragazzi con età fino ai 14 anni non compiuti fruiscono della tariffa ragazzi pari al 50% delle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale.

Le riduzioni applicate alle tariffe non possono in nessun caso essere inferiori alla tariffa minima esistente.

Non sono concesse gratuità, eccezione fatta per l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta (un accompagnatore per persona).

I biglietti per comitive sono validi esclusivamente per viaggiare sui treni individuati in accordo con i richiedenti e seguono le stesse norme di utilizzo dei biglietti di corsa semplice indicate nelle presenti **Condizioni Generali di Trasporto**.

Sono previste, inoltre, agevolazioni alle comitive che viaggiano sul servizio aeroportuale Malpensa Express (sezione speciale Servizio Aeroportuale Malpensa Express).

ART. 52 LA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

La richiesta di prenotazione del viaggio in comitiva deve avvenire almeno 5 giorni lavorativi (feriali) prima dell'effettuazione del viaggio, tramite l'apposito "modulo richiesta comitive" disponibile sul sito www.trenord.it, nell'apposita sezione, che va compilato e inviato:

1. via FAX al numero **0039 02.8511.4620**;
2. via posta elettronica all'indirizzo *comitive@trenord.it* (tale indirizzo può essere altresì utilizzato per la richiesta di informazioni sul servizio).

La prenotazione dà diritto all'emissione di biglietti a tariffa agevolata per comitive, alle gratuità per gli accompagnatori di persone con disabilità, nonché all'ammissione a bordo sui treni richiesti.

A seguito della prenotazione effettuata, il referente della comitiva effettuerà il pagamento dei biglietti tramite bonifico bancario o direttamente presso la biglietteria concordata durante le operazioni di prenotazione.

Il referente della comitiva è responsabile del contegno tenuto dai passeggeri, nonché del loro comportamento generale, ed è tenuto ad assicurarsi, tra l'altro, che non vengano sporti dalle vetture bandiere, stendardi, cartelli e simili.

L'organizzatore della comitiva risponde in solido con i componenti della comitiva delle somme dovute a **TRENORD** in caso di erronea tassazione, di irregolarità, abusi e danni al materiale ferroviario ed agli impianti.

Per i viaggi in comitiva, nel caso in cui, una volta confermata la prenotazione di un viaggio, venga proclamato uno sciopero o sia prevista una interruzione/limitazione del servizio per lavori sull'infrastruttura, **TRENORD** contatterà il referente della comitiva per la riprogrammazione del viaggio o per il rimborso del prezzo totale dei titoli. Per quanto sopra non riportato si rimanda alla disciplina prevista dalle leggi in materia.

CAPITOLO 9. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON LA BICICLETTA

ART. 53 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

Sui treni e servizi di **TRENORD** nelle modalità espressamente indicate nell'Orario Ufficiale è possibile trasportare le biciclette solo ed esclusivamente all'interno dei vestiboli o negli appositi spazi laddove disponibili.

Sui treni su cui non siano presenti specifiche vetture per il trasporto di biciclette, è possibile caricare un massimo di 5 biciclette per carrozza (una per passeggero e comunque di lunghezza non superiore a 2 metri).

Nei casi di particolare affollamento (per ridotto numero di posti offerti, ritardi, sovrappressioni, eventi speciali) è facoltà del personale addetto al controllo limitare l'accesso delle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno da orario ne preveda il trasporto.

Il passeggero deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico delle biciclette ed è responsabile della custodia e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale e al materiale di **TRENORD**, nonché a terzi. In occasione di giornate e manifestazioni particolari **TRENORD** si riserva di emanare specifiche deroghe al numero di biciclette e alle modalità di trasporto a bordo dei treni tramite apposita comunicazione al pubblico secondo le modalità previste all'art. 6. Le biciclette al seguito del passeggero, se debitamente imballate o racchiuse nell'apposita sacca o le biciclette pieghevoli che, chiuse o non chiuse, non superino le dimensioni di cm 80*110*40, ed occupino lo spazio di un comune bagaglio a mano, senza costituire intralcio per gli altri passeggeri, sono da considerarsi a tutti gli effetti come bagaglio a mano e non necessitano di "supplemento bicicletta".

