



**CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DEI
PASSEGGERI DELLE LINEE URBANE,
EXTRAURBANE, FUNIVIARIE E FERROVIARIE
ESERCITE DA TRENTINO TRASPORTI**

**CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DEI PASSEGGERI
DELLE LINEE URBANE, EXTRAURBANE, FUNIVIARIE E FERROVIARIE
ESERCITE DA TRENTINO TRASPORTI**

Sommario

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | INFORMAZIONI..... | 4 |
| 2 | TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI | 4 |
| 3 | UTILIZZO DELLA SMART CARD..... | 5 |
| 4 | RIMBORSI..... | 6 |
| 5 | REGOLE DI VIAGGIO | 6 |
| 5.1 | Norme comportamentali e responsabilità del passeggero | 6 |
| 5.2 | Cinture di sicurezza | 7 |
| 5.3 | Bambini | 7 |
| 5.4 | Gruppi e comitive | 8 |
| 5.5 | Animali | 8 |
| 6 | TRASPORTO DISABILI E PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) | 8 |
| 7 | TRASPORTO DI COSE..... | 9 |
| 8 | SEGNALAZIONI E RECLAMI | 9 |
| 9 | PRECISAZIONI SERVIZIO URBANO | 10 |
| 9.1 | Titoli di viaggio | 10 |
| 9.2 | Fermate | 10 |
| 9.3 | Trasporto disabili e passeggeri..... | 11 |
| 9.4 | Trasporto bagagli e biciclette | 12 |
| 9.5 | Gruppi e comitive | 12 |
| 10 | PRECISAZIONI SERVIZIO EXTRAURBANO | 13 |
| 10.1 | Titoli di viaggio | 13 |
| 10.2 | Fermate | 13 |
| 10.3 | Trasporto disabili | 13 |
| 10.4 | Trasporto biciclette | 14 |
| 10.5 | Trasporto bagagli | 14 |
| 10.6 | Coincidenze | 15 |
| 10.7 | Gruppi e comitive | 15 |
| 10.8 | Autostazioni: norme di sicurezza per i pedoni | 15 |
| 11 | PRECISAZIONI SERVIZIO FERROVIARIO | 16 |
| 11.1 | Titoli di viaggio | 16 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 11.2 | Trasporto disabili e persone a ridotta mobilità (PRM) | 16 |
| 11.2.1 | <i>Ferrovia Trento – Malè – Marilleva</i> | 16 |
| 11.2.2 | <i>Ferrovia Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa</i> | 16 |
| 11.3 | Trasporto biciclette | 16 |
| 11.3.1 | <i>Ferrovia Trento – Malè – Marilleva</i> | 17 |
| 11.3.2 | <i>Ferrovia Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa</i> | 17 |
| 11.4 | Trasporto bagagli al seguito | 17 |
| 11.5 | Spedizione collettame | 17 |
| 11.6 | Autoservizi sostitutivi..... | 18 |
| 11.7 | Gruppi e comitive | 18 |
| 12 | PRECISAZIONI FUNIVIA TRENTO-SARDAGNA..... | 19 |
| 12.1 | Disposizioni generali (art 23 Regolamento di Esercizio della funivia) | 19 |
| 12.2 | Biglietti e bagagli | 19 |
| 12.3 | Rapporti con il personale e modalità per il viaggio (art 25 Reg. Esercizio)..... | 19 |
| 12.4 | Operazioni di soccorso (art 26 Regolamento di Esercizio della funivia) | 20 |
| 12.5 | Trasgressioni (art 27 Regolamento di Esercizio della funivia)..... | 20 |
| 12.6 | Reclami (art 28 Regolamento di Esercizio della funivia)..... | 21 |
| 12.7 | Prescrizioni particolari per il trasporto di bambini (dall'allegato A al Reg.Es.)..... | 21 |
| 12.8 | Prescrizioni particolari per il trasporto di animali | 21 |
| 12.9 | Prescrizioni particolari per il trasporto di viaggiatori disabili | 21 |
| 12.10 | Prescrizioni particolari per il trasporto di biciclette..... | 22 |

ALLEGATI

- Elenco fonti normative
- Procedura Prenotazione viaggi disabili in carrozzina e PRM

Nel seguito e negli allegati, ove compaiono le diciture “Trentino trasporti” o “Azienda” si deve sempre intendere:

- Trentino trasporti S.p.A.: per tutti i servizi urbani, urbani turistici ed extraurbani su gomma, per i servizi della Ferrovia Trento-Malè-Mezzana, per le corse interessate della linea ferroviaria della Valsugana Trento-Borgo-Bassano, per la funivia Trento-Sardegna.

Con il contratto di trasporto, Trentino trasporti si obbliga a trasportare i passeggeri, dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo acquisto del previsto titolo di viaggio, senza alcuna discriminazione diretta o indiretta, in base alla cittadinanza del passeggero, al luogo di stabilimento dell'impresa e all'accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità. Il contratto di trasporto trova il suo fondamento normativo nelle disposizioni europee, nazionali, nei disciplinari provinciali e comunali, come da dettagliato elenco delle fonti disponibile in allegato e sul sito www.trentinotrasporti.it.

1 INFORMAZIONI

Trentino trasporti assicura, attraverso il sito web, gli orari, gli avvisi cartacei e il proprio Call Center, la più ampia e adeguata informazione agli utenti circa le modalità di erogazione del servizio (orari, tariffe, regole di viaggio) e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nonché le informazioni su interruzioni di linea, soppressioni e modifiche di servizi, scioperi del personale.

Il Call Center di Trentino trasporti è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:30 (chiuso domenica e festivi) al numero telefonico 0461/821000.

Presso le biglietterie e sul sito internet sono disponibili le Condizioni Generali di Trasporto (che includono le condizioni di accesso per le persone a mobilità ridotta; le condizioni di eventuale accesso di biciclette; le procedure per il recupero dei bagagli smarriti; le procedure per la presentazione dei reclami).

Nelle stazioni e fermate non presidiate da personale aziendale o senza biglietteria automatica, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto dei titoli di viaggio e sulle stazioni più vicine in cui è possibile acquistare i titoli di viaggio.

Trentino trasporti adotta le garanzie per i passeggeri sancite dai Regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011.

2 TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI

Per usufruire del servizio è obbligatorio munirsi di valido titolo di viaggio. Sono disponibili biglietti e abbonamenti con diversa validità (come da elenco presente su www.trentinotrasporti.it) e acquistabili presso le biglietterie Aziendali, agenzie autorizzate, self service, Casse Rurali, applicazione Openmove e direttamente a bordo secondo le modalità indicate sul sito.

I titoli di viaggio urbani sono validi anche sui servizi ferroviari ed extraurbani (ove questi prevedano servizio locale) limitatamente all'ambito urbano cui si riferisce il titolo stesso. I titoli di viaggio extraurbani non sono validi sui servizi urbani (SU Trento, SU Rovereto, SU Alto Garda linee 1 e 2) anche se effettuano la stessa tratta prevista dal titolo extraurbano.

