



LeNORD

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

IN VIGORE DAL 1 NOVEMBRE 2009

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

CAPITOLO I	Condizioni generali _____	2
CAPITOLO II	Del contratto di trasporto _____	7
CAPITOLO III	Irregolarità relative ai titolo di viaggio. Sanzioni amministrative. Ordinanza di ingiunzione _____	10
CAPITOLO IV	Modificazioni al contratto di trasporto _____	12
CAPITOLO V	Responsabilità ed azioni _____	14
CAPITOLO VI	Condizioni specifiche per abbonamenti _____	16
CAPITOLO VII	Condizioni per trasporti particolari _____	18

CAPITOLO I - CONDIZIONI GENERALI

PREMESSE

L'Azienda esercente visto il D.P.R. 753/80, vista la Legge della Regione Lombardia 22/98 come modificata dalla L.R. 33/07, visto la Legge 689/81, visto l'Art. 117 della Costituzione della Repubblica Italiana, stabilisce le seguenti condizioni generali di trasporto.

ART. 1 - OBBLIGHI DELL'AZIENDA ESERCENTE IL SERVIZIO DI TRASPORTO

1.1 Obbligo di trasporto

1. L'Azienda esegue sulle linee da essa esercitate, alle condizioni generali qui indicate, alle condizioni particolari tariffarie ed ai prezzi in vigore, il trasporto delle persone e dei bagagli al seguito, quando vi si possa dar corso con mezzi corrispondenti ai bisogni ordinariamente prevedibili ovvero non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

1.2 Pubblicazione di informazioni utili ai viaggiatori

1. L'Azienda pubblica ed espone nelle stazioni gli orari e le Condizioni Generali di Trasporto (o un suo estratto) e tiene a disposizione nelle stazioni le tariffe, gli avvisi ed i regolamenti che interessano il pubblico.

1.3 Obbligatorietà delle Condizioni Generali di Trasporto

1. Le presenti condizioni sono inderogabili e devono essere strettamente applicate in ogni loro parte.

1.4 Concessioni particolari

1. Il trasporto delle persone effettuato in base alle concessioni speciali od eccezionali, stabilite dalle leggi relative, è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto in quanto non sia diversamente disposto nei singoli casi.

2. L'Azienda può accordare riduzioni di prezzo purché ciò abbia luogo in eguale misura per chiunque ne faccia richiesta, offra eguali condizioni e si trovi in parità di circostanze.

3. Non è ammesso il cumulo di riduzioni tariffarie spettanti a diverso titolo, se non nei casi espressamente previsti. L'azienda può altresì accordare facilitazioni di altro genere, ma non è obbligata, anche a parità di condizioni e di circostanze, ad estendere tali facilitazioni a tutti i richiedenti quando vi oppongano esigenze di servizio.

ART. 2 - MODO DI ESECUZIONE DEI TRASPORTI

2.1 Treni e Orario Ufficiale

1. L'orario ufficiale riporta l'ora di partenza e di arrivo dei treni, il numero, il periodo di effettuazione, la categoria, le classi, le fermate, e tutte le altre norme ed avvertenze rilevanti.

2. Su alcune relazioni di viaggio o tratte di queste, i treni potranno partire, in via eccezionale, in anticipo rispetto all'orario di partenza ufficiale a condizione che l'Azienda ritenga di poter assicurare altro treno sulla medesima relazione per l'orario previsto.

2.2 Limitazioni di ammissione nei treni

1. L'Azienda può stabilire particolari estensioni o limitazioni di ammissione su determinati treni o per determinate tratte.

ART. 3 - NORME E OBBLIGHI PER CHI USUFRUISCE DEI SERVIZI ESERCITI DALL'AZIENDA DEL TRASPORTO

3.1 Comportamento dei viaggiatori e del pubblico in genere nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso

1. Chiunque si serva dei servizi ferroviari deve:

a) osservare ed uniformarsi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'Azienda e del personale addetto, nonché a quanto previsto dal D.P.R. 753/80, con riferimento alla regolarità amministrativa e funzionale, nonché all'ordine e sicurezza dell'esercizio;

b) presentarsi alla banchina di partenza del treno con adeguato anticipo rispetto all'orario previsto di partenza per consentire il corretto svolgimento delle operazioni di incarrozzamento;

c) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose;

- d) durante l'attesa dei treni in banchina, tenersi ad una distanza di sicurezza dai binari non inferiore a quanto segnalato dalle apposite linee;
- e) astenersi dall'aprire le porte, salire in treno o discenderne in caso di fermate in stazioni non risultanti dall'orario ufficiale o di fermate fuori dalla stazione. I passeggeri potranno scendere dal treno soltanto se il personale di servizio lo autorizza, seguendo le disposizioni date da questi. È altresì vietato salire o scendere dal treno in movimento;
- f) non servirsi delle ritirate durante la sosta dei treni nelle stazioni, né sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni;
- g) utilizzare i telefoni cellulari a bordo dei treni, nei corridoi e sulle piattaforme delle vetture nonché nei compartimenti e nelle vetture, solo se la suoneria del cellulare è disabilitata o abbassata, al fine di non recare disturbo agli altri viaggiatori;
- h) pagare al capo treno ovvero al personale incaricato della verifica le somme da essi richieste relative all'elevazione di sanzioni o, se ammesse, quelle relative alla regolarizzazione a bordo;
- i) risarcire – senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e dai decreti in vigore – tutti i danni che cagiona all'Azienda ed al suo personale e, se i danni sono arrecati a cose per la cui sostituzione o riparazione l'Azienda abbia stabilito una tariffa, pagare l'indennità in base ai prezzi della tariffa stessa.
2. Salvo quanto previsto dalla L.R. 22/98 e s.m.i., nonché nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80. L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto previsto nelle lettere di cui sopra.

3.2 Posti riservati al trasporto di persone a ridotta capacità motoria

1. Il viaggiatore disabile non deambulante può prendere posto nelle carrozze attrezzate componenti il treno.
2. Al fine di garantire ottimali condizioni di trasporto, i disabili non deambulantanti hanno l'onere di effettuare la prenotazione del posto almeno 6 giorni lavorativi (10 giorni nel caso in cui il disabile viaggi insieme ad una comitiva) antecedenti il giorno del viaggio, in modo tale da permettere all'Azienda di fornire i servizi necessari per la salita e la discesa dai treni qualora sussistano barriere architettoniche dovute alla configurazione delle stazioni e/o dei treni. Durante la marcia del treno il viaggiatore disabile non deambulante dovrà assicurare la sedia a rotelle negli appositi spazi. Lo stesso è tenuto altresì ad annunciarsi al personale di scorta del treno per la gestione di eventuali emergenze.
3. La prenotazione dovrà essere effettuata:
 - telefonando al numero 199 151 152, oppure
 - inviando un fax al numero 02 8511 4672, oppure
 - compilando l'apposito modello in dotazione presso il Customer Care/Assistenza Clienti di Milano Cadorna e di Saronno.
4. I posti riservati, con apposita targa o avviso, alle gestanti, ai mutilati, agli invalidi e alle persone in difficoltà motoria possono essere occupati dai viaggiatori ma devono essere lasciati liberi a richiesta degli aventi diritto. L'accesso ai treni delle sedie a rotelle è possibile per quelle di dimensioni conformi alle norme ISO 7193 (larghezza mm 700, profondità mm 1200, altezza mm 1090) e di peso a pieno carico non superiore a 200 kg. Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM)

3.3 Divieto di accesso nei veicoli destinati al servizio ferroviario.

Divieto di apertura di porte esterne e finestrini

1. È vietato entrare nei bagagliai, nei carri merci e, in generale, nei veicoli o loro spazi destinati al servizio ferroviario, salvo i casi ammessi dall'Azienda. È vietato aprire le porte esterne dei veicoli e salire o discendere dagli stessi quando non sono completamente fermi, salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uso destinate.
2. I trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa prevista da € 7,00 a € 23,00 (Art. 25 D.P.R. 753/80).
3. È vietato aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.

3.4 Dispositivi di emergenza

1. È vietato azionare, salvo in caso di grave ed imminente pericolo, i freni di emergenza, i segnali di allarme, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato.
2. I trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa prevista da € 258,00 a € 1.549,00 (Art. 26 D.P.R. 753/80).

