

# CARTA DEI SERVIZI





## Sommario

<b>La Società</b>	<b>2</b>
<b>La Carta dei Servizi</b>	<b>3</b>
<b>I Servizi offerti</b>	<b>6</b>
<b>La missione, gli obiettivi e i valori</b>	<b>9</b>
<b>Il viaggio</b>	<b>11</b>
Informazioni su corse e orari	11
Documenti di viaggio: tipologia e modalità di acquisto	11
Documenti di viaggio: modalità di validazione	13
Documenti di viaggio: sanzioni	14
Comportamento alle fermate e sui mezzi	15
Trasporto di disabili in sedia a rotelle e bambini in passeggino o carrozzina	17
Gruppi e comitive	18
Bambini	19
Animali	19
Bagagli	20
Biciclette	20
Danni alle cose	21
Oggetti rinvenuti	22
Le infrastrutture	22
Il personale	24
Modalità di pagamento delle sanzioni	26
<b>Gli standard del servizio</b>	<b>27</b>
<b>Relazioni e comunicazioni con il Cliente</b>	<b>32</b>
<b>Casi di indennizzo/rimborso del Cliente</b>	<b>34</b>
<b>Le fonti normative</b>	<b>38</b>

Documento aggiornato al 06 ottobre 2017.

## La Società

Nel corso del 2008 la Provincia Autonoma di Trento ha dato vita al processo di riorganizzazione del settore trasporti, al fine di consentire modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina di settore.

È stata pertanto costituita una Società interamente pubblica denominata **Trentino trasporti esercizio S.p.A.**, operativa dal 1° gennaio 2009, per la gestione dei servizi di trasporto pubblico in Provincia di Trento.

I beni strumentali all'esercizio del servizio pubblico di trasporto sono messi a disposizione da Trentino trasporti S.p.A.

Trentino trasporti esercizio S.p.A. conta 1.150 persone, utilizza una flotta di circa 740 autobus e 19 treni. Le attività sono organizzate in molteplici unità di gestione, diffuse capillarmente in tutta la Provincia di Trento.

### La qualità del servizio

La Società ha implementato a partire dall'anno 1999 e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla **norma internazionale ISO 9001:2015** con il seguente campo di applicazione *“Progettazione ed erogazione di servizi pubblici di trasporto: trasporto urbano, extraurbano ed urbano turistico con autobus. Trasporto ferroviario. Trasporto funiviario”*

### L'impegno ambientale per un trasporto ecosostenibile

Trentino trasporti esercizio S.p.A. intende fornire un servizio di trasporto pubblico che garantisca la tutela e il rispetto dell'ambiente. Un comportamento attento all'ecologia contribuisce al miglioramento della qualità della vita di ogni singola persona e della collettività in generale.

L'Azienda si è impegnata ad istituire e mantenere attivo un Sistema di Gestione Ambientale, per garantire la prevenzione dell'inquinamento ed il miglioramento continuo delle performance ambientali. In particolare, si impegna a prevenire e minimizzare gli impatti ambientali, riducendo i consumi energetici, la produzione di rifiuti, l'utilizzo di prodotti inquinanti, le emissioni in atmosfera dei mezzi. Il Sistema di Gestione Ambientale di Trentino trasporti esercizio S.p.A. è certificato secondo la **norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015** per il seguente campo di applicazione: *“Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico con autobus urbano, extraurbano e turistico. Manutenzione del parco mezzi, gestione impianti ed infrastrutture”* nella sede centrale di Via Innsbruck a Trento e presso i siti operativi di Rovereto, Tione, Croviana, Predazzo, Penia.

Il Consiglio di Amministrazione è così formato:

**Presidente:** Monica Baggia  
**Vicepresidente:** Marco Cattani  
**Consiglieri:**  
 Davide Leonardi  
 Edoardo Arnoldi  
 Maria Bosin

Il Collegio Sindacale è così formato:

**Presidente:** Giuseppe Borgonovi  
**Membri:** Carlo Delladio, Debora Pedrotti

**Direttore Generale:** Mauro Allocca  
**Direzione Esercizio:** Mauro Masini

L'Organismo di Vigilanza è così formato:

**Presidente:** Giorgia Oss  
**Membri:** Maria Bosin, Daniele Fantato

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione di carattere istituzionale, attraverso la quale Trentino trasporti esercizio S.p.A dichiara ai cittadini gli impegni che assume per migliorare la qualità del servizio offerto.

L'Azienda è consapevole di questa responsabilità e, attraverso la Carta dei Servizi, intende costruire e far crescere un rapporto di collaborazione con i propri Clienti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone.

Il presente documento è dunque lo strumento che Trentino trasporti esercizio S.p.A utilizza per informare i Clienti ed i cittadini sui servizi offerti e sulle attività, sui progetti e sulle innovazioni previste per migliorare il trasporto pubblico, realizzando una vera mobilità sostenibile a tutela del Cliente e del territorio.

### Indagine sulla Soddisfazione del Cliente

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha effettuato tra fine marzo ed inizio aprile 2017 con la somministrazione di interviste dirette presso fermate, stazioni ed autostazioni con la tecnica FACE TO FACE.

Complessivamente sono stati intervistati 2.231 utilizzatori del trasporto pubblico locale: servizi urbani di Trento e di Rovereto, servizio extraurbano su gomma, servizio urbano Alto Garda, servizio ferroviario FTM, servizio ferroviario FTB (corse svolte da Trentino trasporti esercizio).

Il giudizio complessivo del servizio è particolarmente lusinghiero.

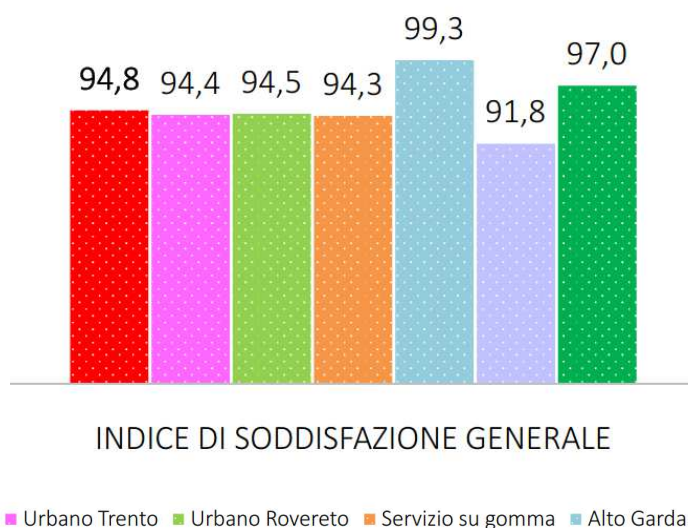
L'indagine ha permesso di individuare i punti di forza e le potenzialità di miglioramento del servizio offerto da Trentino trasporti esercizio S.p.A, cogliendo con precisione le esigenze di chi utilizza abitualmente il mezzo pubblico per la propria mobilità.

Una breve sintesi dei risultati è riportata nelle pagine seguenti.



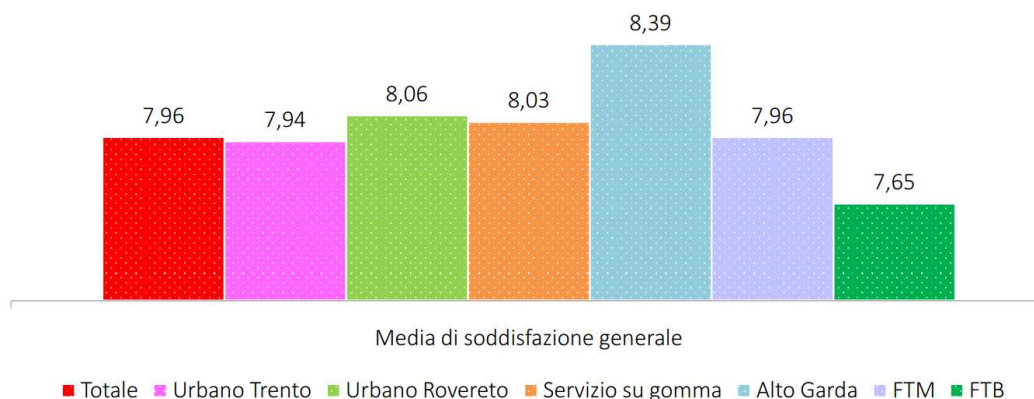
L'indice generale di soddisfazione viene calcolato in base alla risposta alla domanda diretta: "Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?".

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 7:



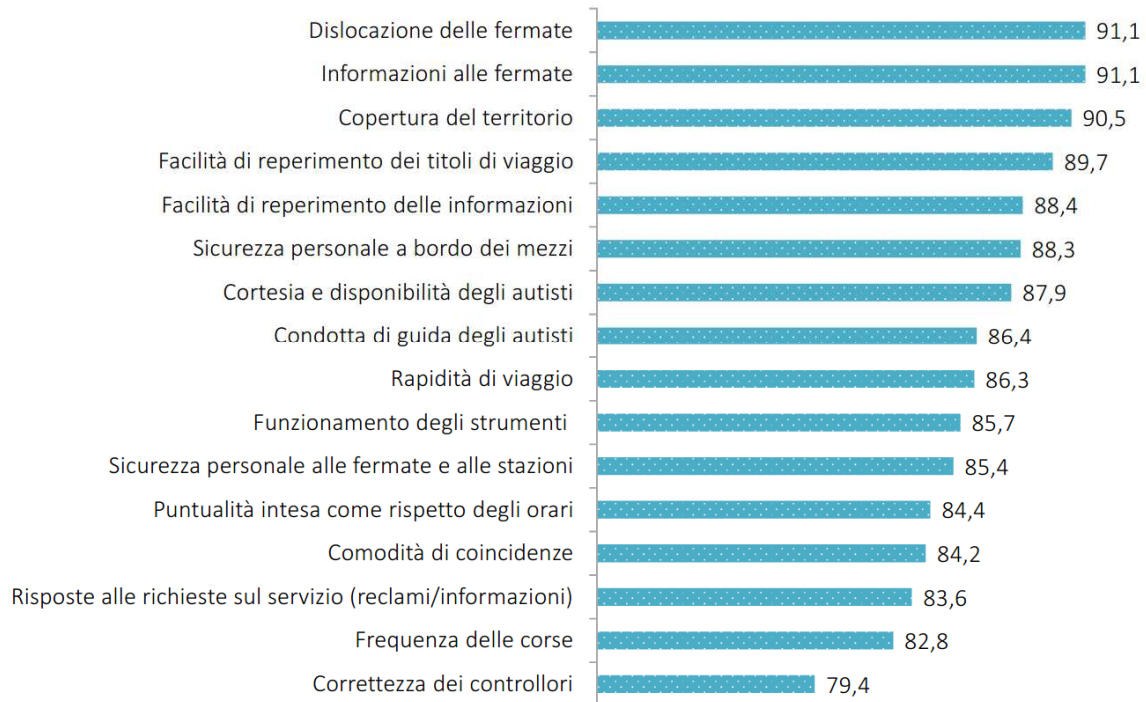
La valutazione generale del servizio risponde alla domanda diretta: "Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?".