I titoli di viaggio non possono essere ceduti o modificati (art. 24, comma 2 e 3 DPR 753/1980), né venduti se non su autorizzazione dell'Azienda (art. 24 comma 4). Non è consentito utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di valido titolo di viaggio o con titolo di viaggio scaduto.

Il titolo di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile e in nessun modo manomesso o

alterato; va esibito al personale viaggiante o di controllo appena saliti a bordo del mezzo e conservato fino a discesa avvenuta.

In caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti verificatori e al personale di controllo che, nell'esercizio delle proprie funzioni, riveste la qualifica di Pubblico Ufficiale, ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. Chiunque si rifiuti o rilasci false dichiarazioni è punito a norma degli articoli 651 e 496 c.p. Il controllo può avvenire anche a terra, all'atto della discesa dal mezzo. Chiunque contraffaccia o altera biglietti di imprese di trasporto o usa biglietti contraffatti o alterati è sanzionato ai sensi degli artt. 462, 465 e 466 c.p.

Chi viene trovato sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non obliterato, ai sensi dell'art. 33 L.P. 9 luglio 1993, n. 16, è soggetto alla sanzione di € 80,00, aumentabile fino a € 300,00 + spese in caso di ritardato pagamento, e all'obbligo (esclusi i minori) di discesa dal mezzo. In alternativa la posizione è regolarizzabile col pagamento immediato del biglietto maggiorato di € 30,00, senza possibilità di presentare ricorso.

Chi avesse dimenticato l'abbonamento valido lo deve dichiarare al momento del controllo e riceverà, previa verifica, la sanzione di € 10,00 + spese, aumentabile a € 30,00 + spese in caso di ritardato pagamento. In alternativa la posizione, solo se già verificata a bordo, è regolarizzabile col pagamento immediato € 3,50, senza possibilità di presentare ricorso. È obbligatorio validare gli abbonamenti elettronici, riobliterare i biglietti e rinvalidare le carte a scalare all'atto di ogni salita in vettura, pena la sanzione di 10,00 €, aumentabile a € 30,00 + spese in caso di ritardato pagamento.

Le sanzioni amministrative per infrazioni che riguardano i titoli di viaggio (L.P. 16/93) possono essere pagate entro 60 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, tramite versamento diretto presso le biglietterie aziendali oppure sul conto corrente postale n° 93526960, intestato a Trentino trasporti esercizio S.p.A., Via Innsbruck 65 - 38121 Trento, indicando nella causale del bollettino in modo chiaro la data e il numero del verbale di violazione.

Avverso il provvedimento, entro 30 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire presso i competenti Uffici comunali o provinciali scritti difensivi o richiedere di essere sentiti in merito.

Trascorsi 60 giorni senza che sia intervenuto il pagamento o sia stato proposto ricorso, i competenti Uffici comunali o provinciali procederanno con ordinanza di ingiunzione, con addebito delle spese di procedimento.

3 UTILIZZO DELLA SMART CARD

E' obbligatoria la validazione di tutte le tessere smart card in sola salita o in salita e discesa a seconda del servizio utilizzato e del titolo di viaggio caricato sul supporto.

La validazione dovrà avvenire prima di salire a bordo presso una delle validatrici presenti nelle stazioni e nelle fermate per i servizi ferroviari e a bordo dei bus per i servizi su gomma, in entrambi i casi avvicinando la tessera all'area gialla presente sulle validatrici (la validatrice riconosce la tessera entro una distanza di circa 10 cm).

Prima di allontanare la tessera attendere l'accensione della luce verde o rossa e del segnale acustico.

Per effettuare la validazione non è necessario estrarre la smart card dall'involucro protettivo di plastica o dal porta tessera.

Se la validazione ha esito positivo la validatrice emette un segnale acustico accompagnato dall'accensione di una luce di colore verde: ciò significa che sulla tessera è presente un titolo di viaggio valido per il tragitto che state percorrendo.

Se la validazione ha esito negativo la validatrice emette un diverso segnale acustico

accompagnato dall'accensione di una luce di colore rosso. Ciò sta a significare che sulla tessera non è presente un titolo di viaggio valido per il tragitto prescelto (es. abbonamento scaduto) o che la tessera è guasta.

In caso di tessera guasta la validatrice può emettere luce rossa oppure, nel caso in cui la tessera sia del tutto illeggibile, nessun suono e nessuna luce. In entrambi questi casi è dovere dell'utente far verificare al più presto in biglietteria la funzionalità della tessera, munendosi nel frattempo di altro titolo di viaggio valido per viaggiare a bordo dei mezzi di Trentino trasporti.

In particolare si sottolinea che la presenza di credito a scalare sulla tessera non è di per sé titolo di viaggio valido, in quanto senza luce verde non si ha detrazione del credito e quindi pagamento del viaggio (equivale a biglietto non obliterato, sanzionabile come per mancanza di titolo di viaggio).

4 RIMBORSI

Le richieste di indennizzo (possibile nei casi previsti sul sito www.trentinotrasporti.it) motivate e corredate di tutti gli allegati necessari alla comprova del fatto, dovranno essere inviate tramite lettera a Trentino trasporti – Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO o tramite mail a segnalazioni@trentinotrasporti.it o tramite compilazione del form sul sito o consegnate a mano in una delle biglietterie.

E' necessario presentare copia del titolo di viaggio o dell'abbonamento ed eventuale ricevuta di pagamento del mezzo utilizzato in sostituzione del mezzo Trentino trasporti, con indicazione dell'ora e luogo di partenza.

I moduli e le informazioni sui rimborsi sono disponibili presso tutte le biglietterie, possono essere richieste via mail all'indirizzo segnalazioni@trentinotrasporti.it o direttamente dal sito aziendale nella sezione "Contatti - segnalazione".

La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o per qualsiasi evento fortuito e/o non imputabile all'Azienda non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento né alla proroga della loro validità.

5 REGOLE DI VIAGGIO

5.1 Norme comportamentali e responsabilità del passeggero

Il Cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio e per il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

Il Cliente che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è tenuto a mantenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole del vivere civile, attenendosi in particolare a quanto di seguito riportato.

Non occupare più di un posto a sedere o riservare posti occupandoli con zaini, borse o altri oggetti.

Non sporgersi e non gettare oggetti fuori dai finestrini.

Agevolare le persone anziane, i disabili, le persone a ridotta mobilità e le donne in gravidanza.

Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati alle persone con ridotta capacità motoria.

Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi (vale anche per le sigarette elettroniche).

Mantenere comportamenti decorosi e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e

inappropriati.

Adottare comportamenti di rispetto e collaborazione nei confronti del personale viaggiante, per favorirlo nello svolgimento del servizio, in particolare è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti e il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e fornite mediante cartelli e pittogrammi a bordo del mezzo.

Contribuire al mantenimento della pulizia, non sporcare, danneggiare o rimuovere parti o apparecchiature a bordo dei veicoli.

Utilizzare i segnali di allarme ed i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza.

Utilizzare le infrastrutture di trasporto, rispettando le regole Aziendali - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori.

Non è consentito distribuire, affiggere o esporre oggetti o volantini sui mezzi, nelle stazioni, autostazioni e pensiline o sulle paline di fermata, salvo espressa autorizzazione dell'Azienda. E' vietato vendere o offrire oggetti o esercitare attività di commercio.