3.5 Divieto di lanciare oggetti dai veicoli

1. È vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto. I trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa prevista da € 5,00 a € 15,00 (Art. 27 D.P.R. 753/80).
2. Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento, i trasgressori sono puniti con l'ammenda prevista da € 25,00

a € 258,00 o con l'arresto fino a due mesi (Art. 27 D.P.R. 753/80).

3. Fatta salva l'eventuale responsabilità penale, i trasgressori rispondono altresì dei danni eventualmente arrecati all'Azienda o a terzi.

3.6 Trasporto dei bagagli nelle carrozze

1. Il viaggiatore può portare con sé, gratuitamente, valigie e altri colli a mano, facilmente trasportabili, a condizione che siano di dimensioni tali da poter essere collocati sugli appositi supporti o sotto i sedili, senza recare intralcio agli altri viaggiatori. L'Azienda può, per determinate tariffe o treni, stabilire norme particolari per il trasporto dei bagagli.

Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM

3.7 Trasporto delle biciclette

1. L'Azienda ha facoltà di stabilire norme particolari per il trasporto delle biciclette.

2. Per il trasporto della bicicletta, ove consentito, il viaggiatore deve munirsi di regolare titolo di viaggio e dell'apposito biglietto per il trasporto della bicicletta stessa.

3. Su tutti i treni (escluso il Malpensa Express) si effettua il servizio di trasporto biciclette nei giorni di sabato e festivi. Il trasporto delle biciclette è inoltre ammesso nei giorni da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle ore 16.00 e dalle ore 20.00 fino al termine del servizio purché siano garantiti i requisiti minimi di sicurezza e vi sia disponibilità di posto. Nei casi non previsti di particolare affollamento (per composizione ridotta, ritardi, soppressioni, eventi speciali) è facoltà del capo treno limitare l'accesso delle biciclette al seguito del viaggiatore.

Le biciclette al seguito del viaggiatore, se debitamente imballate o racchiuse nell'apposita sacca o le biciclette pieghevoli che, una volta chiuse, occupino lo spazio di un comune bagaglio a mano, senza costituire intralcio per gli altri passeggeri, sono da considerarsi a tutti gli effetti come bagaglio a mano e non necessitano di specifico biglietto.

Il trasporto delle biciclette al seguito del viaggiatore non è ammesso per il servizio automobilistico sostitutivo.

4. Ove consentito, è possibile caricare in treno massimo due biciclette per carrozza (una per piattaforma) e ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta. Non sono ammesse le biciclette speciali (es. tandem e biciclette dotate di sistemi di motorizzazione) e i rimorchi per biciclette.

Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM

3.8 Trasporto di animali

1. È ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia solo se racchiusi in appositi contenitori. È obbligatorio l'acquisto dell'apposito biglietto per tutti gli animali al guinzaglio, muniti di museruola, con l'esclusione dei cani guida in accompagnamento ai viaggiatori non vedenti.

2. Il trasporto di animali domestici è consentito a condizione che non rechino disturbo o pericolo agli altri viaggiatori. In nessun caso gli animali possono occupare un posto a sedere.

Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM

ART. 4. - NORME E OBBLIGHI PER CHI USUFRUISCE DEI SERVIZI E DEI LOCALI DI STAZIONE

4.1 Accesso alle stazioni

1. Chiunque acceda all'interno delle stazioni deve uniformarsi alle avvertenze ed agli inviti del personale ferroviario, usare la dovuta prudenza e provvedere alla incolumità propria e delle persone che sono sotto la sua custodia e non lasciare incustoditi i bagagli. L'Azienda non risponde dei danni cagionati dalle operazioni, qualunque esse siano, che si svolgono per proprio servizio nell'interno delle stazioni.

2. L'accesso e l'uscita dalle stazioni deve avvenire soltanto attraverso i passaggi indicati.

3. L'Azienda ha facoltà di sospendere l'accesso alle stazioni per motivi di sicurezza, ordine pubblico ovvero in altri casi di natura eccezionale alle persone che non debbono viaggiare e di allontanare coloro che svolgono attività non consentite.

4. Nelle stazioni dotate di sistemi automatici di apertura e chiusura dei varchi, l'accesso nonché l'uscita dalle stesse è possibile solo ai viaggiatori muniti di regolare titolo di viaggio. L'Azienda ha la facoltà di subordinare l'accesso alle aree di stazione al pagamento di un biglietto di ingresso per coloro che devono esclusivamente accompagnare uno o più viaggiatori dotati di regolare titolo di viaggio o per fruire dei servizi commerciali ivi presenti. Nel caso in cui i sistemi automatici non siano funzionanti il passeggero deve avvisare il personale di stazione al fine di usufruire dei servizi.

5. Nelle stazioni non dotate di sistemi automatici di apertura e chiusura dei varchi l'accesso alle banchine nonché l'uscita dalle stesse è possibile solo ai viaggiatori muniti di regolare titolo di viaggio, fatto salvo quanto disposto agli Artt. 6.2, 6.3 e 6.4.

4.2 Divieti. Persone escluse dalle stazioni o dai treni

1. È vietato alle persone non espressamente autorizzate dall'Azienda svolgere nelle stazioni o sui treni l'attività di venditore di beni e/o servizi nonché quella di divulgazione di materiale pubblicitario, di cantante, suonatore o simili e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo. I trasgressori sono allontanati dagli impianti previo ritiro, se del caso, del titolo di viaggio senza il diritto ad alcun rimborso e sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 15,00 a € 46,00 (Art. 30 D.P.R. 753/80).

2. Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 258,00 a € 1.549,00 (Art. 30 D.P.R. 753/80).

3. È inoltre proibito, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, viaggiare sui treni o accedere alle stazioni a chiunque:

a) offra prestazioni a scopo di lucro del trasporto del bagaglio dei viaggiatori;

b) rechi molestia ai viaggiatori distribuendo avvisi e/o vendita di oggetti di qualunque specie;

c) offenda la pubblica decenza;

d) sia causa di scandalo o di disturbo;

e) si trovi in stato di ubriachezza ovvero sotto effetto di sostanze stupefacenti;

f) si trovi in condizioni evidenti di non decoro.

4. I trasgressori possono essere esclusi dai treni senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, ovvero allontanati dalle stazioni, e sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 7,00 a € 23,00 (Art.31 D.P.R. 753/80).

5. È proibito utilizzare il servizio di trasporto quando, per manifesta incapacità dovuta ad età o condizioni personali, si può arrecare danno a sé o agli altri, ovvero ai veicoli o agli impianti.

6. Le persone malate o ferite possono essere escluse dai treni e dai veicoli nonché dai locali delle stazioni, salvo il caso in cui il trasporto di queste persone possa avere luogo, prendendo posto, sotto custodia, in veicoli o compartimenti riservati.

7. I trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 7,00 a € 23,00 (Art. 32 D.P.R. 753/80).

8. Fanno eccezione le persone di cui alla Legge 30 marzo 1971, n. 118, gli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché i non vedenti o non udenti.

4.3 Veicoli a moto continuo

1. Nei servizi di pubblico trasporto caratterizzati da veicoli a moto continuo (scale, rampe e marciapiedi mobili) nei quali, in relazione alle peculiarità del sistema, per la realizzazione del trasporto risulti necessaria la collaborazione attiva dei viaggiatori, questi ultimi devono strettamente uniformarsi agli obblighi ed ai divieti resi manifesti con appositi avvisi dell'Azienda e devono, comunque, comportarsi in maniera da non arrecare pericolo ad altre persone o danni.

2. I trasgressori agli obblighi e divieti di cui al primo comma sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 7,00 a € 23,00, nonché all'indennizzo dei danni eventualmente causati all'Azienda o a terzi (Art.18 D.P.R. 753/80).