Anche in questo caso il giudizio è ampiamente positivo.



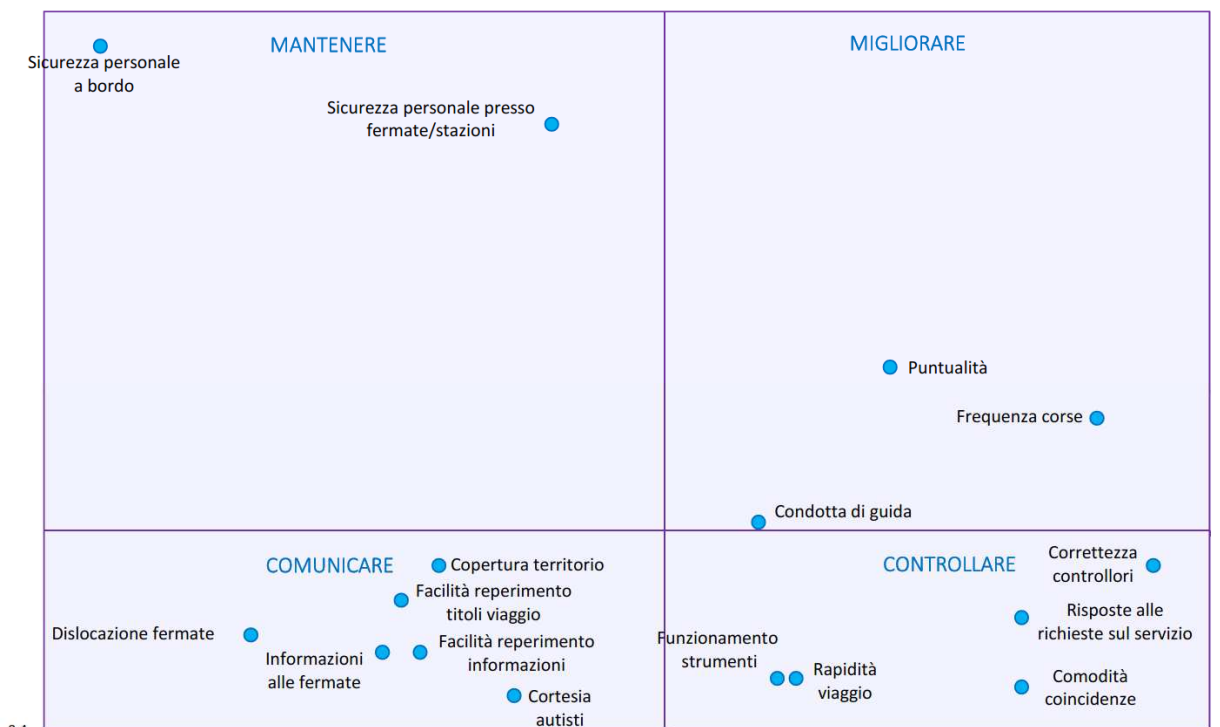
Per quanto riguarda i singoli fattori oggetto di indagine, si registrano anche in questo caso giudizi decisamente positivi.

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 7. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.



Sulla base dei dati raccolti, è stata individuata e condivisa la Mappa delle priorità, che fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza.

Principali fattori da migliorare, secondo le aspettative degli intervistati, sono la puntualità e la frequenza delle corse.



8,4

7,7



## I servizi offerti

**Trasporto urbano** su gomma a Trento, Rovereto, Alto Garda e Pergine Valsugana

**Trasporto extraurbano** su gomma nella Provincia di Trento

Collegamento su gomma da e per le località turistiche della Provincia di Trento (“**Mobilità vacanze**”)



**Trasporto ferroviario** sulla linea Trento - Malé - Mezzana e sulla linea Trento - Borgo - Bassano

**Trasporto funiviario** sulla Trento - Sardagna





### Il Servizio urbano di Trento

Il Servizio urbano di Trento, con l'attuazione del Progetto di "Rete forte", risulta così caratterizzato:

- servizio capillare, diffuso nelle varie zone della città;
- rete feriale notturna, in vigore dal lunedì al sabato (ultime partenze dal centro verso le ore 23.30);
- rete festiva, con estensione serale (ultime partenze dal centro verso le ore 22.00);
- maggiore informazione: formato degli orari esposti facilmente leggibile.

La "Rete Forte" è composta oggi da 21 linee bus e minibus (1 e 1/ - 2 - 3 e 3/ - 4 e 4/ - 5 e 5/- 6 e 6/ -7 - 8 e 8 / - 9 - 10 e 10 / - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 e 17 / - NP - A e A/ - B - C).

### Il Servizio urbano di Rovereto

Il servizio di trasporto pubblico "Piano d'Area" di Rovereto, nato nel 2001 con l'estensione del Servizio Urbano di Rovereto ad altri sette comuni confinanti (Isera, Mori, Nogaredo, Nomi, Pomarolo, Villa Lagarina, Volano), è stato integralmente rinnovato nel 2011 con l'ulteriore estensione al Comune di Calliano e alla frazione Porte del Comune di Trambileno. L'attuale rete è costituita da otto linee (linee bus di forza sulla dorsale nord-sud 1 - 5 - 6, linee minibus A - 2 - 3 - 4 - 7) che si intersecano nel centro di Rovereto, fra piazzale Orsi (Stazione FS) e corso Rosmini.

### Il servizio urbano integrato Alto Garda

Anche il servizio urbano di Riva del Garda, Arco e Nago - Torbole è stato integralmente rinnovato a partire da Marzo 2009, con l'entrata in vigore del nuovo servizio Urbano Integrato Alto Garda.

Il servizio si articola oggi su 3 linee:

- Linea 1 "Riva - Varone - Arco - S.Giorgio - Brione - Riva"
- Linea 2 "Riva - Brione - S.Giorgio - Arco - Varone- Riva"

- Linea 3 integrata "Nago - Torbole - Riva - Arco - Bolognano".

### Il servizio urbano integrato di Pergine Valsugana

A partire da Aprile 2008 è stato istituito il nuovo servizio urbano di Pergine, con varie linee che collegano nei giorni feriali le frazioni del circondario con il centro e sono attestate tutte al Centro Intermodale di Pergine, per garantire l'intermodalità con il servizio ferroviario e le altre linee extraurbane in transito.

Il servizio si articola oggi su 8 linee:

- Linea 1 "Pergine - Casalino - Vigalzano - Canzolino - Madrano - Nogarè"
- Linea 2 "Pergine - Zivignago - Canezza - Viarago - Serse - Pergine Valsugana"
- Linea 3: "Pergine - Masetti - Assizzi"
- Linea 4 "Pergine - S. Cristoforo - Ischia"
- Linea 5 "Pergine - Susà - Canale - S.Caterina"
- Linea 6 "Pergine - Costasavina - Roncogno"
- Linea 7 "Cirè - Pergine - S. Cristoforo - Valcanover"
- Linea 8 "Circolare di Pergine".



### La funivia Trento - Saldagna

A partire da Agosto 2012, Trentino trasporti esercizio S.p.A. gestisce il servizio di funivia che collega il centro di Trento alla frazione di Saldagna.

Le corse (Trento - Saldagna e Saldagna - Trento) vengono effettuate giornalmente dalle 7.00 alle 22.30 ogni 15 - 30 minuti.

Il servizio funiviario è assimilato al servizio urbano relativamente alle regole e agli standard di servizio descritti nella presente Carta dei Servizi, ove non diversamente specificato.



### Il servizio extraurbano

Trentino trasporti esercizio S.p.A. gestisce il trasporto pubblico su strada sul territorio provinciale di Trento mediante autoservizi, che garantiscono collegamenti capillari in tutte le valli del Trentino.

Trentino trasporti esercizio S.p.A. effettua inoltre, per conto della Provincia Autonoma di Trento, servizi di trasporto alunni per le scuole dell'obbligo.

Per particolari tipologie di servizi si avvale di autonoleggiatori terzi.

### Mobilità vacanze

Raggiungere le località turistiche senza dover utilizzare l'auto privata: questa la filosofia che sta alla base della "mobilità vacanze", un sistema di trasporto pubblico che Trentino trasporti esercizio S.p.A. realizza ogni anno in collaborazione con le amministrazioni comunali e gli enti locali interessati.

La mobilità vacanze sta diventando una componente sempre più importante del trasporto locale: i servizi sino ad ora realizzati hanno permesso, per ogni anno di esercizio, una riduzione di oltre 1.000.000 di automobili circolanti sul territorio provinciale.

### Il servizio ferroviario

#### La linea Trento - Malé - Mezzana

Trentino trasporti esercizio S.p.A. è concessionaria della linea ferroviaria che collega Trento a Mezzana (da luglio 2016).

#### La linea Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa

Trentino trasporti esercizio S.p.A. dispone, da Aprile 2013, del Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie ed effettua direttamente, su mandato della Provincia Autonoma di Trento, circa la metà dei servizi ferroviari giornalieri lungo la linea Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa.