E' vietato fumare all'interno di pensiline, stazioni e sale di attesa, nonché a bordo di autobus, treni e cabine funiviarie (divieto esteso anche alle sigarette elettroniche).

Non è permessa alcuna forma di accattonaggio sui mezzi.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso, può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte nel DPR 753/1980 e nel Codice della Strada.

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus e al treno, ai suoi arredi e al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva di procedere con la richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.2 Cinture di sicurezza

I passeggeri che utilizzano bus extraurbani al di fuori delle aree urbane sono obbligati ad utilizzare, se previste a bordo, le cinture di sicurezza. Appositi pittogrammi adesivi di colore blu sono stati predisposti sui sedili dotati di cinture per richiamare tale obbligo.

5.3 Bambini

I bambini di età inferiore ai 6 anni (la gratuità si intende fino al giorno del compimento del 6° anno compreso) possono viaggiare gratuitamente nel massimo numero di 5 per ogni adulto pagante. La gratuità non si applica a scolaresche e gruppi organizzati. La gratuità è estesa anche alle eventuali bici al seguito dei minori di 6 anni (mentre quella dell'adulto accompagnatore paga la tariffa prevista), ferme restando le altre norme sul trasporto bici applicabili su ciascun servizio, come da appositi paragrafi.

Un adulto pagante è inteso come la persona maggiorenne in possesso di qualsiasi titolo di viaggio valido sia a pagamento che a tariffa zero (per esempio categoria G).

I bambini, pur viaggiando gratuitamente, hanno diritto al posto a sedere (se disponibile); l'accertamento dell'età dei bambini avverrà sulla sola dichiarazione orale dell'accompagnatore e solamente in caso di dubbio il personale addetto alla controlleria acquisirà tutti i dati anagrafici necessari, trasmettendoli al Servizio Trasporti Pubblici della P.A.T. che effettuerà le opportune verifiche.

EuregioFamily Pass: esclusivamente le famiglie in possesso dell'**EuregioFamily Pass** (da richiedere on-line sul sito <http://fcard.trentinofamiglia.it>), esibendolo insieme al titolo di viaggio, con un singolo biglietto (o validazione di carta scalare per 1 passeggero) possono viaggiare in uno o due adulti e fino a 4 minori di 18 anni. La gratuità è estesa anche alle eventuali bici al seguito (oltre alla prima che paga la tariffa prevista), ferme restando le altre norme sul trasporto bici applicabili su ciascun servizio, come da appositi paragrafi.

5.4 Gruppi e comitive

Per una migliore organizzazione del servizio, i gruppi e le comitive sono tenuti ad avvertire Trentino trasporti secondo le specifiche dettate di seguito in ogni settore. L'Azienda si riserva di valutare gli opportuni provvedimenti a proprio insindacabile giudizio.

5.5 Animali

Il passeggero può portare con sé, gratuitamente, cani da grembo e piccoli animali d'affezione che, per le loro dimensioni, possono essere tenuti comodamente in braccio dall'accompagnatore.

Animali di taglia più grande sono ammessi al trasporto a disponibilità di spazio e per essi viene pagato il prezzo del corrispondente biglietto (esclusi cani guida per non vedenti e non udenti, che viaggiano gratuitamente).

In entrambi i casi gli animali viaggiano sotto la responsabilità dell'accompagnatore che deve adottare tutte le cautele e attrezzature necessarie (museruola e guinzaglio non più lungo di 1,5 metri per cani, obbligatori entrambi per tutti i cani indipendentemente dalla taglia degli stessi, esclusi: cani guida per non vedenti e non udenti; cani addestrati a sostegno delle persone diversamente abili; cani in dotazione alle Forze armate, di polizia, di protezione civile e dei Vigili del fuoco. Ordinanza 6/8/13 del Ministero della Salute, art. 5) per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori.

Non sono ammessi animali appartenenti a specie selvatiche o pericolose.

Ogni passeggero può accompagnare un solo animale (ad eccezione della funivia Trento-Sardegna ove è ammesso anche più di un animale per passeggero, su corsa supplementare dedicata senza altri passeggeri).

Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone o alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

6 TRASPORTO DISABILI E PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Trentino trasporti garantisce il trasporto delle persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda fornisce al proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori un'adeguata formazione.

L'Azienda non può garantire il trasporto delle persone con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) solo se necessario per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle competenti autorità e qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture (fermate e/o stazioni) renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a ridotta mobilità in condizioni di sicurezza e

concretamente realizzabili.

Il trasporto è garantito per le carrozzine le cui dimensioni rispettino gli standard stabiliti dalle norme vigenti (lunghezza 1,2 m - larghezza 0,7 m – altezza 1,09 m).

Informazioni dettagliate ed aggiornate sono disponibili sul sito www.trentinotrasporti.it.

7 TRASPORTO DI COSE

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile – entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, con peso massimo di 20 kg – della perdita o delle avarie del bagaglio che è stato consegnato chiuso e con etichetta recante i recapiti dell'utente (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono), salvo l'Azienda provi che la perdita e/o l'avaria dipendano da causa ad essa non imputabile.

La perdita e/o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che le stesse siano state determinate da causa imputabile al vettore. L'Azienda non è in alcun modo responsabile di eventuali valori; gli stessi vanno esclusivamente conservati dall'utente che ne è l'unico responsabile, pertanto non possono essere sistemati nel bagaglio in stiva. Per ulteriori dettagli si rimanda alle precisazioni per i singoli servizi.

Gli oggetti smarriti sui mezzi e rinvenuti vengono raccolti e custoditi per un periodo massimo di 30 giorni nelle sedi di Trentino trasporti.

Per informazioni: www.trentinotrasporti.it e, per servizi urbano, extraurbano e funiviario: tel. 0461/031000 (centralino); per servizi ferroviari: tel. 0463/901150 (Stazione FTM di Malè).

8 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Cliente può inviare a Trentino trasporti comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro particolare utile per facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione della richiesta all'origine della segnalazione. Le comunicazioni anonime non verranno prese in considerazione.

Il Cliente può inviare comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti e reclami indirizzandoli a: Trentino trasporti - Via Innsbruck 65 - 38121 Trento - tel. 0461-821000 (call center) - fax 0461-031407 – mail: segnalazioni@trentinotrasporti.it.

La risposta può essere: telefonica, con lettera o via posta elettronica.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi a Trentino trasporti ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e Reg. UE 679/2016 sulla tutela della privacy.

Trentino trasporti si impegna a rispondere entro 1 mese dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo. In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Inoltre, i passeggeri, qualora ritengano violati i diritti sanciti dai Regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente) al reclamo già presentato al vettore, hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad un organo indipendente (Autorità di Regolazione dei Trasporti – www.autorita-trasporti.it – pec@pec.autorita-trasporti.it).

9 PRECISAZIONI SERVIZIO URBANO

9.1 Titoli di viaggio

Il Cliente deve salire a bordo già munito di titolo di viaggio e, se cartaceo da obliterare, è tenuto ad annullarlo nell'apposita validatrice non appena sale a bordo del mezzo.