4.4 Accesso alle aree, recinti ed impianti ferroviari. Aree non aperte al pubblico

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

2. I trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 10,00 a € 30,00.

3. L'Azienda determina le aree accessibili al pubblico e quelle non accessibili delimitandole con appositi varchi di ingresso e di uscita, ovvero con recinti. L'accesso nelle aree delimitate, segnalate con appositi cartelli di divieto, è punito con la sanzione da € 258,00 a € 1.549,00 (Art. 19 D.P.R. 753/80)

4. L'Azienda determina altresì le aree, gli impianti e i locali aperti al pubblico nei quali l'accesso e la sosta delle persone nonché la circolazione e sosta dei veicoli stradali avvengono secondo le esigenze e le prescrizioni aziendali. I trasgressori alle disposizioni di cui al primo comma sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 5,00 a € 15,00 (Art. 20 D.P.R. 753/80).

4.5 Attraversamento binari

1. Nelle stazioni e nelle fermate è vietato alle persone estranee al servizio l'attraversamento dei binari. Ove non esistano appositi soprapassaggi o sottopassaggi, l'attraversamento è ammesso solo nei punti indicati e attenendosi alle avvertenze specifiche.

2. È vietato, comunque, attraversare un binario quando sullo stesso stia sopraggiungendo un treno o una locomotiva od altro materiale mobile e, in ogni caso, quando venga comunicato il divieto da parte del personale ferroviario.

3. È vietato inoltre attraversare i binari in immediata vicinanza di veicoli fermi, oppure introdursi negli stessi o fra due veicoli in sosta, siano essi agganciati o disgiunti.

4. I trasgressori alle suddette norme sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa da € 5,00 a € 15,00 (Art. 21 D.P.R. 753/80).

4.6 Divieto di danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli, i locali, gli ambienti della ferrovia, nonché i loro arredi e accessori

1. Chiunque danneggi, deteriori o insudici i veicoli, i locali o gli ambienti della ferrovia, nonché i loro arredi o accessori è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa prevista da € 7,00 a € 23,00 oltre al risarcimento del danno arrecato.

2. La sanzione anzidetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato (Art. 29 D.P.R. 753/80).

ART. 5 - DIVIETI COMUNI PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO E PER I SERVIZI ESERCITI NELL'AMBITO DELLE STAZIONI FERROVIARIE

5.1 Divieto di fumo

1. Nelle sale di attesa, nei locali chiusi delle stazioni e sui veicoli ferroviari è vietato fumare.

2. I contravventori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa prevista da € 27,50 a € 275,00 (Legge 3/03).

3. L'importo della sanzione è raddoppiato (da € 55,00 a € 550,00) qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino ai 12 anni.

5.2 Divieto di portare armi da fuoco

1. È vietato portare con sé sui treni armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto non è applicabile agli agenti della forza pubblica nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario.

2. I trasgressori sono puniti con l'ammenda da € 77,00 a € 232,00 (Art. 33 D.P.R. 753/80).

5.3 Denuncia del trasporto di merci pericolose e nocive

1. Le merci pericolose e nocive, definite tali dalle norme in vigore, devono essere presentate al trasporto nell'osservanza e con i limiti di quanto stabilito dalle disposizioni emanate per le singole merci.

2. L'inesatta o incompleta dichiarazione della natura delle merci di cui al comma precedente, ovvero l'omessa denuncia del loro trasporto o deposito, è punita con l'ammenda da € 51,00 a € 516,00 e con l'arresto fino a due mesi, sempre che il fatto non costituisca reato più grave (Art. 35 D.P.R. 753/80).

CAPITOLO II - DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

ART. 6 - TITOLO DI VIAGGIO - AMMISSIONE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

6.1 Titolo di viaggio

1. Il titolo di viaggio è il documento che attesta il rapporto contrattuale di trasporto tra l'Azienda e il viaggiatore. Il titolo di viaggio può essere cartaceo, magnetico, ovvero può consistere in un supporto elettronico abbinato alla corrispondente ricevuta cartacea attestante l'avvenuto pagamento del titolo di viaggio stesso per il periodo indicato nella ricevuta. L'abbinamento di una ricevuta di pagamento ad un supporto elettronico non corrispondente costituisce alterazione del titolo di viaggio ovvero truffa ai danni dell'Azienda e sarà sanzionato secondo quanto disposto dagli Artt. 9.4 e ss.

Rimane salva in capo all'Azienda la possibilità di prevedere supporti di diversa natura considerati titoli di viaggio. Il titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere.

2. Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore è tenuto a munirsi preventivamente di titolo di viaggio valido per il treno ed il servizio che intende utilizzare, a conservarlo per la durata del percorso e sino all'impianto di termine del viaggio. Il viaggiatore può acquistare il titolo di viaggio presso le biglietterie di stazione, i distributori automatici, i rivenditori autorizzati o in altri modi adeguatamente comunicati dall'Azienda.

3. I passeggeri devono conservare il titolo di viaggio e gli eventuali documenti prescritti e presentarli al capo treno ovvero al personale incaricato della verifica ogniqualvolta vengano richiesti, sia a bordo dei treni che all'arrivo degli stessi e nell'ambito degli impianti ferroviari; in mancanza troveranno applicazione le sanzioni di cui agli Artt. 9.3 e ss. Il titolo di viaggio è incedibile; la cessione del titolo comporterà l'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 9.3 se non nominativo ovvero di cui agli Artt. 9.4 e 9.5 se nominativo.

6.2 Stazione impresenziata, distributori automatici o macchine convalidatrici non funzionanti

1. Nel caso in cui un passeggero salga a bordo treno senza valido titolo di viaggio da stazione impresenziata e priva di distributori automatici, o con distributori automatici non funzionanti, o con rivenditori autorizzati non disponibili, o con macchine convalidatrici non funzionanti o non presenti nella stazione di inizio del viaggio deve prontamente recarsi dal capo treno, ovvero dal personale incaricato della verifica, per la regolarizzazione a tariffa competente, senza l'applicazione di alcuna esazione suppletiva.

2. Nel caso indicato al precedente comma 1 in cui venga accertata la presenza ovvero il funzionamento dei distributori automatici, ovvero l'apertura della biglietteria nella stazione indicata dal passeggero, troverà applicazione l'Art. 9.3.

3. Nel caso in cui il viaggiatore sia in possesso di titolo di viaggio non convalidato troverà applicazione l'art. 9.3.

4. In nessun caso è ammessa la convalida manuale da parte del viaggiatore.

6.3 Esazione suppletiva a bordo treno per viaggi al di fuori dell'area urbana di Milano

1. Per viaggi al di fuori dell'area urbana di Milano nel caso di mancato possesso di regolare titolo di viaggio, il passeggero deve prontamente recarsi dal capo treno, ovvero dal personale incaricato della verifica, per la regolarizzazione. In tali casi verrà rilasciato il biglietto a fronte di un esborso contestuale da parte del passeggero pari ad € 5,00 oltre al prezzo del biglietto a tariffa ordinaria. L'acquisto a bordo del titolo di viaggio non consente il trasporto su altri vettori.

2. Nel caso di prolungamento di percorso o di viaggio in classe superiore, se il passeggero avvisa prontamente il capo treno ovvero il personale incaricato della verifica dovrà corrispondere un importo pari ad € 5,00 oltre al prezzo del biglietto per la classe e la tratta corrispondente.

3. In nessun caso è ammessa l'emissione del cambio classe a bordo dei treni Malpensa Express.

4. Le facoltà date ai passeggeri previste ai commi 1 e 3 del presente articolo non sono riconosciute nel caso di mancato avviso al capo treno ovvero al personale incaricato della verifica, trovando applicazione le sanzioni riportate all'Art. 9.3.

6.4 Viaggi all'interno dell'area urbana di Milano

1. Per i viaggi all'interno dell'area urbana di Milano l'accesso e l'utilizzo del servizio è consentito tassativamente ai viaggiatori in possesso di regolare titolo di viaggio pertanto non è ammessa la regolarizzazione a bordo. I trasgressori sono soggetti al pagamento delle sanzioni di cui all'Art. 9.3.

6.5 Distribuzione dei titoli di viaggio

1. Gli orari di emissione dei titoli di viaggio variano a seconda dei canali di vendita e in relazione all'ora di partenza dei treni. Nel caso delle biglietterie di stazione la vendita può essere sospesa cinque minuti prima della partenza effettiva del singolo treno.