## La missione, gli obiettivi e i valori

La missione di Trentino trasporti esercizio S.p.A. è **realizzare sistemi di mobilità e servizi di trasporto che concretizzano le politiche pubbliche di mobilità sul territorio, avendo come riferimento la qualità del servizio, la soddisfazione dell'utenza, il rispetto dell'ambiente, l'attenzione alle fasce deboli di utenza e la promozione del servizio pubblico.**

Gli obiettivi generali di riferimento per la responsabilità sociale aziendale sono:

- l'offerta di un servizio pubblico di qualità;
- la promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico come strumento per migliorare la qualità di vita della comunità, privilegiando le fasce deboli di utenza;
- il rispetto delle esigenze fondamentali dei dipendenti, con particolare attenzione alla sicurezza ed alla valorizzazione delle capacità in relazione alle diverse potenzialità dei singoli;
- il coinvolgimento nella vita della comunità locale;
- il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza degli utenti e del personale;
- la ricerca di un dialogo continuo con le istituzioni, volto alla definizione di politiche e strategie comuni ed all'ottimizzazione nell'uso delle risorse;
- l'adozione di eque politiche di approvvigionamento e la promozione di comportamenti rispettosi dell'ambiente e socialmente responsabili nei propri fornitori.

La Società persegue gli obiettivi generali sopra delineati, nell'ottica di un miglioramento continuo dei rapporti con tutte le parti interessate che sono state individuate nelle seguenti:

- **gli utenti e la collettività**, costituita sia da coloro che utilizzano i servizi dell'Azienda, sia da coloro che potenzialmente possono subire impatti, positivi o negativi, dall'operato della Società;
- **il personale**, cioè l'insieme dei collaboratori che operano nelle diverse aree aziendali;
- **le istituzioni pubbliche** (che costituiscono la compagine sociale della Società);
- **il partner Trentino trasporti S.p.A.;**
- **i fornitori di beni e servizi.**

Il rispetto e la tutela dell'ambiente rappresentano un aspetto comune a tutte le parti interessate e, come tale, viene trattato in modo trasversale, quasi fosse un interlocutore a sé stante.

Con particolare riferimento agli utenti ed alla collettività, Trentino trasporti esercizio S.p.A. orienta le proprie azioni secondo i seguenti valori:

- **Qualità del servizio:** assicurare una buona qualità del servizio rappresenta il primo valore a cui si ispira l'operato di tutto il personale di Trentino trasporti esercizio S.p.A. La qualità viene intesa soprattutto come diffusione e capillarità del servizio sul territorio, qualità dei mezzi, innovazione tecnica e organizzativa.  
E' inoltre fondamentale il costante monitoraggio dei parametri di qualità dei servizi (qualità erogata);
- **Orientamento all'utente:** la soddisfazione dell'utente è il principale obiettivo di Trentino trasporti esercizio S.p.A. L'Azienda adotta comportamenti improntati alla massima cortesia, disponibilità e attenzione alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, appronta meccanismi di ascolto, verifica con continuità il livello di soddisfazione

dell'utenza (qualità percepita) ed attiva efficaci canali di comunicazione e informazione;

- **Radicalamento nel territorio:** Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha un forte legame con la comunità trentina e pone la massima attenzione alle esigenze ed ai bisogni della collettività. Attraverso un servizio diffuso e capillare e incentivando l'uso del mezzo pubblico, l'Azienda può contribuire a migliorare in modo significativo la qualità della vita di tutta la collettività. Trentino trasporti esercizio S.p.A. vuole inoltre essere un protagonista socialmente attivo nella comunità.

L'Azienda contribuisce in modo concreto allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio in cui opera attraverso azioni di supporto all'economia locale, educazione al rispetto del territorio e dell'ambiente nelle nuove generazioni, di collaborazione con enti di ricerca e di formazione avanzata, di promozione di iniziative nel campo della cultura e dello sport;

- **Attenzione alle fasce di utenza deboli:** la Società vuole favorire la possibilità di utilizzo del servizio pubblico da parte delle fasce deboli di utenza, costituite in particolar modo dai diversamente abili e dalla popolazione anziana.

In coerenza con i valori precedentemente riportati, sono stati stabiliti i principi che ispirano l'attività di programmazione, gestione ed erogazione del servizio pubblico conformemente con quanto stabilito nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti":

- **Eguaglianza ed imparzialità:** offrire un servizio accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di

singoli o categorie, favorendo l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture da parte delle persone con difficoltà motorie e dei portatori di handicap;

- **Continuità:** garantire l'erogazione del servizio regolare e continua, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore e stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e per i servizi minimi essenziali in caso di sciopero, adottando nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile;
- **Partecipazione e trasparenza:** instaurare un rapporto di collaborazione con i Clienti, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio, garantendo un'informazione corretta e completa inerente il servizio e la possibilità di presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti circa la qualità del servizio erogato;
- **Efficienza ed efficacia:** erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, ponendo l'attenzione alle esigenze e bisogni del Cliente e ricercando, nel contempo, una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate;
- **Rispetto ambientale:** impegnarsi per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso il rinnovamento del parco mezzi, l'utilizzo di carburanti alternativi, la sperimentazione di veicoli ad energia alternativa e l'adozione di opportune politiche orientate allo sviluppo sostenibile.



## Il viaggio

Al fine di agevolare l'accesso dei Clienti al servizio, a favore della civile convivenza tra i passeggeri, della collaborazione con il personale viaggiante e della sicurezza del viaggio, sono di seguito riportate le informazioni e le regole inerenti l'utilizzo del mezzo pubblico e dei servizi di supporto.

### Informazioni su corse e orari

I Clienti vengono informati sui servizi offerti (corse, fermate, orari) a mezzo di:

- il **sito internet** aziendale [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it). Sul sito sono disponibili tutte le informazioni che fanno riferimento alla mobilità provinciale: orari e percorsi delle linee, come raggiungere una determinata destinazione con i mezzi pubblici, mappe delle reti, avvisi di modifiche, ecc.;
- i **libretti orari**. Disponibili a pagamento in diverse versioni a seconda del servizio e dell'area geografica di interesse, elencano corse e orari in vigore;
- i tabelloni affissi presso le **stazioni** e le **biglietterie** con gli orari in vigore;
- gli orari affissi alle **paline di fermata**.



Gli orari del servizio pubblico sono modificati due volte all'anno (di norma a metà/fine giugno e a metà settembre), in coincidenza con la fine e l'inizio dell'anno scolastico (orari estivi ed invernali).

I Clienti vengono messi a conoscenza delle modifiche degli orari stagionali attraverso la **stampa** e le **televisioni locali**.

Altre modifiche e variazioni agli orari estivi ed invernali, apportate in fase successiva alla loro entrata in vigore, sono rese note attraverso comunicati stampa e avvisi alle fermate, nelle stazioni e sul sito internet aziendale.

### Documenti di viaggio: tipologia e modalità di acquisto

Il Sistema tariffario in vigore è stato approvato con deliberazioni della Giunta Provinciale e dei Comuni competenti e recepito da Trentino trasporti esercizio S.p.A. Dal 1994 in Trentino è in vigore l'integrazione tariffaria tra i vari vettori; per cui con il medesimo titolo di viaggio è possibile usufruire di autobus, treni e funivia nonché dei servizi erogati da Trenitalia S.p.A. Il sistema tariffario in vigore tiene conto delle fasce chilometriche, il costo del viaggio aumenta pertanto all'aumentare dei chilometri percorsi anche se non proporzionalmente. A partire da Novembre 2007 è entrato in funzione il nuovo sistema di bigliettazione elettronica MITT, che consente di monitorare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale.

I titoli di viaggio seguono alcune regole generali deliberate dalla Provincia Autonoma di Trento:

- non sono **rimborsabili**, fatti salvi i casi illustrati al capitolo "Casi di indennizzo/rimborso del Cliente";
- non sono **cedibili**;
- non sono **modificabili**, con la sola eccezione dei titoli annuali.

In caso di smarrimento, furto o malfunzionamento della smart card è possibile avere gratuitamente un certificato sostitutivo cartaceo in attesa del duplicato.

Il Cliente è tenuto ad acquistare o rinnovare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati:

- biglietterie aziendali;
- agenzie autorizzate;
- tabaccai convenzionati (solo biglietti urbani);
- self service;
- Casse Rurali;
- sportelli bancomat delle Casse Rurali;
- applicazione OPEN MOVE;
- direttamente a bordo dei mezzi extraurbani e ferroviari, solo per biglietti e alle condizioni di seguito elencate.

### **Bigliettazione a bordo**

Per tutte le linee del **servizio urbano di Trento**, è possibile acquistare il biglietto a bordo direttamente dall'autista (biglietto di corsa semplice al costo di € 2,00 valido solo fino a fine corsa).

Informazioni dettagliate ed aggiornate sono disponibili sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

Per il **servizio extraurbano e il servizio ferroviario sulle linee Trento – Malé - Marilleva e Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa**, è possibile acquistare il biglietto anche direttamente a bordo, con pagamento maggiorato nel caso in cui alla fermata/stazione di partenza sia possibile acquistare il biglietto tramite operatore o emittitrice automatica funzionante.

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 al capotreno/autista-bigliettaio, senza il sovrapprezzo.

Agli utenti disabili in carrozzina che acquistano il biglietto a bordo dei treni, pur in presenza di biglietteria a terra funzionante, non verrà applicato nessun diritto fisso per esazioni a bordo.

Il biglietto comitiva extraurbano ha validità di 1 giorno (il giorno di emissione se venduto al momento a bordo bus, o il giorno di validità richiesto, con anticipo di massimo 30 giorni, se venduto presso le biglietterie aziendali).

Sono disponibili biglietti e abbonamenti con diversa validità:

#### **Biglietti:**

- Corsa semplice extraurbana (anche cumulativi fino a 14 persone);
- Andata e ritorno extraurbana (anche cumulativi fino a 14 persone);
- Corsa semplice comitiva extraurbana (gruppi di almeno 15 persone);
- Andata e ritorno comitiva extraurbana (gruppi di almeno 15 persone);
- Giornalieri;
- A tempo (solo urbani);
- Valore a scalare;

#### **Abbonamenti:**

- Settimanali (solo extraurbani);
- Mensili;
- Semestrali;
- Annuali.