Dopo la convalida, è necessario verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo. Nel caso di guasto o malfunzionamento della validatrice, il Cliente è tenuto a scrivere a mano sul biglietto data e ora di utilizzo.

E' obbligatorio inoltre validare gli abbonamenti elettronici, riobliterare i biglietti e validare / rivalidare le carte a scalare e i biglietti "mobile" all'atto di ogni salita in vettura.

Sono esonerati, salvo ove sotto specificato, dall'obbligo di validazione della tessera "smart card" sugli autobus urbani di linea i titolari di smart card categoria G per disabili (con o senza accompagnatore), mentre rimane l'obbligo di validazione per gli utenti titolari di smart card categoria G "tessera di servizio" o "richiedente asilo politico".

Sulle corse dove è attivo l'obbligo di salita dalla porta anteriore permane l'obbligo di validazione anche per i titolari di smart card categoria G per disabili con o senza accompagnatore, ad esclusione dei soli utenti in carrozzina che salgono dalla porta centrale.

Il titolo di viaggio a tempo (biglietto a cartoncino, biglietto "mobile", carta scalare), se riobliterato/rivalidato entro il termine di validità, consente di terminare la corsa sulla quale è stato riobliterato/rivalidato anche se si prolunga oltre detto termine.

Sulle tutte le linee del Servizio Urbano di Trento, eccetto linee 5, A e B, e su tutte le linee del Servizio Urbano di Rovereto all'atto della salita (dalla porta anteriore) i passeggeri devono mostrare e convalidare il titolo di viaggio davanti all'autista.

Su tutte le linee dei Servizi Urbani di Trento e Rovereto, in mancanza di titolo valido, i passeggeri possono acquistarlo direttamente dall'autista con pagamento in contanti (biglietto di corsa semplice al costo di € 2,00 valido solo fino a fine corsa).

Per snellire le operazioni di vendita del biglietto a bordo, l'autista potrà accettare e cambiare banconote di taglio minimo, pari al massimo a quello immediatamente superiore al valore del (o dei) biglietto(i) emesso(i); (es.: da 1 a 2 biglietti si cambia max 1 banconota da 5€; da 3 a 4 biglietti si cambia max 1 banconota da 10€, etc.).

Sulle corse effettuate con bus extraurbano la vendita a bordo è effettuata alla tariffa extraurbana relativa alla tratta percorsa. Sulle corse effettuate da autonoleggiatore privato non si effettua vendita a bordo (si sale solo se premuniti di titolo di viaggio).

I biglietti cartacei validi per il Servizio Urbano di Trento acquistati presso le rivenditorie autorizzate riportano una data di scadenza entro la quale devono essere necessariamente utilizzati. Si precisa che gli stessi non possono essere né rimborsati né sostituiti né antecedentemente né successivamente alla data di scadenza.

9.2 Fermate

Tutte le fermate del servizio urbano sono facoltative e quindi a richiesta.

I Clienti sono tenuti a segnalare sul mezzo con congruo anticipo, tramite il dispositivo acustico di "fermata prenotata", la necessità di effettuare la fermata. Il Cliente, in attesa in corrispondenza della fermata, deve segnalare l'intenzione di salire a bordo alzando distintamente il braccio in maniera visibile all'avvicinarsi del mezzo. Gli Utenti non-vedenti o ipo-vedenti sono invitati a rendere ben visibili gli ausili di riconoscimento di cui siano dotati;

sono inoltre invitati a farsi assistere o supportare da altri utenti vedenti in attesa nel riconoscimento, tra più linee in transito, di quella utilizzata. Non è possibile salire o scendere fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Durante la marcia, se in piedi, sorreggersi agli appositi sostegni. In presenza di aree libere all'interno dell'autobus è vietato sostare in prossimità di porte ed obliterate per non intralciare e rallentare salita e discesa degli altri passeggeri. È pericoloso e vietato appoggiarsi alle porte, sia durante la marcia, sia in fermata, impedendone l'apertura.

Con la sola eccezione delle carrozzine con utenti con disabilità (o con dispositivi di ausilio alla deambulazione, girello) e dei passeggeri con bambini, È VIETATO SALIRE DALLA PORTA CENTRALE, riservata alla sola discesa.

Chi sale dalla porta centrale è soggetto al pagamento di una sanzione.

La salita a bordo è prevista sempre dalla sola porta anteriore, tranne nei casi di particolare affollamento nei quali il conducente può aprire anche la porta posteriore.

9.3 Trasporto disabili e passeggeri

Parte delle linee e delle fermate dei servizi urbani di Trento, Rovereto e Alto Garda sono attrezzate per il supporto alle persone diversamente abili (indicazioni circa le "fermate sbarriate" sono riportate nei libretti orari e sul sito internet www.trentinotrasporti.it). Le fermate abilitate sono evidenziate con l'apposito adesivo con simbolo disabile bianco su fondo blu apposto sulla tabella di fermata.

Sono in servizio mezzi dotati di dispositivi che agevolano le operazioni di salita a bordo dei viaggiatori con ridotta capacità motoria poiché dotati di pianale super-ribassato, di lama estraibile per la salita/discesa delle carrozzelle e di posto riservato.

Il trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in passeggino o carrozzina sulle linee abilitate è ammesso sugli autobus che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. Un adesivo sulla fiancata esterna (porta centrale) di tali mezzi indica la portata massima di trasporto.

La salita e la discesa dei Clienti disabili in sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente sulle linee abilitate e presso le fermate autorizzate, evidenziate con l'apposito simbolo sulla tabella di fermata e sugli orari, a meno che il disabile non sia aiutato da accompagnatori in grado di far salire o scendere il disabile senza l'intervento del conducente e senza l'estrazione della pedana che può essere attivata esclusivamente presso le fermate autorizzate. In deroga alle norme sulle porte di salita, disabili e passeggeri con accompagnatori salgono sempre dalla porta centrale del bus.

A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle (con le spalle rivolte all'apposito schienale) che il passeggino/carrozzina devono essere posizionati nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenati. Il disabile in sedia a rotelle deve allacciare la cintura di sicurezza, qualora presente. Il passeggino/carrozzina deve essere tenuto saldamente con mano dall'accompagnatore adulto responsabile, che ha l'obbligo di adottare tutte le misure e cautele per la sicurezza del minore.

Qualora lo spazio per carrozzine/passeggeri a bordo dell'autobus sia già occupato da un disabile in sedia a rotelle non è ammissibile, per motivi di sicurezza, far salire un altro passeggero (disabile e/o in passeggino/carrozzina).

Nel caso in cui sia già presente a bordo del mezzo n. 1 passeggino per bambini e pervenga la richiesta di salita di un disabile in sedia a rotelle, l'accompagnatore e il bambino in passeggino dovranno prendere posto nello spazio in prossimità dell'area riservata agli utenti con ridotta capacità motoria. Il passeggino dovrà essere posto, con le consuete precauzioni, in modo da non ostacolare il normale e sicuro utilizzo del mezzo agli altri passeggeri, mentre

il disabile dovrà prendere posto nello spazio appositamente attrezzato.