6.6 Contenuto del titolo di viaggio

1. Sul titolo di viaggio sono indicate, oltre al logo e alla partita IVA dell'Azienda, le seguenti informazioni:

- a) la stazione di partenza e quella di arrivo e/o i km, nei casi espressamente previsti;
- b) la classe e la tariffa applicata;
- c) il giorno di rilascio, nei casi espressamente previsti;
- d) la durata della validità, nei casi espressamente previsti;
- e) il prezzo;

f) l'indicazione, per i biglietti nominativi, degli elementi atti ad identificarne il legittimo possessore.

2. L'Azienda ha facoltà di modificare le caratteristiche dei titoli di viaggio nonché di istituire tipologie prive di alcune delle indicazioni precedentemente elencate. L'Azienda ha inoltre facoltà di istituire titoli di viaggio previa comunicazione al pubblico.

6.7 Validità del biglietto

1. Il biglietto può essere utilizzato entro 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione ed ha validità, dal momento della convalida, per effettuare la singola corsa ed in ogni caso non oltre 180 minuti dalla convalida stessa. Eventuali deroghe a tale durata saranno comunicate dall'Azienda con appositi avvisi alla clientela.

2. I biglietti devono essere obbligatoriamente convalidati prima di iniziare il viaggio salvo quando non sia altrimenti previsto da specifiche disposizioni riguardanti particolari tipi di biglietti.

3. Nessun biglietto di corsa semplice dà diritto a fermate intermedie a meno che non sia sullo stesso esplicitamente indicato, ovvero sia consentito da particolari disposizioni. Non sono considerate fermate intermedie le soste rese necessarie dalla coincidenza dei treni o dalla combinazione degli orari.

6.8 Acquisto e pagamento dei titoli di viaggio

1. Il prezzo del titolo di viaggio deve essere pagato all'atto dell'acquisto, con moneta avente corso legale nello Stato ovvero, ove espressamente consentito, con altre modalità di pagamento sostitutive; il viaggiatore deve presentarsi allo sportello di biglietteria con denaro contante, non essendo tenuta l'Azienda al cambio della moneta. Tuttavia l'Azienda, valutate le circostanze del caso concreto e ove sussistano le condizioni favorevoli, potrà provvedere al cambio della moneta, fatta salva l'esigenza di garantire il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

2. All'atto di ricevere il titolo di viaggio il viaggiatore deve assicurarsi, a pena di decadenza, che lo stesso corrisponda alla tariffa, al tipo, alla classe ed al percorso richiesto, che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul biglietto (se la tipologia ne preveda l'indicazione) e che nell'eventuale cambio della moneta non vi siano stati errori.

3. I distributori automatici emettono il resto in misura limitata.

6.9 Presentazione dei biglietti nominativi e riconoscimento

1. Per i biglietti nominativi è prescritto il possesso da parte del viaggiatore di un documento personale d'identificazione. I passeggeri hanno l'obbligo di esibire un documento di riconoscimento in corso di validità ove richiesto dagli agenti ferroviari, del capo treno ovvero del personale incaricato della verifica.

6.10 Incedibilità del titolo di viaggio

1. I titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

2. È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto nominativi o comunque personalmente attribuiti e di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio.

3. È vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

4. È altresì vietata la vendita di biglietti quando non sia autorizzata dall'Azienda esercente.

5. I trasgressori sono soggetti al pagamento delle sanzioni di cui all'Art. 9.3. (L.R. 22/98).

6.11 Itinerario di viaggio

1. I titoli di viaggio sono rilasciati per la via chilometrica più breve congiungente la stazione di partenza con quella di destinazione.

Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM

ART. 7 - TRASPORTO RAGAZZI E ANZIANI

Art. 7.1 Agevolazioni per i ragazzi

1. I ragazzi che non hanno ancora compiuto i quattro anni sono trasportati gratuitamente, purché non occupino un posto a sedere e viaggino accompagnati da un adulto provvisto di regolare titolo di viaggio.

2. I ragazzi dai quattro ai dodici anni non compiuti possono acquistare titoli di viaggio a tariffa agevolata presso le biglietterie di stazione o presso i distributori automatici, mostrando un valido documento di identità,

Art. 7.2 Agevolazioni per gli anziani

1. Le donne con più di 60 anni e gli uomini con più di 65 anni possono acquistare titoli di viaggio a tariffa agevolata presso le biglietterie di stazione, mostrando un valido documento di identità, oppure presso i distributori automatici, con la tessera elettronica personale profilata.

ART. 8 - MODIFICAZIONI AL CONTRATTO DI TRASPORTO

8.1 Cambio classe. Viaggio in classe superiore

1. Il cambio classe dalla seconda alla prima classe, per viaggi di corsa semplice e per qualunque tratta, può essere preventivamente acquistato pagando la differenza di prezzo fra le due classi, a tariffa competente, per il tratto richiesto.

2. Il cambio classe per i biglietti di corsa semplice è consentito solo per tratti di linea aventi origine da stazioni nelle quali il treno effettua fermata per servizio viaggiatori.

3. Il viaggiatore munito di titolo di viaggio di classe superiore che utilizzi un treno sul quale non vi sia la classe corrispondente al titolo posseduto, o prenda posto nelle zone di classe inferiore, non ha diritto ad alcun rimborso.

8.2 Congiunzione, prolungamento di percorso e modificazione di itinerario

1. Il viaggiatore in possesso di qualsiasi titolo di viaggio valido, con esclusione dei biglietti urbani, può richiedere biglietti di congiunzione da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza indicata sul titolo di viaggio, dietro il pagamento del maggior percorso considerato isolatamente a tariffa competente, anche se il treno non effettua fermate nelle stazioni di congiunzione.

2. La medesima disposizione vale per il rilascio di biglietti di prolungamento dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione.

3. A richiesta del viaggiatore in possesso di titolo di viaggio possono essere rilasciati biglietti di modificazione d'itinerario dietro il pagamento del maggior percorso considerato a tariffa competente, ad esclusione delle tratte con destinazione Malpensa Aeroporto.

8.3 Rinuncia a parte del viaggio

1. Il viaggiatore in possesso di biglietto di corsa semplice, può rinunciare, senza diritto ad alcun rimborso, a parte del percorso.

CAPITOLO III - IRREGOLARITÀ RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO – SANZIONI AMMINISTRATIVE, ORDINANZA DI INGIUNZIONE

ART. 9 IRREGOLARITÀ RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO

Art. 9.1 Obbligo del possesso del titolo di viaggio

1. I passeggeri devono conservare e presentare al capo treno, ovvero al personale incaricato della verifica, il titolo di viaggio e gli eventuali documenti prescritti ogniqualvolta vengano loro richiesti, sia a bordo dei treni che all'arrivo degli stessi nonché nell'ambito degli impianti ferroviari; in mancanza troveranno applicazione le sanzioni di seguito riportate. Il titolo di viaggio è incedibile; la cessione del titolo comporta l'applicazione delle sanzioni di cui all'Art. 9.3.

2. Nel caso di mancato possesso di regolare titolo di viaggio, ovvero nel caso di mancata obliterazione, il passeggero deve prontamente recarsi dal capo treno, ovvero dal personale incaricato della verifica, al fine di farsi rilasciare il biglietto dietro pagamento dell'esazione suppletiva di € 5,00 ovvero di farselo vistare o, ove possibile, annullare.

3. Il personale incaricato della verifica ha la possibilità di accertare la validità o regolarità del titolo di viaggio con ogni mezzo in dotazione.

Per prolungamento S1 su Lodi vedasi ADDENDUM

Art. 9.2 Acquisto/esazione a bordo per viaggio in classe superiore o per prolungamento di percorso

1. Nel caso di prolungamento di percorso o di viaggio in classe superiore, se il passeggero avvisa il capo treno ovvero il personale incaricato della verifica, dovrà corrispondere un importo pari ad € 5,00 oltre al prezzo del biglietto per la classe o tratta corrispondente, come disciplinato nell'Art. 8.

2. Le facoltà date ai passeggeri previste al comma 1 del presente articolo non sono riconosciute nel caso di mancato avviso al capo treno ovvero al personale incaricato della verifica, trovando applicazione le sanzioni riportate all'Art. 9.3.