Le tariffe degli abbonamenti possono variare a seconda delle seguenti categoria di appartenenza: Lavoratori e altri, Studenti fino alla 5<sup>a</sup> superiore, Universitari, Pensionati, Categoria "G" (con o senza accompagnatore).

Informazioni dettagliate ed aggiornate sono disponibili sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).



## Documenti di viaggio: modalità di validazione

Per usufruire del servizio è obbligatorio munirsi di valido titolo di viaggio.

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.

Il Cliente è tenuto a validare il **titolo di viaggio** con le seguenti modalità:

### Servizio urbano

Il Cliente è tenuto ad annullare il titolo di viaggio nell'apposita validatrice non appena sale a bordo del mezzo. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo) ed 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 rivalidare le carte a scalare all'atto di ogni salita in vettura.

### Servizio extraurbano e ferroviario

I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale di controllo ed al personale viaggiante. Il titolo di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile ed in nessun modo manomesso e alterato.

In caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti

verificatori ed al personale di controllo che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale, ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il controllo può avvenire anche a terra, all'atto della discesa dal mezzo.

### Perché validare le smart card?

*Innanzitutto per riaffermare il controllo sociale sull'evasione tariffaria: il gesto della validazione altro non è che la riproposizione in chiave moderna della vecchia e desueta regola dell'esibizione al conducente dell'abbonamento (sugli autobus compaiono ancora le scritte "salire con biglietto" sulle porte posteriori e "esibire la tessera all'autista" sulla porta anteriore).*

*La validazione consente inoltre agli Enti concedenti i servizi (PAT e Comuni), di conoscere i volumi di traffico registrato sui mezzi. L'analisi dei dati sul numero dei passeggeri saliti corsa per corsa, pur nel pieno rispetto della privacy dei singoli passeggeri, fornisce gli elementi per migliorare l'organizzazione dei servizi, per diminuire gli sprechi dove i servizi sono sottoutilizzati e concentrare le risorse dove maggiore è la domanda, sulla base di dati oggettivi e non di singole segnalazioni o rilievi poco rappresentativi.*

### Utilizzo della smart card

A partire da Novembre 2007 a bordo di autobus urbani, corriere di linea e presso le stazioni e fermate ferroviarie (prima della salita sui treni) è obbligatoria la validazione di tutte le tessere smart card.

Le smart card devono essere validate in sola salita o in salita e discesa a seconda del servizio utilizzato e del titolo di viaggio caricato sul supporto.

La validazione si deve effettuare avvicinando la tessera all'area gialla presente sulla validatrice (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. 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).

Per effettuare la validazione non è necessario estrarre la smart card dall'involucro protettivo di plastica o dal porta tessera. La validatrice è in grado di riconoscere la presenza della tessera anche se questa viene "strisciata" sulla validatrice, ad esempio, rimanendo all'interno del portafoglio.

Se si utilizza l'autobus urbano o le corriere dei servizi extraurbani la validazione dovrà avvenire ad ogni salita avvicinando la tessera ai validatori installati sui mezzi. Se si utilizza il treno la validazione dovrà avvenire prima di salire a bordo presso una delle validatrici presenti nelle stazioni e nelle fermate lungo le linee ferroviarie attive sul territorio provinciale (ferrovia del Brennero, ferrovia Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa e Ferrovia Trento - Malé - Marilleva).

## Documenti di viaggio: sanzioni

Il Cliente è considerato **privo di idoneo e valido titolo di viaggio** quando:

a) pur essendo in possesso del biglietto:

- abbia ommesso di convalidarlo non appena salito a bordo;
- il biglietto urbano orario sia utilizzato oltre il tempo di validità oppure sul biglietto siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo;
- il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;

b) pur essendo in possesso di abbonamento:

- l'abbonamento sia scaduto;
- il viaggiatore non sia titolare dell'abbonamento;
- presenti l'abbonamento o la tessera di riconoscimento con segni di alterazione o contraffazione.

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

Il testo vigente dell'art. 33 della Legge Provinciale 9 luglio 1993 n. 16, così come modificato, da ultimo, dall'art. 46 della Legge Provinciale 30 dicembre 2014 n. 14, prevede le seguenti possibilità in caso di irregolarità nei titoli di viaggio:

**1) Per mancanza di titolo di viaggio, biglietto non oblitterato, carta scalare non validata, titolo non valido:**

- regolarizzazione con pagamento immediato di 30,00 € + il prezzo del biglietto (senza possibilità di presentare ricorso), ovvero
- sanzione amministrativa con verbale da 80,00 € + il prezzo del biglietto, aumentabile fino a 300,00 € + il prezzo del biglietto + spese in caso di ritardato pagamento oltre i 60 giorni, e obbligo, esclusi i minori, di discesa dal mezzo.

**2) Per mancata validazione di titolo di viaggio valido, carta scalare non rivalidata o biglietto non riobliterato (nell'arco di validità temporale di una precedente validazione/obliterazione effettuata su altro mezzo), mancata esibizione di abbonamento valido (dimenticato altrove):**

- verbale da 10,00 €, aumentato a 30,00 € + spese in caso di ritardato pagamento oltre i 60 giorni, ovvero
- regolarizzazione con pagamento immediato di 3,50 € (senza possibilità di presentare ricorso).

Sul *servizio extraurbano* e sul *servizio ferroviario*, il personale viaggiante procederà ad emettere il diritto fisso agli utenti che salgono a bordo ad una fermata dotata di biglietteria senza biglietto preacquistato.

In caso di problemi con la tessera è possibile rivolgersi al personale di biglietteria di Trentino trasporti esercizio S.p.A. e Trenitalia S.p.A. che verificherà la causa dell'eventuale malfunzionamento e fornirà all'utente le indicazioni per la risoluzione del problema (abbonamento scaduto, tessera guasta, ecc.).

In caso di rottura, smarrimento, furto o sostituzione delle nuove tessere, è necessario richiedere un duplicato della tessera compilando il modulo disponibile presso le biglietterie. In attesa dell'emissione del duplicato all'utente viene consegnato un documento sostitutivo che consente l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico.

Informazioni dettagliate ed aggiornate sui titoli di viaggio (tipologia, tariffe, validità e particolari condizioni) sono disponibili:

- sul sito [www.trasporti.provincia.tn.it](http://www.trasporti.provincia.tn.it);
- sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it);
- presso tutte le biglietterie e le stazioni.

## Comportamento alle fermate e sui mezzi

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

Si invitano i Clienti a segnalare sul mezzo con congruo anticipo, tramite il dispositivo acustico di "fermata prenotata" per il trasporto urbano e tramite gli appositi indicatori di fermata o avvisando il conducente per il trasporto extraurbano, la necessità di effettuare la fermata. Si invita il Cliente, in attesa in corrispondenza del golfo di fermata, a segnalare, alzando distintamente il braccio in maniera visibile all'avvicinarsi del mezzo, l'intenzione di salire a bordo.

Gli utenti non vedenti o ipovedenti 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.

Le fermate del *servizio ferroviario* sono obbligatorie o a richiesta. Nel caso di fermata a richiesta, si invitano i Clienti a sostare per l'attesa nell'area di fermata, segnalando l'intenzione di salire a bordo, senza oltrepassare la linea gialla. Per la discesa il Cliente dovrà attivare, per tempo, il pulsante di "prenotazione fermata". Non è possibile salire o scendere fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Durante la marcia, se in piedi, è necessario sorreggersi agli appositi sostegni. È pericoloso e vietato appoggiarsi alle porte, sia durante la marcia, sia in fermata, impedendone l'apertura. I Clienti sono invitati a servirsi delle porte di entrata e di uscita, come indicato dalla segnaletica sui mezzi.

Per il *servizio urbano*, la salita è prevista sempre dalla sola porta anteriore, tranne nei casi di particolare affollamento, quando il conducente può aprire anche la porta

posteriore. E' sempre vietato salire dalla porta centrale (esclusi i disabili e i passeggeri), che è la porta per la discesa. Chi sale dalla porta centrale è soggetto alla sanzione di € 15,33 – aumentabile fino a € 46,00 + spese in caso di ritardato pagamento.

Per il servizio *extraurbano*, è obbligatoria la salita dalla porta anteriore del mezzo. I viaggiatori sono tenuti, per legge, a cedere il posto alle persone con ridotta capacità motoria, alle quali sono riservati i posti indicati da apposita targhetta o adesivo, ed a favorire, cortesemente, le persone anziane, le donne in gravidanza, e le persone con bambini. Si esortano i Clienti a non salire a bordo senza un titolo di viaggio valido e regolarmente convalidato.

#### **Regole da osservare:**

- Non è possibile occupare più di un posto a sedere o riservare posti occupandoli con zaini, borse o altri oggetti;
- Evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle validatrici per non intralciare la salita e la discesa degli altri passeggeri;
- Evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- 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 fumo all'interno di pensiline, stazioni e sale di attesa, nonché a bordo di autobus, treni e cabine funiviarie (il divieto vale anche per le sigarette elettroniche);
- Mantenere comportamenti decorosi e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri;
- Adottare comportamenti di rispetto e collaborazione nei confronti del personale viaggiante, per favorirlo nello svolgimento del servizio;
- Contribuire al mantenimento della pulizia, non sporcare, danneggiare o rimuovere parti o apparecchiature a bordo dei veicoli;
- Non trasportare materiale infiammabile, nocivo e pericoloso;
- Non trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (fatto salvo per gli agenti di Forza Pubblica);
- 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, salvo espressa autorizzazione dell'azienda;
- E' vietato vendere o offrire oggetti o esercitare attività di commercio;
- Non è permessa alcuna forma di accattonaggio sui mezzi.