Nel caso di presenza a bordo del mezzo di n. 2 passeggini per bambini, il disabile su sedia a rotelle non sarà ammesso al trasporto.

Affinché non siano esposti a rischio di ribaltamento per perdita di equilibrio dovuta alla pendenza accentuata del piano inclinato, utenti portatori di deambulatori di vario tipo, hanno accesso a bordo dalla porta anteriore, quindi senza l'utilizzo della pedana, che può essere utilizzata esclusivamente per le carrozzine.

Il trasporto di carrozzine e passeggini aperti è gratuito sui mezzi urbani dalle ore 9.00 nei giorni feriali e senza limiti di orario nei giorni festivi.

È sempre consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini o monopattini purché piegati (con ingombro non eccedente cm 115x20x15).

I passeggeri che portano con sé passeggini, carrozzine o ausili alla mobilità:

- devono custodire gli stessi per evitare di causare danni ad altri utenti e/o al mezzo;
- saranno chiamati a rispondere per ogni eventuale danno provocato, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità in merito.

9.4 Trasporto bagagli e biciclette

Il Cliente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né il trasporto di biciclette. È invece consentito il trasporto gratuito di biciclette da bambino purché di piccole dimensioni, nonché i nuovi modelli di biciclette ripiegabili purché ripiegate e riposte nell'apposita sacca che le assimila a bagaglio a mano senza sporgenze pericolose.

I passeggeri che portano con sé bagagli:

- devono custodire gli stessi per evitare di causare danni ad altri utenti e/o al mezzo;
- saranno chiamati a rispondere per ogni eventuale danno provocato, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità in merito.

9.5 Gruppi e comitive

Per il servizio urbano non è prevista l'istituzione di corse integrative o supplementari al normale programma di esercizio, pertanto non possono essere accettati gruppi scolastici troppo numerosi; deve essere cura degli organizzatori programmare preventivamente l'uscita evitando orari di punta e suddividendo i gruppi numerosi in sotto-gruppi non superiori a 15/20 passeggeri per corsa su più corse successive.

10 PRECISAZIONI SERVIZIO EXTRAURBANO

10.1 Titoli di viaggio

I biglietti extraurbani sono validi esclusivamente nella data indicata sul biglietto stesso e devono essere utilizzati senza fermate intermedie salvo le corse per le quali è prevista la coincidenza o il cambio autobus. Chiunque sale a bordo dei mezzi extraurbani da fermate presenziate o munite di biglietteria automatica regolarmente in servizio, privo di biglietto, deve pagare € 2,00 di sovrapprezzo. Qualora, causa motivi tecnici, la biglietteria non sia in grado di emettere titoli di viaggio, questi possono essere acquistati direttamente a bordo, previo tempestivo avviso da parte del cliente all'autista-bigliettaio, **SENZA IL SOVRAPPREZZO**. Agli utenti disabili in carrozzina che acquistano il biglietto a bordo dei mezzi pur in presenza di biglietteria a terra funzionante non verrà applicato nessun diritto fisso per esazioni a bordo. È possibile acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo pagando all'autista con monete o banconote di piccolo taglio.

10.2 Fermate

Tutte le fermate del servizio extraurbano sono facoltative e quindi a richiesta.

Si invita il Cliente a sostare, in tempo utile per l'attesa, nell'area di fermata e a segnalare, per tempo, alzando il braccio in maniera visibile all'avvicinarsi del mezzo, l'intenzione di salire a bordo; per la discesa, il Cliente dovrà segnalare con congruo anticipo, tramite il dispositivo acustico di "fermata prenotata" oppure avvisando direttamente il Personale a bordo del mezzo, la necessità di effettuare la fermata. La salita deve avvenire dalla porta anteriore. È vietato, oltre che pericoloso, salire o scendere fuori dalle fermate o quando il mezzo è in movimento.

All'interno delle aree dei Comuni di Trento e Rovereto raggiunte dalle corse del servizio urbano (quindi escluso Ponte Alto, Valsorda, Acquaviva, Sardagna e Monte Bondone a monte di Maso Banal, Vigolo Baselga) le corse extraurbane non effettuano servizio locale urbano, quindi per le corse in partenza da Trento o Rovereto si effettuano all'interno di detti Comuni fermate di sola salita (non è prevista la discesa) mentre per quelle con destinazione finale Trento o Rovereto si effettuano all'interno di detti Comuni fermate di sola discesa (non è prevista la salita). Fanno eccezione le seguenti linee o fermate che ammettono il servizio locale (salita e discesa):

- a Trento, per tutte le corse interessate: Ravina e Romagnano, Cadine.
- A Rovereto, per tutte le corse interessate: Noriglio, Marco, Mori stazione.
- A Rovereto, per tutte le fermate previste: corse delle linee B301-B332 Trento-Riva del Garda e ritorno e B301-B334/B335 Trento-Ala e ritorno.

10.3 Trasporto disabili

Per il servizio extraurbano alcuni mezzi sono dotati di pedana sollevatrice (la percentuale dei mezzi con accesso facilitato è riportata al capitolo "Gli standard del servizio"). Per tutte le esigenze di trasporto, contattare l'Azienda (Servizio extraurbano) con un preavviso minimo di 36 ore rispetto al viaggio richiesto – intese per i giorni dal lunedì al venerdì, non contando quindi sabato, domenica e festivi –, telefonando al numero 0461/821000.

Si fa presente che per esigenze legate alla gestione del servizio e a ragioni di sicurezza, il

viaggio potrebbe essere anticipato o posticipato a corse precedenti o successive, rispetto alla richiesta.

10.4 Trasporto biciclette

Sugli autobus extraurbani il trasporto di biciclette è consentito previo pagamento della tariffa prefissata (gratuito nel caso di biciclette pieghevoli piegate e poste in bagagliaia, ove presente e con spazio disponibile) ed è limitato allo spazio disponibile.

Per gli autobus dotati di rastrelliera posteriore (circa 6 posti), il trasporto della bici sulla stessa, con posizionamento a carico del passeggero, è ammesso qualora la bicicletta montata non sia in nessun caso più lunga di due metri, di peso non superiore a 15 kg e che le ruote possano venir agganciate negli appositi sostegni (gancio e binario accolgono ruote di larghezza inferiori a 6 cm).

In tutti gli altri casi (bici non conformi ai suddetti limiti o autobus senza rastrelliera), la bicicletta va riposta dal viaggiatore nella bagagliaia. Rimangono esclusivamente in capo all'autista o al bigliettaio (se presente) le operazioni di apertura e chiusura degli sportelli laterali.

Si precisa che la disponibilità di posti in bagagliaia è variabile e dipende anche dalla tipologia dell'autobus (capienza possibile da zero a due biciclette, escluse bici pieghevoli piegate); in ogni caso l'Azienda non può garantire a priori la prenotazione del posto per la bicicletta che sarà soggetto alla disponibilità di spazio del mezzo e non precedentemente occupato da bagagli o altre biciclette. Si consiglia di dotarsi di elastici che permettono di bloccare la bicicletta e limitarne il movimento nella bagagliaia.

Sia sulla rastrelliera, sia in bagagliaia sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, quindi senza alcun tipo di motore.