Art. 9.3 Sanzioni relative alla mancanza o non validità del titolo di viaggio

1. In caso di mancato possesso di titolo di viaggio, ovvero nel caso di possesso di un titolo di viaggio scaduto, non valido, non obliterato, illeggibile, ceduto nei casi in cui sia non nominativo, la sanzione ammonta a 33 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.), oltre al pagamento del biglietto stesso, se il passeggero paga a bordo, nelle mani del capo treno o del personale incaricato della verifica, ovvero se paga entro 60 giorni dalla contestazione medesima o dalla notifica del verbale. Il capo treno, o il personale incaricato della verifica, redigerà apposito verbale rilasciandone una copia nelle mani del passeggero sanzionato in riscontro dell'avvenuto pagamento.

2. L'avvenuto pagamento in misura ridotta non potrà essere oggetto di contestazione da parte dell'Azienda esercente né da parte dell'utente.

3. Ove il passeggero non paghi il dovuto nelle mani del capo treno, ovvero del personale incaricato della verifica, deve esibire un documento valido ai sensi di legge idoneo a consentirne l'identificazione e specificare, per i minori, chi ne esercita la potestà genitoriale. In caso di mancata presentazione di idoneo documento di identità il capo treno, ovvero il personale incaricato della verifica, provvede a fare scendere dal treno il trasgressore, ad elevargli la sanzione nonché ad identificarlo, ove possibile, con l'ausilio delle Forze dell'Ordine. Nel caso in cui il trasgressore sia un minorenne lo stesso verrà invitato a scendere alla prima stazione presenziata; nessuna responsabilità circa l'incolumità del minore sarà addebitabile al capo treno ovvero al personale incaricato della verifica.

4. Il pagamento della sanzione entro i 60 giorni dall'elevazione deve essere eseguito con versamento da effettuare a mezzo conto corrente postale o bancario, intestato a LeNORD Srl, indicando espressamente nella causale il numero del verbale e la dicitura "Irregolarità di viaggio", come indicato nel modello rilasciato in copia al passeggero, con cui viene elevata la sanzione.

5. Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dall'elevazione della sanzione la stessa ammonterà a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.), oltre alle spese di notifica e di istruttoria dell'ordinanza di ingiunzione che verrà emessa a carico del passeggero sanzionato.

6. L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità all'Azienda esercente di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.

Art. 9.4 Uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto o falsificato, intestato ad altra persona, truffa.

Biglietto ordinario, abbonamento settimanale/mensile

1. In aggiunta alle sanzioni previste all'Art. 9.3, nel caso di uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto o falsificato, intestato ad altra persona, e nel caso di truffa, se si tratta di biglietto ordinario la sanzione verrà maggiorata di € 206,00 ex Art. 465/6 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D.lgs. 507/99, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dall'elevazione della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione.

2. Decorso il termine di cui sopra, senza che il pagamento sia stato effettuato, la sanzione ammonta a 100 volte

il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.), oltre a € 310,00 di cui all'Art. 465/6 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D.lgs. 507/99, nonché alle spese di notifica. Verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza di ingiunzione.

3. In aggiunta alle sanzioni previste all'Art. 9.3, nel caso di uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto o falsificato, intestato ad altra persona, nel caso di truffa, se si tratta di abbonamento settimanale o mensile la sanzione verrà maggiorata di € 400,00, ex Art. 465/6 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D. lgs. 507/99, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dall'elevazione della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione.

4. Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato la sanzione ammonterà a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.), oltre ad € 500,00 ex Art. 465/6 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D. lgs. 507/99, nonché alle spese di notifica. Verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza di ingiunzione.

5. L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità all'Azienda esercente di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.

Art. 9.5 Uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto o falsificato, intestato ad altra persona, truffa.

Abbonamento annuale

1. Nel caso di uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto o falsificato, intestato ad altra persona, truffa, se si tratta di abbonamento annuale la sanzione ammonta a 33 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.). Alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre ad € 500,00 ex Art. 465 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D.lgs. 507/99.

2. Ove il soggetto sanzionato non paghi entro il termine di 60 giorni dall'elevazione della sanzione verrà emessa a suo carico ordinanza di ingiunzione con aggravio di spese di notifica e istruttoria. La sanzione ammonterà a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.). Alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre a € 619,00, ex Art. 465/6 c.p. comma I, come modificato dall'Art. 41 del D. lgs. 507/99.

3. L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità all'Azienda esercente di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.

Art. 9.6 Reiterazione della sanzione infraquinquennale

1. In caso di reiterazione entro 5 anni della violazioni previste agli Artt. 9.3, 9.4, commi 1 e 3, e Art. 9.5 la sanzione è raddoppiata.

Art. 9.7 Ordinanza di ingiunzione. Scritti difensivi

1. Entro 30 giorni dalla data dell'elevazione della sanzione di cui agli Artt. 9.3, 9.4, commi 1 e 3, e Art. 9.5, il trasgressore può far pervenire al Servizio Legale di FNM scritti difensivi e documenti, a mezzo lettera raccomandata a/r, a pena di irricevibilità, purché sulla busta inviata si apporti la dicitura "Scritti difensivi - sanzioni in treno".

2. Nello stesso termine di cui sopra, ove congruamente motivata, ed il fatto non risulti chiaramente riscontrato, il trasgressore può far pervenire al Servizio Legale di FNM altresì una richiesta per l'audizione personale.

3. Il Servizio Legale, esaminati scritti e documenti inviati, se ritiene fondato l'accertamento effettuato dal capo treno o dal personale incaricato della verifica, relazionerà al Direttore competente, che determinerà, con ordinanza motivata, la somma dovuta per la sanzione ingiungendo il pagamento all'autore della sanzione nonché alle persone solidalmente obbligate. Alla somma così stabilita andranno aggiunte le spese di notifica nonché quelle di istruttoria.

4. Ove invece, a seguito dei documenti o scritti difensivi del passeggero sanzionato, la sanzione risulti irregolare o di ammontare errato, verrà emessa ordinanza di archiviazione ovvero un'ordinanza correttiva. Nel caso di ordinanza di archiviazione nulla sarà dovuto da parte del soggetto sanzionato all'Azienda esercente. Nel caso di ordinanza correttiva sarà dovuto l'ammontare così come stabilito nell'ordinanza medesima.

5. L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità all'Azienda esercente di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.

Art. 9.8 Opposizione all'ordinanza di ingiunzione

1. Avverso le ordinanze di ingiunzione descritte negli articoli precedenti è ammessa opposizione nelle forme e nei modi previsti dalla Legge 689/81.

Art. 9.9 Pagamenti riguardanti viaggi collettivi

1. Nel caso di mancato possesso del titolo di viaggio ovvero nel caso di possesso del titolo di viaggio scaduto, non valido, non obliterato, illeggibile, ceduto, la sanzione prevista si applica per ogni singolo viaggiatore.

Art. 9.10 Trattamento dei dati

1. Il trattamento dei dati dei soggetti sottoposti al pagamento di sanzione amministrativa sarà effettuato in ossequio al D. lgs. 196/03 esclusivamente per le finalità previste dalla legge.

CAPITOLO IV - MODIFICAZIONI AL CONTRATTO DI TRASPORTO

ART. 10 - INTERRUZIONI – RITARDI – SOPPRESSIONI DI TRENI – ANOMALIE

10.1 Avvisi e comunicazioni al pubblico

1. L'azienda predispone e affigge presso le stazioni avvisi per informare i viaggiatori di interruzioni di linea, soppressioni di treni, ritardi e qualsiasi altra anomalia che possa inficiare la normale circolazione dei treni ed il servizio offerto.
2. Negli avvisi è riportata l'indicazione della causa, ove possibile la presumibile durata, e gli eventuali servizi sostitutivi.
3. Nei casi di particolare urgenza, ovvero al verificarsi di eventi imprevedibili e situazioni improvvise che non consentano la predisposizione di avvisi scritti, l'Azienda ne dà comunicazione presso le stazioni attraverso annunci con interfono e a bordo dei mezzi attraverso il personale ferroviario.