## Trasporto di disabili in sedia a rotelle e bambini in passeggino o carrozzina

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha avviato il progetto “**Viaggia libero**”, che permette di offrire alla collettività un servizio qualitativamente efficiente e competitivo, ma soprattutto accessibile a tutti senza barriere. Si è deciso di intraprendere una strada che non realizzi un “trasporto speciale”, ma che dia vita ad un “trasporto normale”, dando cioè la possibilità di accedere ai mezzi a tutti, “abili” o “diversamente abili”, ove l’accesso non metta a rischio la sicurezza stessa del disabile. I veicoli utilizzati per l’erogazione del servizio sono progettati per ospitare disabili in sedia a rotelle in conformità alle norme tecniche (dispositivi di salita e discesa, dimensioni degli sazi riservati), emanate a livello comunitario e nazionale e in vigore all’atto dell’immatricolazione.

### Servizio urbano

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. In deroga alle norme sulle porte di salita, disabili e passeggini 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



passettino/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/passeggini 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.

Il trasporto di carrozzine e passeggini aperti è gratuito sui mezzi urbani dalle ore 9.00 dei 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).

Parte delle linee e delle fermate dei **servizi urbani di Trento, Rovereto e Alto Garda** sono attrezzate per il supporto alle persone diversamente abili (le “fermate sbarriate” sono riportate nei libretti orari e sul sito internet [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it)). La **funivia Trento - Sardinia** è accessibile per i disabili.

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. La percentuale dei mezzi con accesso facilitato è riportata al capitolo “Gli standard del servizio”.

### **Servizio ferroviario linea Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa**

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta 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 esercizio S.p.A. 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 aziendale [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone con mobilità ridotta è garantita dal personale di bordo di Trentino trasporti esercizio S.p.A. su tutti i treni ed è gratuita.

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

### **Servizio ferroviario linea Trento - Malé - Marilleva**

I treni in servizio sono attrezzati per il trasporto disabili con carrozzella.

A seconda della tipologia del mezzo, il capotreno provvede, su richiesta del Cliente, al posizionamento di passatoie mobili o

dispositivo di sollevamento che si trovano a bordo del treno.

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, Malé, 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 vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

### **Servizio extraurbano**

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 (rif. Servizio extraurbano) con un preavviso minimo di 36 ore lavorative rispetto al viaggio richiesto. telefonando al numero 0461/821000.

Informazioni dettagliate ed aggiornate sono disponibili sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

## **Gruppi e comitive**

### **Servizio urbano ed extraurbano**

Per una migliore organizzazione del servizio, i gruppi e le comitive sono tenuti ad avvertire con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo la Sede aziendale di riferimento (si vedano gli “Indirizzi utili” di pagina 31) della presenza a bordo dei mezzi. Trentino trasporti esercizio S.p.A. si riserva a insindacabile giudizio di valutare i provvedimenti opportuni.



### **Servizio ferroviario linea Trento - Malé - Marilleva e Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa**

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 solo ed esclusivamente tramite mail all'indirizzo di posta elettronica: [ferrovia@ttesercizio.it](mailto:ferrovia@ttesercizio.it).

Visto il grande afflusso di utenza 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.

### **Bambini**

Per tutte le tipologie di servizi offerti, i **bambini di età inferiore ai 6 anni possono viaggiare gratuitamente nel massimo numero di 5 per ogni adulto pagante** (la gratuità si intende fino al giorno del compimento del 6° anno compreso).

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 riportato nell'apposito paragrafo).

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 disponibili); l'accertamento dell'età dei bambini avverrà sulla sola dichiarazione orale dell'accompagnatore e solamente in caso di dubbio il personale addetto al controllo acquisirà tutti i dati anagrafici necessari, trasmettendoli al Servizio Trasporti Pubblici

della P.A.T. che effettuerà le opportune verifiche.

Solo le famiglie in possesso della Family Card (da richiedere on-line sul sito <http://www.trentinofamiglia.it/Family-Card>), esibendola 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 riportato nell'apposito paragrafo).

### **Animali**

Il passeggero può portare con sé, gratuitamente, cani da grembo e piccoli animali domestici 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, come da Ordinanza 6/8/13 del Ministero della Salute, art. 5) per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori.

Ogni passeggero può accompagnare un solo animale. 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. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida. Non sono ammessi animali appartenenti a specie selvatiche o pericolose.

## Bagagli

Sui mezzi adibiti al trasporto pubblico è consentito al passeggero di trasportare bagagli personali alle condizioni di seguito indicate. È vietato trasportare sostanze infiammabili, esplosive, nocive, inquinanti nonché oggetti che possano mettere in pericolo la salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente.

### **Servizio urbano**

Il passeggero 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.

### **Servizio extraurbano e ferroviario**

Il passeggero 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.

E' consentito il trasporto gratuito di sci, e passeggini (ripiegati) nelle apposite bagagliere o scompartimenti.

Il trasporto di bagagli è comunque garantito solo fino all'esaurimento dello spazio delle bagagliere.

### **Funivia Trento - Sardegna**

Nel prezzo del biglietto è compreso il trasporto degli sci e di un piccolo bagaglio non ingombrante, non eccedente il peso di kg 10.

## Biciclette

Sui mezzi adibiti al trasporto extraurbano e ferroviario e sulla funivia è possibile trasportare sino al limite della capacità di carico consentita.

Informazioni sulle tariffe e disposizioni transitorie sul trasporto di biciclette sono pubblicate sul sito internet aziendale [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

Non è attualmente possibile trasportare biciclette sugli autobus urbani.

### **Servizio extraurbano**

Sugli autobus extraurbani il trasporto di biciclette è limitato allo spazio disponibile nella bagagliera, nella quale la bicicletta va posizionata dal viaggiatore.

Rimangono esclusivamente in capo all'autista o al bigliettaio (se presente) le operazioni di apertura e chiusura degli sportelli laterali.

La disponibilità di posti è variabile e dipende dalla tipologia dell'autobus, mediamente è possibile il trasporto fino a 2 biciclette.

Si consiglia di dotarsi di elastici che permettono di bloccare la bicicletta e limitarne il movimento nella bagagliera.

### **Funivia Trento - Sardegna**

E' possibile trasportare biciclette in apposite corse riservate effettuate nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 9.00 alle ore 11.30;
- dalle ore 14.30 alle ore 17.00;

- alle ore 20.30 alle ore 22.30.

Per motivi di sicurezza sulle corse che trasportano biciclette non sono ammessi altri passeggeri oltre ai conduttori delle biciclette stesse.

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.

### **Servizio ferroviario linea Trento - Borgo Valsugana - Bassano del Grappa**

Tutti i mezzi "Minuetto" sono attrezzati per il trasporto di 6 biciclette. Il numero può aumentare fino a 36 biciclette/treno nel periodo estivo.

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.

Informazioni dettagliate ed aggiornate sono disponibili sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

### **Servizio ferroviario linea 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).

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 - Mezzana.

Nell'orario estivo è previsto al mattino un treno con 18 posti bici da Trento verso Mostizzolo - Malé - Mezzana 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 esercizio S.p.A. in orario di apertura (lunedì - sabato 7.00-19.30, domenica e festivi chiuso).

Senza la prenotazione non è garantito il trasporto.

Per maggiori dettagli sui periodi di validità dell'iniziativa si prega di consultare il sito internet aziendale [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).



### **Danni alle 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.

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 nelle bagagliere.

## Oggetti rinvenuti

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

Per informazioni: servizi urbano ed extraurbano - tel. 0461/821000 (Call Center), servizi ferroviari – tel. 0461/238350 (Biglietteria FTM Trento) e sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

## Le infrastrutture

Per l'utilizzo delle infrastrutture di supporto all'erogazione del servizio, tra cui le stazioni, le aree di sosta, la linea ferroviaria, Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha stabilito le regole di seguito illustrate a tutela della sicurezza e dei cittadini.

### Stazioni

L'accesso alle autostazioni / stazioni è consentito al fine dell'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale.

Il permanere nell'atrio di attesa dell'autostazione / stazione ed ai settori/pensiline è consentito ai viaggiatori in possesso di regolare e valido titolo di viaggio ed ai loro eventuali accompagnatori per il tempo massimo di 2 ore (comprese eventuali assenze temporanee) prima dell'orario di partenza della prima corsa utile per la destinazione prescelta.

Limitatamente alle effettive necessità, l'accesso all'autostazione / stazione è altresì consentito per l'utilizzo delle attività ivi esistenti. L'accesso all'autostazione / stazione è inoltre consentito alle restanti persone a ciò autorizzate per qualsiasi intervento richiesto.

E' vietato al pubblico sostare sui piazzali, sulle corsie veicolari di transito degli autobus, sui binari dei treni o procedere su questi ultimi.

Sono altresì vietati l'accesso, il transito e la sosta sui predetti spazi con veicoli non autorizzati.

Nell'ambito delle autostazioni / stazioni e relative pertinenze è vietata, salvo autorizzazione, la distribuzione di avvisi di qualsiasi genere, nonché la questua a qualunque titolo. Sono proibite altresì la vendita di cose, l'offerta o la trattativa di servizi in luoghi diversi da quelli autorizzati nonché svolgere attività di cantante, suonatore e simili e fare raccolta di fondi a qualunque titolo. Chiunque danneggia, deteriora o insudicia l'autostazione / stazione ed i suoi arredi è soggetto a sanzione e risarcimento del danno, salvo ulteriori provvedimenti quando il fatto costituisca reato.

Possono essere allontanate dalle autostazioni / stazioni e pertinenze le persone, ancorché in possesso di regolare titolo di viaggio, che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza, diano scandalo e/o disturbo agli altri viaggiatori o che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio. Sarà altresì disposta l'immediata rimozione di veicoli merci o bagagli dei trasgressori.

I trasgressori del divieto risponderanno ai sensi dell'art. 650 c. p.: "Inosservanza dei provvedimenti dell'Autorità. – Chiunque non osserva un provvedimento legalmente dato dall'Autorità per ragioni di giustizia o di sicurezza pubblica o d'ordine pubblico o d'igiene, è punito, se il fatto non costituisce un più grave reato, con l'arresto fino a tre mesi o con l'ammenda fino a € 206. Chiunque danneggia, deteriora od insudicia l'autostazione od i suoi arredi è assoggettato alla sanzione da € 15,00 a € 46,00 oltre al risarcimento del danno, salvi ulteriori provvedimenti quando il fatto costituisca reato. Gli importi relativi al risarcimento del danno sono determinati in base all'elenco dei

prezzi di cui all'art. 13 della L. P. 10 settembre 1993, n. 26 e s. m.