Non sono quindi ammessi biciclette e monopattini elettrici.

I passeggeri con bicicletta al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente.

L'Azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

10.5 Trasporto bagagli

Il Cliente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni comune bagaglio che non può comunque superare il peso di 20 kg.

I bagagli vengono caricati e scaricati ad opera dello stesso cliente proprietario nella bagagliaia dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato. Rimane ad esclusivo carico dell'autista o bigliettaio (se presente), oltre alle manovre di apertura e chiusura degli sportelli laterali degli autobus, anche il compito di visionare e coordinare le operazioni di carico e scarico dei bagagli e di indicare ai passeggeri la corretta collocazione dei colli all'interno delle bagagliere collaborando per il corretto e funzionale posizionamento degli stessi. Il trasporto di bagagli è comunque garantito solo fino all'esaurimento dello spazio delle bagagliere.

E' vietato trasportare sostanze infiammabili, esplosive, nocive, inquinanti nonché oggetti che possano mettere in pericolo la salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente. Non è consentito trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (fatto salvo per gli agenti di Forza Pubblica). È vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore per il cui

deterioramento o smarrimento l'Azienda non è responsabile.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il cliente porta con sé, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

L'Azienda non è responsabile per furti o manomissioni del bagaglio a mano.

10.6 Coincidenze

Nel caso di coincidenze indicate in orario e di corse con previsto cambio autobus lungo il percorso, il tempo massimo di attesa dell'autobus della corsa successiva, in caso di ritardo della corsa precedente, è fissato in 10' dall'orario di arrivo previsto, salvo diverse disposizioni emanate in casi particolari dall'Azienda.

10.7 Gruppi e comitive

Per i gruppi superiori alle 20 persone è obbligatorio dare comunicazione all'Azienda (tel. 0461-821000) entro il giorno lavorativo (lunedì-venerdì) precedente il viaggio.

I gruppi di almeno 15 persone possono usufruire del biglietto comitiva, con uno sconto del 15% sulla tariffa ordinaria. Il biglietto ha validità di 1 giorno (giorno di emissione se venduto al momento a bordo bus, o giorno di validità richiesto, con anticipo max 30 giorni, se venduto presso le biglietterie Aziendali).

10.8 Autostazioni: norme di sicurezza per i pedoni

Nelle autostazioni vige il "Regolamento autostazioni", di cui si invita a prendere visione. In particolare si richiamano le seguenti norme di sicurezza (art. 15 del Regolamento).

Il principale e più grave rischio di infortunio nelle autostazioni è causato dal pericolo di investimento di persone da parte di autobus od altri veicoli. A tal fine:

- i passeggeri in attesa sul marciapiede delle pensiline al sopraggiungere dell'autobus devono rimanere ad opportuna distanza di sicurezza dal bordo ed approssimarsi alla porta di salita allorché l'autobus è fermo agevolando l'eventuale discesa di altri passeggeri;
- nell'attraversamento di pensiline o postazioni di sosta di autobus i passeggeri devono arrestarsi sul marciapiede, osservare a destra ed a sinistra che non sopraggiunga alcun mezzo, ed una volta impegnata la corsia destinata alla marcia dei veicoli, sgomberarla rapidamente. Ove presenti devono obbligatoriamente utilizzare le apposite strisce pedonali;
- i passeggeri devono evitare di passare vicino ad autobus in moto e di attraversare file di veicoli in sosta;
- non è ammessa la presenza di pubblico nelle aree riservate esclusivamente al transito e alle manovre dei bus e al personale aziendale.

11 PRECISAZIONI SERVIZIO FERROVIARIO

11.1 Titoli di viaggio

I biglietti extraurbani sono validi esclusivamente nella data indicata sul biglietto stesso e non devono essere obliterati, mentre i biglietti urbani devono essere obliterati ad ogni salita e il periodo di validità decorre dal momento della prima obliterazione. Le seguenti fermate sono in ambito urbano: linea FTM: Trento, Trento nord zona commerciale, Gardolo, Zona Industriale, Lamar, Lavis, Zambana, Nave S.Felice; linea FTB: Trento, Trento S. Chiara, Trento S. Bartolameo, Villazzano, Povo-Mesiano.

11.2 Trasporto disabili e persone a ridotta mobilità (PRM)

11.2.1 Ferrovia Trento – Malè – Marilleva

L'accesso dei disabili in carrozzina ai binari è garantito in molte stazioni e fermate: Trento, Trento nord (zona commerciale), Zambana, Nave S. Felice, Mezzocorona ferrovia, Mezzocorona borgata, Mezzolombardo, Cles, Cles Polo scolastico, Cassana, Cavizzana, Malè, Dimaro, Daolasa, Marilleva, Mezzana.

Per tutte le esigenze di trasporto, contattare l'Azienda con un preavviso minimo di 12 ore rispetto al viaggio richiesto telefonando al numero 0461/821000 negli orari di apertura del call-center (lunedì-sabato 7.00-19.30).

Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone a ridotta mobilità (PRM) vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

11.2.2 Ferrovia Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) è offerta da Rete Ferroviaria Italiana - RFI, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie.

Tutti i treni "Minuetto" in uso a Trentino trasporti sono attrezzati per accogliere carrozzine per disabili. Per ragioni di sicurezza, la salita e la discesa dei Clienti disabili in sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente presso le Stazioni di Trento, Pergine e Bassano e previa prenotazione. Ulteriori dettagli sulle modalità di accesso dei disabili sono disponibili sul sito internet www.trentinotrasporti.it.

I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone a ridotta mobilità (PRM) è garantita dal personale di bordo di Trentino trasporti su tutti i treni ed è gratuita.

Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone a ridotta mobilità (PRM) vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

11.3 Trasporto biciclette

La tariffa per il trasporto delle biciclette è fissata con Delibera della Giunta Provinciale, al pari delle altre tariffe applicate sui servizi ferroviari gestiti da Trentino trasporti.

È gratuito (senza necessità di prenotazione e limiti di numero) su tutti i treni il trasporto di bici pieghevoli, purché piegate.

L'Azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

Le operazioni di carico e scarico dai treni della bicicletta dovranno essere effettuate dal cliente, così come il posizionamento e l'aggancio agli appositi sostegni della stessa una volta a bordo, rispettando le indicazioni fornite dal personale aziendale.

Nel caso in cui il trasporto delle bici possa pregiudicare il servizio ferroviario, il personale di bordo può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno.

Per maggiori dettagli sui periodi di validità dell'iniziativa si prega di consultare il sito internet www.trentinotrasporti.it o i volantini.

Le norme dei paragrafi successivi non si applicano alle bici pieghevoli piegate.

11.3.1 Ferrovie Trento – Malé – Marilleva

Tutti i treni circolanti sulla linea ferroviaria Trento – Malé - Marilleva forniscono il servizio di trasporto biciclette (fino a un massimo di 4) da maggio ad ottobre.

Nel periodo estivo l'offerta viene ampliata con il servizio "Treno+Bici", che consente il trasporto su speciali treni fino a un massimo di 60 biciclette nella tratta Mostizzolo - Marilleva.