10.2 Ritardi. Coincidenze mancate. Soppressione di treni

1. Nell'ambito delle caratteristiche di validità della tariffa, quando, in seguito a ritardo di un treno, viene a mancare la coincidenza con un altro treno, ovvero quando il treno è soppresso su tutto o parte del percorso, il viaggiatore può proseguire con altro treno successivo.

10.3 Viaggi iniziati prima o dopo l'interruzione

1. Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione per altra via rimasta libera senza aumento di prezzo per il diverso percorso anche per l'utilizzo di treno o classe a cui il biglietto non dà diritto. Qualora il viaggiatore non intenda proseguire il viaggio può chiedere il rimborso di cui all'Art. 11.1, lettera c). Non essendovi altra via libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono riportati gratuitamente al loro punto di partenza o ad un punto intermedio a scelta di essi, fermo il rimborso di cui sopra. Per i viaggi intrapresi dopo che l'interruzione è stata portata a conoscenza del pubblico e che si effettuano per altra via rimasta libera, l'Azienda ha facoltà di tassare il trasporto sulla base del percorso effettivamente seguito.

10.4 Responsabilità per interruzioni, ritardi, coincidenze mancate, soppressione di treni e simili anomalie

1. L'Azienda non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da interruzioni, ritardi, mancate coincidenze, soppressioni di treni e simili anomalie, se non nei limiti dei rimborsi di cui al successivo Art. 11.

ART. 11 – RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO

11.1 Rimborso del biglietto

1. Il viaggiatore può richiedere il rimborso totale del biglietto esclusivamente nei seguenti casi:
 - a) quando la partenza del treno sia ritardata di oltre un'ora o il treno venga soppresso;
 - b) quando il viaggiatore non possa partire in seguito ad un ordine dell'autorità pubblica;
 - c) quando il viaggiatore non possa iniziare il viaggio per interruzioni di linea, per motivi di servizio o soppressioni di treni e non intenda utilizzare i mezzi che l'Azienda fosse in grado di mettere a sua disposizione;
2. È inoltre ammesso il rimborso del biglietto acquistato e non obliterato, prima della scadenza dello stesso. In tale caso:
 - b) non si dà luogo al rimborso se la somma da corrispondere è di importo pari o inferiore a € 4,00;
 - c) le spese sostenute dall'Azienda per il recapito della somma da rimborsare sono a carico del richiedente.
3. Non è consentito il rimborso per viaggi effettuati in classe inferiore rispetto a quella indicata sul titolo di viaggio per mancanza di posti disponibili.

11.2 Modalità di richiesta di rimborso del biglietto

1. La richiesta di rimborso deve essere presentata, allegando il biglietto per il quale si richiede il rimborso, in forma scritta con l'apposito modulo reperibile presso le biglietterie di stazione, il Customer Care di Milano Cadorna e di Saronno o sul sito www.lenord.it. Nel caso la richiesta di rimborso sorga per le cause previste al punto 1 dell'Art. 11.1 il biglietto deve essere debitamente convalidato per il mancato viaggio oggetto del rimborso.
2. Il rimborso può avvenire a mezzo assegno circolare, accredito in conto corrente bancario o in ogni altra modalità ritenuta idonea dall'Azienda.
3. La richiesta di rimborso deve essere presentata alla stazione di origine del viaggio entro 2 ore dal disservizio. Nel caso di viaggio intrapreso da stazione impresenziata e se la richiesta di rimborso sorge per la causa prevista al punto 2 dell'art.11.1 la richiesta di rimborso deve essere inoltrata per le tratte relative al ramo Milano a:

LeNORD srl
Ufficio Rimborsi
Piazzale Cadorna, 14
20123 Milano

per le tratte relative al ramo Iseo a:

LeNORD srl
Ufficio Rimborsi
Via Roma, 5
25049 Iseo

Il rimborso del biglietto è a carico del Ramo TLN che lo ha rilasciato.

11.3 Rimborso dell'abbonamento annuale

1. L'Azienda si riserva la facoltà di rimborsare la parte residua di abbonamenti annuali che il cliente dichiara di non poter utilizzare per grave impossibilità sopravvenuta.

Il rimborso spetta comunque per i soli mesi residui e nella misura di un dodicesimo del prezzo dell'abbonamento, detratto di un diritto del 10% arrotondato ai € 0,10 (10 centesimi) superiori, per ogni mese rimborsato.

Non si dà luogo al rimborso se la somma da corrispondere è di importo pari o inferiore a € 4,00.

11.4 Smarrimento, furto o deterioramento di abbonamenti elettronici

1. Nei casi di furto, smarrimento, distruzione, deterioramento o manomissione per errato utilizzo della tessera con ivi ricaricato l'abbonamento elettronico, il cliente, previa le opportune verifiche da parte dell'Azienda, potrà effettuare la denuncia dell'accadimento e richiedere una nuova tessera con la ricarica della parte residua dell'abbonamento precedentemente caricato presso il Customer Care di Milano Cadorna e di Saronno o le biglietterie.

2. Il costo dell'operazione è stabilito dall'Azienda e disponibile presso gli avvisi al pubblico.

3. Nessun rimborso spetta per i viaggi acquistati nell'attesa della nuova tessera.

11.5 Smarrimento, furto o deterioramento di abbonamenti cartacei

1. Nessun rimborso o sostituzione spetta per l'abbonamento settimanale o mensile cartaceo in caso di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento dello stesso.

2. Nei casi di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento dell'abbonamento annuale ordinario cartaceo, il cliente, con copia della denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza, può richiedere il rilascio di un duplicato dell'abbonamento per il periodo residuo di utilizzo.

3. Nessun rimborso spetta per i viaggi nel frattempo acquistati.

11.6 Norme particolari

1. Norme particolari possono essere previste in deroga al presente articolo per determinate tipologie di biglietti, per determinate tariffe, per azioni di promozione o di fidelizzazione della clientela, in relazione al canale distributivo od alla modalità di pagamento utilizzato.

11.7 Casi di non rimborsabilità del biglietto

1. Nessun rimborso o sostituzione spetta per i biglietti smarriti, distrutti o rubati o in altri casi non previsti dal presente articolo.

11.8 Abbonamenti emessi erroneamente

1. Nel caso di erronea emissione di abbonamento da distributore automatico il cliente può richiederne la modifica presso il Customer Care di Milano Cadorna e di Saronno o telefonando al numero 199 151 152 entro 24 ore dall'evento. L'abbonamento corretto sarà caricato compatibilmente con i tempi tecnici del sistema.

CAPITOLO V - RESPONSABILITÀ ED AZIONI

ART. 12 - RESPONSABILITÀ E SUE LIMITAZIONI

12.1 Responsabilità per fatto degli agenti ferroviari ovvero del personale incaricato della verifica

1. L'Azienda non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per l'esecuzione del trasporto, quando operano dietro richiesta del viaggiatore per prestazioni che non incombono all'Azienda stessa o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite dalla legge, dai regolamenti, da ordini di servizio ovvero da contratto.

12.2 Responsabilità per danno alle persone

1. Se il viaggiatore subisce un danno in conseguenza di anomalie verificatesi nell'esercizio ferroviario, l'Azienda ne risponde, nelle forme e nei limiti previsti dal codice civile. Il viaggiatore deve far immediatamente constatare il danno, a seconda dei casi, al personale incaricato della verifica e al personale di scorta dei treni ovvero al personale di stazione.

12.3 Accertamento sanitario dei danni alle persone

1. Nel caso di danno alla persona del viaggiatore, constatato dagli agenti ferroviari nel corso del trasporto, o in qualunque momento ad essi denunciato, l'Azienda ha la facoltà di sottoporre il danneggiato ad un accertamento sanitario obiettivo sulla sussistenza ed entità delle lesioni apparenti. Il sanitario incaricato redige regolare referto, di cui il danneggiato può richiedere copia.

ART. 13 - RESPONSABILITÀ DELL'AZIONE

13.1 Azioni contro l'Azienda esercente

1. Il diritto di proporre contro l'Azienda reclami ed azioni derivanti dal contratto di trasporto delle persone di cui alle presenti Condizioni spetta esclusivamente al viaggiatore in possesso di un titolo di viaggio valido.