Il principale rischio di infortunio nelle autostazioni / stazioni è causato dal **pericolo di investimento di persone** da parte di autobus od altri veicoli o dal pericolo di caduta sui binari dei treni. A tal fine:

- i passeggeri in attesa sul marciapiede delle pensiline al sopraggiungere dei mezzi devono **rimanere ad opportuna distanza di sicurezza dal bordo** ed approssimarsi alla porta di salita allorché il mezzo 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**;
- i passeggeri devono **utilizzare i sottopassaggi** per raggiungere i binari e, solo nel caso non vi siano sottopassaggi, devono attraversare i binari sulle passerelle adottando le opportune cautele e precauzioni;
- i passeggeri, in attesa del sopraggiungere dei treni sui binari, non devono **mai oltrepassare la riga gialla di sicurezza** posta sul marciapiede;
- i passeggeri devono **evitare di avvicinarsi ad un autobus o un treno in movimento** e di passare attraverso file di veicoli in sosta.

### Passaggi a livello

In conformità con quanto disposto dall'articolo 147 del Codice della Strada gli utenti della strada:

- approssimandosi ad un passaggio a livello, devono usare **la massima prudenza** al fine di evitare incidenti e

osservare le segnalazioni indicate (luci e segnali);

- prima di impegnare un **passaggio a livello senza barriere o semibarriere**, gli utenti della strada devono assicurarsi, in prossimità delle segnalazioni, che nessun treno sia in vista e in caso affermativo attraversare rapidamente i binari; in caso contrario devono fermarsi senza impegnarli;
- **non devono attraversare un passaggio a livello** quando:
  - a) siano chiuse o stiano per chiudersi le barriere o le semibarriere;
  - b) siano in movimento di apertura le semibarriere;
  - c) siano in funzione i dispositivi di segnalazione luminosa o acustica previsti dall'art. 44, comma 2, e dal regolamento, di cui al comma 3 dello stesso articolo;
  - d) siano in funzione i mezzi sostitutivi delle barriere o semibarriere previsti dal medesimo articolo.
- devono sollecitamente **sgombrare il passaggio a livello**. In caso di arresto forzato del veicolo il conducente deve cercare di portarlo fuori dei binari o, in caso di materiale impossibilita, deve fare tutto quanto gli è possibile per evitare ogni pericolo per le persone, nonché fare in modo che i conducenti dei veicoli su rotaia siano avvisati in tempo utile dell'esistenza del pericolo.

Chiunque violi le disposizioni elencate è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 84 a euro 335. Qualora l'utente stradale sia incorso, in un periodo di due anni, in una violazione di cui al paragrafo precedente per almeno due volte, all'ultima violazione consegue la sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente di guida da uno a tre mesi.



### Aree e impianti ferroviari

Alle persone estranee al servizio è proibito, salvo autorizzazione, introdursi nelle aree, recinti e impianti ferroviari, e loro dipendenze, nonché nei veicoli in sosta.

È vietato agli utenti delle stazioni e fermate ferroviarie:

- intervenire sulle apparecchiature tecnologiche e sul materiale rotabile;
- venire a contatto, o anche avvicinarsi ad esempio con aste o oggetti lunghi, al cavo della linea aerea posta sopra i treni poiché in tensione a 3.000V.

### Divieto di fumo

Ai sensi di:

- Legge Provinciale 22 dicembre 2004 n. 13, articolo 18;
- Legge 11 novembre 1975 n. 584;
- D.P.C.M. 23 dicembre 2003;
- Accordo Stato Regioni del 16 dicembre 2004;
- Deliberazione della Giunta provinciale n. 2386 del 09 ottobre 2009:

all'interno di pensiline, stazioni e autostazioni, nonché a bordo di treni, bus urbani ed extraurbani e in funivia è vietato fumare (il divieto vale anche per le sigarette elettroniche). I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 27,50 a euro 275,00; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni. Ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981, è ammesso il pagamento in misura ridotta pari al doppio del minimo, mediante versamento sul c/c postale n. 295386, intestato al "Tesoriere capofila della Provincia autonoma di Trento, UniCredit Banca S.p.A.", sede di Trento, via Galilei 1, 38122 Trento, oppure tramite bonifico bancario indicando il seguente codice IBAN: IT 12 S 02008 01820 000003774828, intestato al Tesoriere

medesimo, indicando nella causale la data e il numero del verbale.

Organo competente ad emettere l'ordinanza ingiunzione/archiviazione: Dirigente del Servizio Polizia amministrativa provinciale della Provincia Autonoma di Trento.

La vigilanza è esercitata, oltre che dalle Forze dell'Ordine, dai dipendenti del Servizio Polizia amministrativa provinciale a ciò espressamente autorizzati, dai dipendenti dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari appositamente incaricati, dai Corpi di Polizia Urbana dei Comuni. L'osservanza del presente divieto è esercitata dal personale aziendale appositamente incaricato.

Nel caso di sigarette elettroniche le sanzioni (da € 15,00 a € 46,00, quindi pari ad € 15,33 se pagate entro 60 giorni) sono elevate a norma del DPR 753/80 dal personale aziendale incaricato (addetti all'esercizio / controllori).

Nel caso di fumo "tradizionale", lo stesso personale (addetti all'esercizio / controllori) può procedere all'identificazione dei contravventori ed inoltrare la segnalazione agli organi competenti che procederanno a norma di legge all'emissione e alla la notifica della relativa sanzione.

### Il personale

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha stabilito e opportunamente messo a conoscenza dei propri dipendenti alcune regole di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei Clienti, al fine di creare e mantenere un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

Tutto il personale di Trentino trasporti esercizio S.p.A:

- è tenuto ad adottare con i Clienti un atteggiamento rispettoso e cortese, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti;



risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, sollecitudine e con la maggiore completezza e precisione possibile;

evita le discussioni, astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliatorio;

si astiene da dichiarazioni o comportamenti che danneggino l'immagine dell'Azienda e non consoni al proprio ruolo o alle disposizioni aziendali;

Il personale a contatto con il pubblico (compreso il personale viaggiante) indossa in modo visibile ed appropriato il cartellino di riconoscimento che riporta il numero di matricola aziendale;

Il personale che opera telefonicamente a contatto con il Cliente è tenuto ad identificarsi, indicando per esteso le proprie generalità e l'Ufficio di appartenenza.

Il personale viaggiante:

non fuma a bordo dei mezzi (il divieto vale anche per le sigarette elettroniche);

non legge durante la guida;

non utilizza durante la guida radio, telefoni cellulari e qualsiasi tipo di apparecchio di riproduzione musicale, con o senza auricolare/cuffie;

agevola la salita e la discesa dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte ed alla presenza di passeggeri in fermata;

rispetta gli orari di partenza ai capolinea ed alle fermate intermedie, compatibilmente con il traffico e la viabilità;

al fine di contenere i consumi di risorse e le emissioni inquinanti, spegne il motore del mezzo non appena tecnicamente possibile;

aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di percorso;

è attento alle esigenze del Cliente, cercando di assecondarne le richieste, quando non siano contrarie alle disposizioni di servizio e non pregiudichino la sicurezza;

indossa la divisa aziendale.



## Modalità di pagamento delle sanzioni

Le norme di fruizione del servizio e di comportamento, e le relative sanzioni in caso di mancato rispetto, sono state descritte nei diversi capitoli di cui si compone il presente documento. Si riportano di seguito le modalità di pagamento di tali sanzioni.

### **Titoli di viaggio**

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 sul conto corrente postale n° 93526960, 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 documenti di ricorso 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.

### **Passaggio a livello e divieto di sosta**

Le sanzioni ai sensi dell'art. 147 del Codice della Strada (passaggio a livello) e D.P.R. 753/80 (divieto di sosta) possono essere pagate entro 60 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, tramite versamento sul conto corrente postale n° 93526960, 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 60 giorni dalla data di contestazione o

notificazione della violazione, gli interessati possono proporre ricorso al Giudice di Pace (in via diretta) oppure al Commissariato del Governo per la Provincia di Trento (in via diretta o tramite Trentino trasporti esercizio S.p.A.), unitamente a scritti difensivi o documenti. Trascorsi 60 giorni senza che sia intervenuto il pagamento o sia stato proposto ricorso, si procederà all'esecuzione forzata da parte degli Organi competenti.

Le modalità di pagamento e ricorso sono dettagliatamente riportate sul retro dei verbali di contestazione.

## Gli standard del servizio

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha individuato uno o più indicatori per ognuno dei fattori che caratterizzano la qualità del servizio: sicurezza, progettazione del servizio, puntualità e regolarità del servizio, comfort di viaggio, servizi per disabili, informazione ai Clienti, attenzione all'ambiente, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi.

Per ciascun indicatore è stato individuato il risultato conseguito nell'anno trascorso e stabilito lo standard qualitativo da garantire per l'anno successivo (mantenimento o miglioramento), tenuto conto delle aspettative dei Clienti e dell'impegno assunto in merito al miglioramento continuo delle prestazioni.

I risultati ottenuti e gli obiettivi programmati sono riportati di seguito. Gli aggiornamenti annuali sono pubblicati nella revisione della presente Carta dei Servizi o in specifici documenti opportunamente divulgati a mezzo del sito internet aziendale [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it).

<b>Fattore di qualità: sicurezza del viaggio</b>		
<b>Età media dei mezzi</b>		
(Somma età di tutti i veicoli in servizio diviso per il numero degli stessi)		
Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Autoservizio	12,53	9,54
Urbano	12,99	10,38
Extraurbano	12,30	9,54
Ferrovia Trento-Malé-Marilleva	14	15
Ferrovia Trento-Borgo-Bassano	11	12
Nota: gli obiettivi sono calcolati in riferimento ai programmi di rinnovamento mezzi concordati con Trentino Trasporti S.p.A. e la Provincia Autonoma di Trento.		
<b>Incidentalità</b>		
(Numeri di sinistri, attivi e passivi, ogni 100.000 chilometri)		
Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Autoservizio		
Urbano	6,34	
Extraurbano	2,77	
Ferrovia Trento-Malé-Marilleva	0	
Ferrovia Trento-Borgo-Bassano	0	
Nota: Trentino trasporti esercizio S.p.A. mette in atto tutto quanto necessario al fine di prevenire situazioni di pericolo e incidenti: pianifica e svolge la manutenzione preventiva dei mezzi e delle infrastrutture, garantisce la presenza di segnaletica e adeguati dispositivi di prevenzione e protezione individuale e collettiva, assicura il mantenimento delle competenze del personale in merito alla preparazione e gestione di eventuali emergenze.		