Nell'orario estivo è previsto al mattino un treno con 18 posti bici da Trento verso Mostizzolo - Malé - Marilleva e ritorno nel tardo pomeriggio.

Sui treni con 60 posti non è possibile prenotare il posto per la bicicletta, mentre per agevolare il servizio sui treni con soli 4 o 18 posti bici è prevista la possibilità di prenotare entro il giorno precedente la data del viaggio, telefonando al Call Center di Trentino trasporti (0461.821000) in orario di apertura. Su questi servizi non è garantito il trasporto in assenza di prenotazione.

11.3.2 Ferrovie Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa

Tutti i mezzi "Minuetto" sono attrezzati per il trasporto di 6 biciclette.

Nei mesi di luglio e agosto l'offerta viene ampliata aumentando il numero delle bici trasportabili fino a 36 biciclette/treno senza prenotazione.

11.4 Trasporto bagagli al seguito

Il Cliente può portare con sé, al prezzo stabilito nell'apposito tariffario, un bagaglio di peso non superiore a 20 kg, il quale deve essere caricato e scaricato dal treno ad opera del cliente.

È vietato trasportare sostanze infiammabili, esplosive, nocive, inquinanti nonché oggetti che possano mettere in pericolo la salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente.

E' consentito il trasporto gratuito di sci e passeggini ripiegati nelle apposite bagagliere ove presenti o scompartimenti.

11.5 Spedizione collettame

Non è prevista la possibilità di spedire merci o bagagli registrati sulle ferrovie gestite da Trentino trasporti.

11.6 Autoservizi sostitutivi

Trentino trasporti può effettuare autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per le linee o tratti di linee nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia interrotto o sospeso o comunque per qualsiasi altra motivazione ritenuta necessaria ad insindacabile giudizio dell'Azienda.

Su tali servizi valgono i titoli di viaggio previsti per il trasporto ferroviario.

In questi casi vengono emesse apposite comunicazioni alla clientela.

11.7 Gruppi e comitive

I gruppi numerosi a bordo dei treni delle linee ferroviarie sono ammessi solo in presenza di una prenotazione autorizzata, da richiedere con un anticipo minimo di tre giorni lavorativi rispetto alla data del viaggio, scrivendo all'indirizzo e-mail: ferrovia@trentinotrasporti.it.

Visto il grande afflusso di clientela sui treni, si consiglia di effettuare la prenotazione con largo anticipo. La prenotazione non garantisce il posto a sedere.

La prenotazione deve essere sempre confermata dal Servizio Produzione.

12 PRECISAZIONI FUNIVIA TRENTO-SARDAGNA

12.1 Disposizioni generali (art 23 Regolamento di Esercizio della funivia)

1. I viaggiatori sono tenuti a rispettare il regolamento di esercizio per la parte che li riguarda e ad osservare le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza e regolarità del trasporto. Ottemperano inoltre a tutte le altre particolari norme di comportamento che sono rese note mediante i cartelli monitori, apposti nelle stazioni e lungo la linea, nonché alle indicazioni che vengono date, in circostanze speciali, dal personale addetto.
2. Le disposizioni che riguardano i viaggiatori sono portate a conoscenza del pubblico a mezzo di affissioni nelle stazioni di imbarco e/o nelle biglietterie.

12.2 Biglietti e bagagli

Per i possessori di smart card (abbonamenti e carte scalari), valgono le tariffe del Servizio Urbano di Trento e tutte le relative norme (obbligo di validazione prima di accedere in vettura).

Per quanto riguarda i titoli cartacei o mobile ticket, per i passeggeri residenti in Provincia Autonoma di Trento (residenza da comprovare mediante esibizione di documento di identità) valgono le tariffe del Servizio Urbano di Trento e tutte le relative norme (obbligo di obliterazione prima di accedere in vettura; nel caso di guasto o malfunzionamento della validatrice, il Cliente è tenuto a scrivere a mano sul biglietto data e ora di utilizzo). Per i passeggeri residenti fuori provincia, valgono le tariffe turistiche come esposte al pubblico.

1. I viaggiatori devono munirsi del biglietto prima di entrare sulla pedana di imbarco. Il biglietto deve essere esibito al personale dell'impianto qualora richiesto. Nel prezzo del biglietto è compreso il diritto al trasporto di un piccolo bagaglio non ingombrante (art 24 comma 1 Regolamento di Esercizio della funivia), non eccedente le dimensioni di cm. 50x30x25. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

I passeggeri che portano con sé bagagli:

- devono custodire gli stessi per evitare di causare danni ad altri utenti e/o al mezzo;
- saranno chiamati a rispondere per ogni eventuale danno provocato, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità in merito.

2. Non sono ammesse precedenze fatto salvo per il personale di servizio, gli incaricati della sorveglianza e del soccorso, nonché negli altri casi speciali approvati dal SIF (art 24 comma 2 Regolamento di Esercizio della funivia).

12.3 Rapporti con il personale e modalità per il viaggio (art 25 Regolamento di Esercizio della funivia)

1. È vietato ai viaggiatori parlare con gli agenti addetti all'impianto, tranne che per necessità di servizio.
2. Il viaggiatore, che non sia pratico del sistema di trasporto, deve avvisare il personale e richiedere le istruzioni del caso.

3. I viaggiatori, in relazione alle peculiarità del sistema di trasporto, per cui risulta necessaria la collaborazione attiva dell'utente, devono uniformarsi strettamente agli obblighi ed ai divieti resi manifesti con appositi avvisi dell'azienda concessionaria e devono comportarsi in maniera da non arrecare pericolo ad altre persone o danni alle attrezzature dell'impianto.
4. Ai viaggiatori è vietato:
 - a) accedere all'impianto e, in particolare, salire sul veicolo in assenza del personale addetto;
 - b) seguire percorsi non prestabiliti nelle stazioni e manomettere qualsiasi dispositivo dell'impianto;
 - c) far sporgere o gettare oggetti di qualsiasi tipo dal veicolo;
 - d) nelle cabine, manomettere o tentare di aprire le ante delle porte durante il viaggio;
 - e) fumare nelle stazioni o durante il viaggio.
5. Nel caso le stazioni venissero trovate incustodite dal personale addetto, è assolutamente vietato ai viaggiatori entrare nei piazzali ed avvicinarsi ai veicoli in moto, nonché salire sui medesimi.
6. I viaggiatori muniti di dispositivi di protezione antivalanga del tipo «air bag», devono disattivare o mettere in sicurezza tale dispositivi, prima di accedere ai veicoli.
7. Sono esclusi dal trasporto i viaggiatori che, ad insindacabile giudizio del personale dell'impianto, si trovano palesemente in stato di ubriachezza, quelli non sufficientemente protetti in relazione alle condizioni climatiche ambientali, quelli portanti oggetti che impediscono una agevole salita sui veicoli, nonché quelli che per il loro stato o il loro comportamento possano pregiudicarne la sicurezza, disturbando i viaggiatori e turbando l'ordine pubblico.
8. Nell'ipotesi di evacuazione dei viaggiatori in linea, questi devono porre particolare attenzione alle comunicazioni del personale addetto alle operazioni di evacuazione, conservando sui veicoli una posizione corretta.