13.2 Azioni dell'Azienda

1. Le azioni derivanti dal contratto di trasporto delle persone di cui alle presenti Condizioni sono proposte dall'Azienda:

- a) contro colui che, a norma del precedente Art. 13.1, avrebbe diritto di agire contro di essa;
- b) contro colui che ha rilasciato e firmato il documento prescritto per ottenere una concessione particolare o una tariffa ridotta, e contro coloro che ne hanno fruito.

ART. 14 - RECLAMI

14.1 Obbligo del reclamo

1. Salvo il caso di danno alla persona del viaggiatore, non possono essere promosse contro l'Azienda le azioni basate sulle presenti disposizioni se l'avente diritto non abbia presentato reclamo in via amministrativa e non siano trascorsi 60 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

2. L'avente diritto può però proporre l'azione subito dopo il ricevimento della risposta al reclamo stesso, se l'Azienda la fornisce prima della scadenza dei 60 giorni.

14.2 Formalità

1. Il reclamo deve riguardare i soli servizi di LeNORD e/o l'utilizzo delle infrastrutture ferroviarie. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta, anche compilando il modulo reclami disponibile presso ogni stazione presenziata, presso il Customer Care di Milano Cadorna e di Saronno o sul sito internet www.lenord.it.

Il reclamo dovrà essere inoltrato a:

per il ramo Milano - Customer Care/Accoglienza Clienti
c/o Stazione di Milano Cadorna - P.le Cadorna - 20123 Milano;

per il ramo Iseo - LeNORD - Servizio Passeggeri
Via Roma 5 - 25049 Iseo (BS).

14.3 Obbligo dell'Azienda

1. LeNORD si impegna a fornire una risposta essenziale e corretta ad ogni richiesta di chiarimento o reclamo ricevuto in forma scritta (lettera, fax o e-mail) entro 30 giorni dalla data di ricevimento degli stessi.

14.4 Ricevuta reclamo

1. Come prova della presentazione del reclamo fa fede la ricevuta di risposta automatica alla mail, il fax, la lettera, ed in caso di reclamo scritto tramite modulo, il tagliando identificativo del reclamo che viene consegnato presso le stazioni presenziate/Customer Care di Milano Cadorna e di Saronno.

ART. 15 - PRESCRIZIONE DELLE AZIONI

15.1 Termini e decorrenza

1. Le azioni derivanti dal contratto di trasporto delle persone e dalle altre operazioni contemplate dalle presenti Condizioni, salvo quelle per danno alle persone, si prescrivono in un anno. Il termine decorre dal giorno dell'arrivo a destinazione delle persone ovvero, nel caso di sinistro, dal giorno del sinistro medesimo.

15.2 Interruzione della prescrizione per riconoscimento di debito

1. Se interviene un riconoscimento di debito prima che siano maturati i termini di cui al comma 1 del presente articolo questi ricominciano a decorrere integralmente, limitatamente alla parte di debito riconosciuta, dal giorno del riconoscimento.

15.3 Improprietà delle azioni estinte o prescritte

1. Le azioni estinte o prescritte non possono essere proposte né sotto forma di domanda riconvenzionale, né sotto quella di eccezione.

CAPITOLO VI - CONDIZIONI SPECIFICHE PER ABBONAMENTI

ART. 16 - NORME COMUNI A TUTTI I TIPI DI ABBONAMENTO

16.1 Tipologia

1. L'Azienda può rilasciare per il trasporto sulle proprie linee abbonamenti settimanali, mensili e annuali del tipo in vigore ed ai prezzi vigenti al momento del rilascio.
2. A seguito di particolari disposizioni o di accordi con altre Aziende di trasporto, possono essere emessi abbonamenti cumulativi e integrati, alle condizioni di rilascio, di validità ed ai prezzi indicati negli appositi avvisi al pubblico.

16.2 Rilascio degli abbonamenti

1. Gli abbonamenti sono emessi, a fronte della presentazione di apposita tessera elettronica, di cui all'articolo successivo, valida al momento della richiesta, presso tutte le biglietterie e/o i distributori automatici di stazione, e nei punti vendita di altre aziende, qualora sussistano con esse specifici accordi commerciali.

16.3 Tessera elettronica

1. Per l'acquisto e l'uso degli abbonamenti, nonché per usufruire di alcune tariffe ridotte i clienti debbono munirsi di regolare tessera elettronica (ITINERO) con funzione di ricarica di abbonamento elettronico e di riconoscimento rilasciata dall'Azienda e/o da altre aziende, qualora sussistano con esse specifici accordi commerciali.
2. La tessera va esibita al personale incaricato della verifica contestualmente ai documenti di supporto (ricevuta di ricarica o abbonamento cartaceo) come regolato da appositi avvisi al pubblico.
3. La tessera ha un costo, definito al momento della richiesta, ed ha validità di quattro anni che decorrono dalla data della richiesta. La richiesta può essere effettuata presso le biglietterie di stazione e presso eventuali altri punti indicati dall'Azienda.
4. All'atto della richiesta della tessera il cliente dovrà compilare correttamente l'apposito modulo riportando sullo stesso gli estremi di un documento di identità valido.

16.4 Tessera elettronica - Scadenza

1. Nel caso in cui l'abbonamento caricato sulla tessera elettronica abbia scadenza successiva a quella della tessera stessa, la scadenza di quest'ultima è automaticamente prorogata alla scadenza dell'abbonamento caricato.

16.5 Diritti dell'abbonato

1. L'abbonamento dà diritto ad effettuare, entro i termini di validità previsti per ciascun tipo, un numero illimitato di viaggi sul percorso per il quale ha validità, nella classe corrispondente.
2. L'abbonamento dà diritto ad effettuare fermate intermedie.

16.6 Caratteristiche

1. L'abbonamento è un titolo di viaggio individuale, nominativo ed incedibile. L'azienda ha comunque facoltà di emettere abbonamenti, eventualmente a tariffa agevolata, anche non nominativi.

16.7 Itinerario

1. L'abbonato può viaggiare tra le stazioni estreme del percorso acquistato, avvalendosi della via eventualmente specificata sui documenti a supporto (ricevuta) o, in mancanza di tale indicazione, della via chilometricamente più breve.

16.8 Modificazioni al contratto di trasporto

1. I possessori di abbonamento possono effettuare richiesta di cambio classe e di prolungamento percorso solo su singoli viaggi occasionali, con l'applicazione della tariffa dei biglietti ordinari per adulti a tariffa regionale.

ART. 17 - ABBONAMENTI SETTIMANALI

17.1 Tipologia e validità

1. L'Azienda rilascia abbonamenti settimanali di prima e di seconda classe validi per un numero illimitato di viaggi nei giorni della settimana consentiti dal titolo di viaggio (dal lunedì alla domenica), tra le stazioni estreme del percorso richiesto, ovvero nel caso di validità a zone, nell'ambito delle stazioni comprese nelle zone di validità per il quale è stato rilasciato l'abbonamento.

ART. 18 - ABBONAMENTI MENSILI

18.1 Tipologia e validità

1. L'azienda rilascia abbonamenti mensili di prima e seconda classe validi per un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno del mese di validità, tra le stazioni estreme del percorso richiesto, ovvero nel caso di validità a zone, nell'ambito delle stazioni comprese nelle zone di validità per il quale è stato rilasciato l'abbonamento.

ART. 19 - ABBONAMENTI ANNUALI

19.1 Tipologia e validità

1. L'azienda rilascia abbonamenti annuali di prima e seconda classe validi per un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno del periodo di validità, tra le stazioni estreme del percorso richiesto, ovvero nel caso di validità a zone, nell'ambito delle stazioni comprese nelle zone di validità per il quale è stato rilasciato l'abbonamento.

2. L'abbonamento annuale ha validità pari a dodici mesi e viene rilasciato in qualsiasi periodo dell'anno.

CAPITOLO VII - CONDIZIONI PER TRASPORTI PARTICOLARI

ART. 20 - TRASPORTO COMITIVE

20.1 Comitive in servizio interno

1. Nel rispetto delle condizioni di servizio, L'Azienda ha facoltà di concedere condizioni particolari per viaggi in comitive viaggianti in un'unica classe. Per viaggi in comitiva si intendono quelli effettuati da almeno 10 persone con gli stessi treni, per la stessa percorrenza e per una comune finalità.