### Fattore di qualità: progettazione del servizio

#### Frequenza delle corse urbane

(Minuti di attesa tra una corsa e la successiva, rilevata dagli orari al pubblico)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano di Trento	RIORGANIZZAZIONE RETE A REGIME	MANTENIMENTO
fusione linee 1-4	15 minuti	MANTENIMENTO
interruzione 6 in 1/6	20 minuti	MANTENIMENTO
nuova linea 2	30 minuti	MANTENIMENTO
Urbano di Rovereto		
Circolare centro storico	30 minuti	MANTENIMENTO
Diametrali nord-sud tratto comune	15 minuti	MANTENIMENTO
Marco-Mori	30 minuti	MANTENIMENTO
Pomarolo-Nomi	30 minuti	MANTENIMENTO
Volano-Nomi	60 minuti	MANTENIMENTO
Collina est e ovest	60 minuti	MANTENIMENTO
Isera	30 minuti	MANTENIMENTO

#### Copertura giornaliera delle corse

(Numeri di ore di servizio giornaliera)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano di Trento	19 ore	MANTENIMENTO
Urbano di Rovereto	18 ore	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Malé-Marilleva	17 ore	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Borgo-Bassano	8 ore	MANTENIMENTO

### Fattore di qualità: puntualità e regolarità del servizio

#### Puntualità

(Percentuale di passaggi in orario (tra 0 e 5 minuti) nelle ore di punta.)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano	78,31%	MANTENIMENTO
Extraurbano	93,56%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	97,03%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	96,21%	MANTENIMENTO

Nota: per i servizi su gomma l'indicatore è calcolato mediante estrazione a campione di dati disponibili nel sistema MITT. Per i servizi ferroviari l'indicatore è calcolato per tutte le corse svolte nell'anno di riferimento.

#### Regolarità del servizio ferroviario

(Rapporto tra corse programmate e corse effettuate)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	99,87%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	97,21%	MANTENIMENTO

Nota: l'indicatore è calcolato per tutte le corse svolte nell'anno di riferimento.

### Fattore di qualità: comfort del viaggio

#### Climatizzazione dei mezzi

(Numero mezzi con climatizzazione/totale mezzi)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano	62,00%	81,00%
Extraurbano	79,00%	92,00%
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	78,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	100,00%	MANTENIMENTO

### Fattore di qualità: servizi per disabili

#### Accessibilità facilitata dei mezzi

(Numero mezzi con accessibilità facilitata/ totale mezzi in servizio)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano	100,00%	MANTENIMENTO
Extraurbano	18,00%	21,00%
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	100,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	100,00%	MANTENIMENTO

#### Fermate sbarriate

(Numero fermate con accessibilità facilitata/ totale fermate)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano di Trento	43,00%	44,00%
Urbano di Rovereto	16,00%	17,00%
Urbano Alto Garda	33,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	100,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	13,00%	MANTENIMENTO

### Fattore di qualità: informazioni ai Clienti

#### Diffusione orari alle fermate

(Numero di fermate dotate di orario diviso il numero totale di fermate)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano di Trento	88,00%	MANTENIMENTO
Extraurbano	95,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Malé – Marilleva	100,00%	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento – Borgo – Bassano	100,00%	MANTENIMENTO

#### Gestione dei reclami

(Numero di reclami pervenuti)

Indicatori	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Numero di reclami pervenuti	99	
Tempo medio di risposta ai reclami	2 giorni	

Nota: Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha come obiettivo la soddisfazione del Cliente. A tale scopo ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità che consente di perseguire il miglioramento continuo: ogni reclamo o osservazione pervenuti, vengono analizzati per individuare azioni correttive o preventive atte a prevenire disservizi o a migliorare i servizi offerti.



### Fattore di qualità: attenzione all'ambiente

Indicatori (parco mezzi su gomma)	Risultato 2016	Obiettivo 2017
<b>Mezzi con carburanti alternativi</b> Numero dei mezzi con carburanti alternativi o a basso effetto inquinante (metano, ecc.) sul totale.	6,00%	9,00%
<b>Mezzi motore Euro 6 (servizi di linea)</b> Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo std EURO 5 sul totale	4,00%	25,00%
<b>Mezzi motore Euro EEV (servizi di linea)</b> Numero mezzi con motore a scarico controllato secondo std EURO EEV sul totale	22,00%	MANTENIMENTO

### Fattore di qualità: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi

#### Pulizia ordinaria

(Numero di interventi al giorno per mezzo)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano	1	MANTENIMENTO
Extraurbano	1	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Malé-Marilleva	2*	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Borgo-Bassano	1**	MANTENIMENTO

\* Il servizio svolto a cura di Trentino trasporti S.p.A.

\*\* Il servizio è svolto a cura di Trenitalia S.p.A.

#### Pulizia radicale

(Numero di interventi all'anno per mezzo)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Urbano	1	MANTENIMENTO
Extraurbano	1	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Malé-Marilleva	2*	MANTENIMENTO
Ferrovia Trento-Borgo-Bassano	1**	MANTENIMENTO

\* Il servizio svolto a cura di Trentino trasporti S.p.A.

\*\* Il servizio è svolto a cura di Trenitalia S.p.A.

#### Pulizia infrastrutture in gestione diretta

(Numero di interventi alla settimana)

Servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Spazi pubblici	Minimo 2*	MANTENIMENTO
Toilette	Minimo 6*	MANTENIMENTO

\* Lo standard è garantito per le infrastrutture con alto tasso di frequentazione e utilizzo.

## Relazioni e Comunicazioni con il Cliente

Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha attivato molteplici canali, attraverso i quali informa, comunica e collabora con i propri Clienti.

### Il Call Center

Il Servizio informazioni – Call Center – di Trentino trasporti esercizio S.p.A. è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:30 (chiuso domenica e festivi) al numero telefonico 0461-821000.

Il Call Center vuole garantire ai Clienti un'informazione completa ed aggiornata in tempo reale sui trasporti nell'intera area provinciale (percorsi, tariffe, variazioni, informazioni di vario genere, ecc.)

### Il Servizio Clienti

Il Servizio Clienti rappresenta per l'Azienda un canale di comunicazione fondamentale per entrare in contatto con i Clienti e i Cittadini e uno strumento di ascolto, che integra ed arricchisce le analisi e i monitoraggi aziendali, per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Ogni Cliente può inviare a Trentino trasporti esercizio S.p.A. 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.

Trentino trasporti esercizio S.p.A. offre diverse modalità di comunicazione con il Servizio Clienti:

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

**Telefono:** tel. 0461-821000

**Fax:** 0461-031407

**Lettera:** Trentino trasporti esercizio S.p.A. - Qualità e Formazione, Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO

**Posta elettronica:**  
segnalazioni@ttesercizio.it

**Di persona:** Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO, Servizio Qualità e Formazione  
Lun – Ven 08:30 – 12:00 / 14:00 – 17:00 (il venerdì fino alle 16:00).

Trentino trasporti esercizio S.p.A. si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 3 mesi dal ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo.

Infine i Clienti, 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 non 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](http://www.autorita-trasporti.it) – [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)).

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi a Trentino trasporti esercizio S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

Richiesta di informazioni:

[info@ttesercizio.it](mailto:info@ttesercizio.it)

Richiesta di orari

[info-orari@ttesercizio.it](mailto:info-orari@ttesercizio.it)

Altri indirizzi aziendali sono disponibili sul sito.

## Indirizzi utili

**Trentino trasporti esercizio S.p.A.**  
**Via Innsbruck, 65**  
**38121 TRENTO**  
  
**Call Center tel. 0461 821000**  
  
**Fax 0461 031407**  
  
**Sito internet: [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it)**  
**Posta elettronica: [info@ttesercizio.it](mailto:info@ttesercizio.it)**

	SEDI	Tel.	Fax
Biglietteria di Trento	Autostazione - Via Pozzo 4 38122 TRENTO	0461-983627	0461-982435
Sede di Rovereto	Via Pedroni 2 38068 ROVERETO	0464-434299	0464-420272
Sede di Borgo Valsugana	Autostazione - Via Hippoliti 3 38051 BORGIO VALSUGANA	0461-754049	
Sede di Cles	Autorimessa - Via Dallafior 1 38023 CLES	0463-421563	0463-424454
Sede di Fiera di Primiero	Autostazione - Via Dante 2 38054 FIERA DI PRIMIERO	0439-64165	0439-762573
Sede di Fondo	Autorimessa - Via Palade 30 38013 FONDO	0463-831284	0463-831284
Sede di Crevinana	Zona industriale 38027 CROVIANA	0463-901587	0463-900738
Sede di Predazzo	Autostazione - Via Marconi 16 38037 PREDAZZO	0462-501104	0462-502385
Sede di Riva del Garda	Autostazione - Viale Trento 5 38066 RIVA DEL GARDA	0464-552385	0464-552734
Sede di Tione	Autostazione - Via Roma 5 38079 TIONE DI TRENTO	0465-321222	0465-322860
Stazione FTM Trento	Via Dogana 3 38122 TRENTO	0461-238350	0461-238350
Stazione FTM Mezzolombardo	Via S. Francesco d'Assisi 3 38017 MEZZOLOMBARDO	0461-601361	0461-601361
Stazione FTM Cles	Via Eugenio Dallafior 1 38023 CLES	0463-421042	0463-421042
Stazione FTM Malé	Via A. Degasperi 6 38027 MALÉ	0463-901150	0463-901150

## Casi di indennizzo/rimborso del Cliente

### Rimborso dei titoli di viaggio

Il Sistema tariffario in vigore è approvato dalla Giunta Provinciale e dai Comuni competenti e recepito da Trentino trasporti esercizio S.p.A.