12.4 Operazioni di soccorso (art 26 Regolamento di Esercizio della funivia)

1. Nell'eventualità che, per grave guasto, sia necessario provvedere al soccorso dei viaggiatori rimasti in linea, essi saranno opportunamente avvisati.
2. Il soccorso sarà eseguito con le necessarie misure ed istruzioni di prudenza, alle quali i viaggiatori dovranno tassativamente attenersi.

12.5 Trasgressioni (art 27 Regolamento di Esercizio della funivia)

1. I trasgressori alle disposizioni regolarmente portate a conoscenza del pubblico, a mezzo di appositi comunicati e cartelli monitori, affissi sia nelle stazioni sia in linea o nelle biglietterie, saranno perseguiti ai sensi dell'art. 18 del Decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753.
2. Ove l'inosservanza possa arrecare serio pregiudizio all'incolumità dei rimanenti viaggiatori, i trasgressori saranno deferiti all'Autorità Giudiziaria, qualora il fatto integri una delle ipotesi di reato previsto dagli artt. 432 e 650 del Codice Penale.
3. L'utente è responsabile di tutti gli eventuali danni derivanti dalla mancata osservanza delle presenti disposizioni per i viaggiatori.

12.6 Reclami (art 28 Regolamento di Esercizio della funivia)

1. I reclami dei viaggiatori devono essere inviati al SIF, con le complete generalità e il preciso indirizzo del reclamante.
2. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

12.7 Prescrizioni particolari per il trasporto di bambini (dall'allegato A al Regolamento di Esercizio della funivia)

Le carrozzine od i passeggini per bambini sono ammessi a bordo di ciascuna vettura nel numero massimo di due, al fine di facilitare eventuali operazioni di soccorso in linea. Ciascuno di essi deve essere seguito per tutta la durata del viaggio da un accompagnatore. Nel caso il passeggino non possa essere richiuso "ad ombrello", il numero dei passeggeri imbarcati dovrà essere ridotto di due unità per ciascun passeggino, al fine di garantire sufficiente spazio agli altri passeggeri.

12.8 Prescrizioni particolari per il trasporto di animali

1. Sono ammessi al trasporto solamente gli animali domestici. E' consentito, sotto la responsabilità del proprietario, il trasporto di animali solo se la taglia e la tipologia, nonché i sistemi di ausilio al trasporto, permettono al viaggiatore di trasportare l'animale in sicurezza (art 13 comma 1 Regolamento di Esercizio della funivia).
2. I viaggiatori con animali al seguito devono comunque adottare le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza e sull'incolumità propria e dei terzi (art 13 comma 2 Regolamento di Esercizio della funivia).

(dall'allegato A al Regolamento di Esercizio della funivia):

Circa il trasporto di cani, vige l'obbligo di museruola e guinzaglio con lunghezza non superiore a 1,50 m.

E' ammesso il trasporto - assieme agli altri passeggeri - di un solo cane per corsa. Nel caso sia necessario trasportare contemporaneamente più cani col medesimo proprietario o detentore, sarà effettuata una corsa straordinaria dedicata.

I cani che mostrino particolare aggressività dovranno essere trasportati separatamente dagli altri viaggiatori, ad eccezione dei loro proprietari o detentori.

Le presenti disposizioni non si applicano ai cani addestrati a sostegno delle persone diversamente abili, nonché ai cani in dotazione alle Forze armate, di polizia, di protezione civile e dei Vigili del fuoco.

12.9 Prescrizioni particolari per il trasporto di viaggiatori disabili

La funivia Trento-Sardagna è accessibile per i disabili; nella stazione di valle si raggiunge e si lascia l'accesso alla cabina tramite una scala servo-assistita.

(dall'allegato A al Regolamento di Esercizio della funivia):

Tutti gli eventuali passeggeri disabili devono preventivamente avvertire il personale prima di salire a bordo delle vetture ed attenersi alle seguenti disposizioni.

- I passeggeri con difficoltà motorie, ma che possono salire e scendere dalle vetture autonomamente, devono obbligatoriamente reggersi saldamente agli appositi sostegni per tutta la durata del viaggio.
- I passeggeri con propria sedia a rotelle sono ammessi a bordo di ciascuna vettura nel numero massimo di uno, al fine di facilitare eventuali operazioni di soccorso in linea e, se necessario, devono essere seguiti per tutta la durata del viaggio da un accompagnatore qualificato.
- La sedia a rotelle deve essere bloccata con i propri freni, nonché appoggiata lungo una delle pareti della cabina. Per ciascuna sedia a rotelle si dovrà ridurre di quattro unità il numero di passeggeri imbarcati.
- I passeggeri non vedenti devono obbligatoriamente reggersi saldamente agli appositi sostegni per tutta la durata del viaggio e, se non accompagnati, sono ammessi a bordo di ciascuna vettura nel numero massimo di uno, al fine di facilitare eventuali operazioni di soccorso in linea.
- I passeggeri non udenti devono eventualmente munirsi di materiale per scrivere al fine di comunicare con gli agenti.

12.10 Prescrizioni particolari per il trasporto di biciclette

Sulla Funivia Trento-Sardagna è possibile trasportare (con pagamento della relativa tariffa prefissata) biciclette monoposto (a trazione normale o elettrica) in apposite corse riservate effettuate nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 09.00 alle ore 11.30 (dalle ore 08.00 solo nel periodo di validità dell'orario estivo limitatamente ai giorni di sabato e festivi);
- dalle ore 14.30 alle ore 17.00;
- dalle ore 20.30 alle ore 22.30.

Per le corse delle 11.30, 17.00 e 22.30 per il trasporto della bicicletta è necessario presentarsi in stazione con almeno 10 minuti di anticipo sull'orario della corsa.

(dall'allegato A al Regolamento di Esercizio della funivia):

Il trasporto è permesso con le seguente modalità:

- **Accesso alle stazioni:** i cicli dovranno accedere al piano di imbarco delle stazioni poco prima dell'accesso in vettura. I ciclisti dovranno lasciare le biciclette nei pressi della stazione fino a che l'agente non darà l'ordine di portarle, sollevate a mano, al piano di imbarco.
- **Accesso alle vetture:** l'agente di stazione indicherà al conducente del mezzo come posizionare il medesimo all'interno della vettura.
- **Numero di biciclette trasportate:** per ogni corsa è ammesso il trasporto da 1 a 3 cicli, secondo le valutazioni del personale in servizio.
- **Corse riservate:** i cicli saranno trasportati con apposite corse riservate. Per motivi di sicurezza non sono ammessi passeggeri, ma solo i conducenti dei veicoli, che saranno responsabili del corretto trasporto degli stessi.
- **Precedenze:** la priorità di trasporto va sempre data ai passeggeri delle normali corse di servizio - ordinarie e straordinarie - salvo deroghe previste in orario.
- **Uscita dalle stazioni:** alla stazione di monte i cicli dovranno essere accompagnati a mano fino alla fine dello scivolo. Alla stazione di valle i cicli dovranno essere portati sollevati fino al termine delle scale.

N.B.: non è ammesso il trasporto di biciclette nel caso di autocorse sostitutive.