I gruppi di almeno 10 persone che intendano trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta a **TRENORD**, nel rispetto della procedura prevista all'art. 52 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Senza l'autorizzazione di **TRENORD** il trasporto delle biciclette per i gruppi non è ammesso. Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero non è ammesso per il servizio automobilistico sostitutivo presente nell'Orario Ufficiale. Nell'ipotesi in cui **TRENORD** predisponga un servizio sostitutivo, a fronte di una anomalia nella circolazione ferroviaria, il servizio non è garantito. Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con biciclette al seguito devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

ART. 54 LE TARIFFE PREVISTE

Per il trasporto delle biciclette deve essere acquistato il biglietto "supplemento bicicletta", salvo promozioni in corso, utilizzabile su tutti i treni che effettuano servizi di trasporto nell'ambito del sistema tariffario regionale e valido per un numero illimitato di corse, nelle 24 ore successive alla prima convalida. Il passeggero può utilizzare anche un "abbonamento bicicletta" annuale, un titolo di viaggio promozionale dedicato, valido per un anno dall'emissione ed utilizzabile per il trasporto della bicicletta sui treni indicati da Orario Ufficiale che effettuano il servizio nell'ambito del sistema tariffario regionale incluse le estensioni regionali. Il suddetto titolo di viaggio è soggetto alle limitazioni previste dall'articolo 104. In alternativa al biglietto di supplemento, il passeggero, nel caso in cui riscontri un vantaggio potrà utilizzare per il trasporto della bicicletta un biglietto a tariffa ordinaria di seconda classe avente le medesime caratteristiche del biglietto in proprio possesso. Nell'ambito urbano ferroviario milanese per quanto attiene al trasporto biciclette valgono le **Condizioni Generali di Trasporto** del vettore urbano pertanto il passeggero con bicicletta al seguito dovrà munirsi di solo titolo di viaggio urbano in quanto la bicicletta è traspor-

tata gratuitamente. Su tutti i treni della linea Suburbana S5 è previsto il trasporto bici gratuitamente durante tutti i weekend fermo restando le limitazioni previste nei casi descritti all'articolo 53. Per percorsi sovraregionali il cliente potrà avvalersi del supplemento bici di €3,50, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto previa convalida. Per percorsi transfrontalieri Italia – Svizzera è possibile avvalersi dell'apposito biglietto bicicletta a tariffa transfrontaliera (metà prezzo), le cui caratteristiche sono descritte nelle CGT Transfrontaliere Regionali consultabili sul sito www.trenord.it.

CAPITOLO 10. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON ANIMALI

ART. 55 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

È ammesso il trasporto gratuito di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile (massimo uno per persona), in 1^a e 2^a classe, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri che alle vetture.

Il trasporto di un cane di qualsiasi taglia al guinzaglio è ammesso, previo pagamento della tariffa di riferimento, se l'animale è provvisto di museruola e se in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

Il suddetto trasporto è ammesso sulla piattaforma con la sola esclusione delle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.30 e dalle 17.30 alle 19.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì quando il trasporto è vietato. Le fasce orarie non si applicano ai cani al seguito di passeggeri con carta d'imbarco, su treni MXP diretti o provenienti dall'aeroporto.

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano senza le limitazioni di cui al presente articolo.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai passeggeri e non possono quindi sostare sui sedili. Qualora rechino disturbo agli altri passeggeri l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale addetto al controllo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

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

È vietato il trasporto di animali non domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile.

ART. 56 LE TARIFFE PREVISTE

Per il trasporto dell'animale il passeggero dovrà acquistare apposito biglietto a tariffa ordinaria di seconda classe scontata del 50% o a tariffa urbana qualora viaggi sui treni nell'area urbana di Milano.

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano gratuitamente.

CAPITOLO 11. **IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON BAGAGLI E CON PASSEGGINI E CARROZZINE**

ART.57 IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON BAGAGLI

Il passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli di dimensione non superiore a cm. 80x110x40, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti), che siano posti negli spazi messi a disposizione sul treno, che non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri, che non ostacolino le attività di servizio del personale addetto al controllo e che non danneggino le vetture.

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

Non sono ammessi al trasporto materiali o macchinari che possano prevedere nella loro struttura o durante il loro funzionamento sostanze pericolose.

TRENORD non effettua il servizio di spedizione bagagli.

ART.58 IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON PASSEGGINI E CARROZZINE

Il passeggero può portare con sé gratuitamente passeggini e carrozzine e deve collocarli in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri.

Durante il viaggio è obbligatorio bloccare le ruote dei passeggini e delle carrozzine con i freni e provvedere alla loro custodia, per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

Qualora il treno sia particolarmente affollato il passeggero deve chiudere il telaio del passeggino o della carrozzina e tenere in braccio o per mano il bambino. Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con carrozzine e passeggini devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.