### Rimborsi per ritardi e/o soppressioni:

#### Servizio urbano

- Corsa anticipata (esclusivamente nelle fasce orarie da inizio servizio alle 7.00 e dalle 21.00 a fine servizio) o non effettuata (esclusivamente ultima corsa serale o servizio festivo) - esclusivamente in caso di perdita documentata di coincidenza con altro mezzo di trasporto pubblico, extraurbano e/o ferroviario.
- Ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).

#### Servizio extraurbano

- Corsa o fermata non effettuata – esclusivamente nel caso in cui la corsa successiva sia prevista dopo oltre 60 minuti – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Guasto del mezzo utilizzato con mancata garanzia del proseguimento del viaggio entro 60 minuti fino alla destinazione – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).

- Ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Soppressione di linea che faccia perdere utilità all'abbonamento di durata almeno mensile acquistato – Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo.

#### Servizi ferroviari

Si precisa che è prevista una soglia di 4 euro, sotto la quale non è previsto alcun risarcimento:

- Corsa o fermata non effettuata – esclusivamente nel caso in cui la corsa successiva sia prevista dopo oltre 60 minuti – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Guasto del mezzo utilizzato con mancata garanzia del proseguimento del viaggio entro 60 minuti fino alla destinazione – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Soppressione di linea che faccia perdere utilità all'abbonamento di durata almeno mensile acquistato – Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo.

Per ritardi e soppressioni che interessino

utenti con abbonamento valido per la tratta ferroviaria Trento-Borgo-Bassano, si rinvia a quanto stabilito dalle disposizioni del Servizio trasporti della Provincia autonoma di Trento.

**Altri casi di rimborso (validi per tutti i servizi, salvo dove diversamente specificato):**

- Mancato resto o emissione da parte delle self-service del titolo di viaggio pagato.
- Servizio Extraurbano e Ferroviario – nei casi di emettrice automatica non funzionante (per malfunzionamento non previamente comunicato) o di chiusura, nel caso di biglietterie presenziate, non previamente resa nota, in cui l'utente sia costretto ad acquistare biglietto poi coperto dall'acquisto di abbonamento tale da assorbire anche il biglietto stesso – rimborso del biglietto.
- Errore nel pagamento della corsa utilizzando l'applicazione OPENMOVE – richiesta di rimborso da presentare entro 6 mesi dal pagamento.
- Errore nella detrazione del valore della corsa utilizzando la carta scalare – richiesta di rimborso da presentare entro 6 mesi dalla detrazione erroneamente effettuata – rimborso in contanti presentando la smart card presso una biglietteria aziendale.
- Mancato check-out carta scalare - esclusivamente quando l'utente risulta impossibilitato ad effettuare la validazione in discesa causa validatrice non funzionante o in caso di corsa soppressa successivamente al check in dell'utente – rimborso in contanti di € 5,00 presentando la smart card presso una biglietteria aziendale.
- Furto/smarrimento della carta a scalare nominativa - si procede a duplicazione della tessera con recupero del credito; Non si procede a rimborso nei casi di furto/smarrimento della carta a scalare anonima.
- Titoli di viaggio annuali (esclusi gli abbonamenti studenti a tariffa-famiglia)

di tipo extraurbano o di libera circolazione - a prescindere dalle cause – rimborso di metà dell'importo pagato, qualora la richiesta sia presentata alla Provincia entro i primi 6 mesi di validità dell'abbonamento stesso, previa restituzione del titolo di viaggio. Non si procede a rimborso di titoli di viaggio semestrali (pensionati o lavoratori e altri).

- Abbonamenti studenti universitari: nel caso di extraurbani annuali pagati a prezzo pieno è possibile ottenere il rimborso in base all'ICEF; la richiesta va presentata entro il 31 ottobre dell'anno di riferimento presso gli sportelli TTE.
- Abbonamenti studenti fino alla quinta superiore: nel caso di annuali pagati a prezzo pieno è possibile ottenere il rimborso in base all'ICEF; la richiesta va presentata entro il 31 ottobre dell'anno di riferimento presso gli sportelli delle Casse Rurali.
- Abbonamenti studenti fino alla quinta superiore (tariffa famiglia): in caso di rinuncia, per qualsiasi motivo, è possibile ottenere il rimborso del 50%; la richiesta deve essere formalizzata al Servizio trasporti entro il 31 dicembre dell'anno scolastico a cui si riferiscono, previa restituzione del titolo di viaggio;
- Biglietto di corsa semplice o andata/ritorno acquistato prima della divulgazione di avviso di sciopero e non goduto causa lo sciopero – rimborso del biglietto non goduto; non si rimborsano causa sciopero i biglietti venduti dopo la proclamazione dello sciopero stesso;

Ogni altro rimborso di titolo di viaggio deve essere preventivamente autorizzato dal Servizio trasporti pubblici della Provincia Autonoma di Trento o dal Comune di competenza per i servizi urbani.

Le richieste di rimborso possono essere presentate entro 10 giorni dal verificarsi del fatto (ove non diversamente specificato sopra).

Le richieste devono sempre essere motivate, comprensive del recapito del richiedente



(indirizzo postale completo e leggibile, per una più celere evasione della pratica si consiglia anche numero di telefono/telefonino e/o indirizzo e-mail), dell'identificazione della corsa interessata (linea, località e ora di partenza/arrivo) e corredate di tutti gli allegati necessari (copia del biglietto o della smart-card, eventuali ricevuta, ecc.).

Le richieste vanno presentate con le modalità di seguito indicate:

- compilando l'apposito form sul sito <http://www.ttesercizio.it/Dialoga> (la documentazione richiesta deve essere allegata come scansione in formato pdf);
- compilando l'apposito modulo cartaceo in distribuzione presso le biglietterie aziendali e dal personale di bordo treno (o scaricabile dal sito internet aziendale) e trasmettendolo completo di allegati tramite:
  - consegna a mano alle biglietterie aziendali;
  - invio tramite lettera a Trentino trasporti esercizio - Qualità e Formazione – Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO.

A norma dei regolamenti CE n. 1371/2007 e UE n. 181/2011, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta (per gli invii postali farà fede la data del protocollo di arrivo) verranno comunicate al Cliente le modalità di pagamento del rimborso. Se entro tale termine, il Cliente non abbia ricevuta alcuna risposta né scritta né telefonica, ciò significa che non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta di rimborso. Il Cliente può comunque contattare l'Azienda per avere maggiori informazioni.

L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità dell'azienda, quali ad esempio i disservizio causati da terzi o verificatesi per cause di forza maggiore, o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili, ecc.

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.

Ulteriori informazioni circa le modalità e i termini previsti per le richieste di rimborso sono disponibili:

sul sito [www.trasporti.provincia.tn.it](http://www.trasporti.provincia.tn.it);

sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it);

presso tutte le biglietterie e le stazioni.

### **Danni e smarrimenti di bagagli**

Come già anticipato al capitolo “Il Viaggio”, paragrafo “Danni alle cose”, Trentino trasporti esercizio S.p.A. assume le garanzie previste per i soli trasporti di bagagli consegnati chiusi da passeggeri in possesso di idoneo titolo di viaggio e risponde per perdite e/o avarie dei bagagli, avvenute durante il viaggio, entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo.

### **La tutela assicurativa**

Trentino trasporti esercizio S.p.A. si impegna ad assicurare ai Clienti un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni di mobilità nelle quali si trova ad operare. A maggiore garanzia della sicurezza, la Società si è dotata di apposite coperture assicurative per i vari settori aziendali.

I Clienti, per ogni necessità, possono rivolgersi direttamente all'**Ufficio Sinistri della Divisione Risorse Umane e Relazioni Industriali**, con le seguenti modalità:

**Telefono** : tel. 0461-821000

Fax: 0461-031407

**Lettera:** Trentino trasporti esercizio S.p.A-  
Ufficio Sinistri, Via Innsbruck 65 - 38121  
TRENTO

**Posta elettronica:** [sinistri@ttesercizio.it](mailto:sinistri@ttesercizio.it)

**Di persona:** Via Innsbruck 65 - 38121  
TRENTO, Ufficio Sinistri Lun – Ven 08:30  
– 12:00 / 14:00 – 17:00 (il venerdì fino  
alle 16.00).

Trentino trasporti esercizio S.p.A. si impegna a inoltrare la denuncia alla Compagnia assicuratrice entro 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

## Fonti normative

La presente Carta della Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni:

- Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 dell'11 luglio 1980 "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";
- Legge Provinciale n. 16 del 09 luglio 1993 "Disciplina dei servizi pubblici di trasporto in Provincia di Trento";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Decreto Legislativo n. 206 del 06 settembre 2005 "Codice del consumo";
- Regolamento (CE) n. 1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 "Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";
- Regolamento (UE) n. 181 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 "Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus" e decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011;
- Disciplinare di affidamento per la gestione dei servizi pubblici di trasporto extraurbano per la Provincia Autonoma di Trento;
- Disciplinare di servizio per la gestione del servizio di trasporto pubblico urbano stipulato con il Comune di Trento;
- Disciplinare di servizio per la gestione del servizio di trasporto pubblico urbano stipulato con il Comune di Rovereto;
- Disciplinare per la gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano integrato in Pergine Valsugana;
- Disciplinare di servizio per la gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano intercomunale dei Comuni di Arco, Riva e Nago – Torbole;
- Disciplinare di servizio per la gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano comunale del Comune di Ville d'Anaunia;
- Disciplinare di servizio per la gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano comunale del Comune di Predaia;
- Disciplinare di servizio per la gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano comunale del Comune di Vallelaghi;
- Contratto tra Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e Trentino trasporti esercizio S.p.A. per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria Valsugana (tratta Trento–Borgo Valsugana–Bassano del Grappa);
- Accordo quadro tra Rete Ferroviaria Italiana e Provincia Autonoma di Trento e Trentino trasporti esercizio S.p.A. per la gestione della ferroviaria Valsugana (tratta Trento–Borgo Valsugana–Bassano del Grappa).