20.2 Tariffe

1. Alle comitive si applicano i prezzi indicati negli appositi avvisi esposti al pubblico; l'Azienda si riserva la facoltà di negoziare condizioni tariffarie agevolate per la promozione del trasporto ferroviario.

2. L'Azienda si riserva la facoltà di stabilire, di volta in volta, condizioni e prezzi speciali per l'effettuazione di trasporti di comitive di particolare natura o entità.

20.3 Trasporto gratuito per accompagnatori

1. È facoltà dell'azienda rilasciare di volta in volta, a seconda delle richieste, una quantità variabile di gratuità per il trasporto degli accompagnatori.

20.4 Rilascio dei biglietti contestuale

1. Sulle tratte del ramo Milano non è ammesso in nessun caso il rilascio di biglietti comitiva a bordo treno. L'Azienda si riserva sulle sole tratte del ramo Iseo di rilasciare biglietti comitiva anche in treno, su indicazione dell'ufficio preposto.

20.5 Modalità di erogazione tariffa agevolata per Comitive

1. L'Azienda comunica al pubblico le modalità e le tariffe per l'effettuazione di comitive

2. A seguito della richiesta effettuata, l'Azienda ha facoltà di richiedere una caparra per un importo pari a € 50,00 che rimane acquisito qualora il viaggio non abbia luogo nel giorno e con i mezzi convenuti, salvo in ogni caso il rimborso delle spese eventualmente sostenute dall'Azienda.

3. In caso di non effettuazione della comitiva è obbligatorio darne tempestivo preavviso all'Azienda.

20.6 Obblighi e responsabilità del capo comitiva, dell'organizzatore e dei viaggiatori

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

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

20.7 Cauzione

1. L'Azienda ha inoltre facoltà di richiedere un ulteriore idoneo deposito cauzionale a garanzia del recupero di eventuali danni al materiale rotabile ed agli impianti causati dai partecipanti al viaggio. Qualora al termine del viaggio non si siano constatati danni, la cauzione verrà tempestivamente restituita. In caso contrario verrà trattenuta sino alla definizione della vertenza conseguente alla constatazione dei danni accertati.

20.8 Validità dei biglietti

1. I biglietti per comitive di particolare entità sono validi esclusivamente per viaggiare con i treni concordati, sia per i viaggi di andata che per quelli di ritorno.

2. I biglietti per comitive seguono le stesse norme dei biglietti di corsa semplice come previsto nell'Art. 6 e seguenti.

20.9 Comitive in servizio cumulativo

1. Per i trasporti di comitive in servizio cumulativo con altri vettori, le richieste di trasporto e le relative conferme devono avvenire secondo le disposizioni di cui al precedente Art. 20.5.

2. Per la prenotazione di mezzi di trasporto di altre Amministrazioni corrispondenti, può essere richiesto il versamento di un deposito cauzionale che rimane acquisito qualora il viaggio non abbia luogo nel giorno e con i mezzi convenuti, salvo in ogni caso il rimborso delle spese eventualmente sostenute dall'Azienda.

20.10 Giornate di sciopero o interruzione della circolazione

Nel caso in cui la prenotazione di un viaggio sia riferita ad una giornata di sciopero programmata o di interruzione della circolazione, non verrà accettata nessuna prenotazione e nessuna biglietteria potrà emettere biglietti per comitive.

20.11 Estensione delle ordinarie Condizioni di trasporto ai viaggiatori in comitiva

1. Tutte le norme e condizioni generali relative al trasporto dei viaggiatori sono estese ai possessori di biglietti in comitiva, in quanto applicabili e non modificate dal presente articolo.
2. Non sono ammesse, per l'intera comitiva, modificazioni al contratto di trasporto a tariffa competente.

ART. 21 - TRASPORTI CUMULATIVI

21.1 Limiti di applicazione

1. L'Azienda rilascia biglietti in servizio cumulativo con altre Aziende, per le tratte relative alle proprie linee ed ai prezzi previsti dalle tariffe in corso per quanto attiene le linee ed i servizi da questi gestiti, ovvero ai prezzi particolari eventualmente stabiliti per determinati servizi cumulativi.
2. Le Aziende in servizio cumulativo con LeNORD possono rilasciare titoli di viaggio a tariffa convenzionata, con limitazioni sull'utilizzo degli stessi per i servizi eserciti da LeNORD.
3. L'Azienda diffonderà informazione sulle caratteristiche dei biglietti cumulativi tramite appositi avvisi al pubblico.

21.2 Validità

1. I biglietti cumulativi di corsa semplice seguono le medesime regole di emissione e validità prevista dall'Art. 6 e seguenti.

21.3 Modificazioni al contratto di trasporto

1. Il cambio dalla seconda alla prima classe, la congiunzione ed il prolungamento di percorso, la modificazione di itinerario sono possibili, a richiesta del viaggiatore, nei modi e con i limiti di cui all'Art. 8 e seguenti, ma esclusivamente a tariffa ordinaria.

21.4 Viaggi sui mezzi delle Amministrazioni corrispondenti

1. Per i viaggi effettuati sui mezzi delle altre aziende in servizio cumulativo devono essere osservate le norme in proposito emanate dalle stesse.

21.5 Rinvio

1. Tutte le norme e condizioni generali relative al trasporto dei viaggiatori sono estese ai possessori di biglietti cumulativi, in quanto applicabili e non modificate dal presente articolo.

ART. 22 - BIGLIETTI SPECIALI

22.1 Limiti di applicazione

1. L'Azienda esercente può rilasciare biglietti speciali, sia in servizio interno che in servizio cumulativo, a prezzi e condizioni particolari.

22.2 Avvisi al pubblico. Notizie utili

1. Le norme, le condizioni e i prezzi particolari disciplinanti i trasporti di cui al comma precedente e le notizie utili ai viaggiatori vengono comunicate di volta in volta con appositi avvisi al pubblico.

ADDENDUM ALLE CGT – ED. 1/11/2009 (da applicare sulla tratta Milano Rogoredo escluso – Lodi) – S1

I testi degli articoli di seguito elencati , in via provvisoria dal 13/12/2009, integrano gli articoli delle CGT ed. 1/11/2009 e ove espressamente indicato li sostituiscono e sono da tenere validi sulla tratta Milano Rogoredo (esclusa) – Lodi della linea S1

ART 3.2 – POSTI RISERVATI AL TRASPORTI DI PERSONE A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Il trasporto / assistenza dei disabili deve essere richiesto al **Numero Unico Nazionale 199 30 30 60***, oppure direttamente presso le Sale Blu, presenti in 14 stazioni principali, presenziate: **tutti i giorni dalle 7 alle 21**. Il servizio di assistenza alla clientela è effettuabile presentandosi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno. In caso di rinuncia al servizio è richiesta la disdetta almeno 4 ore prima della prevista partenza.

ART 3.6 – TRASPORTI DEI BAGAGLI NELLE CARROZZE

1. Nel caso i bagagli rechino grave disturbo/intralcio o danno, il proprietario verrà assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e dovrà comunque provvedere a sua cura, a scaricarli alla prima stazione in cui il treno effettua la fermata

2. TRASPORTO DELLE COSE - in caso di incidente imputabile al vettore , TI corrisponde, su richiesta del viaggiatore, per la distruzione o lo smarrimento delle valigie ed altri oggetti ammessi al trasporto, € 260,00 a viaggiatore, salvo la dimostrazione di maggior danno. Nel caso di deterioramento corrisponde al viaggiatore l'ammontare del deprezzamento subito dalle cose oggetto del trasporto.

ART. 3.7 – TRASPORTO DELLE BICICLETTE

5. Il viaggiatore è tenuto ad effettuare le operazioni di carico e scarico delle bici attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del Personale di Scorta ed è responsabile dei danni causati alla propria e alle altre altrui biciclette, al Personale e al materiale ferroviario o a terzi.

ART. 3.8 – TRASPORTO DI ANIMALI

Gli animali al seguito del viaggiatore sono ammessi al trasporto unicamente sulla piattaforma di ogni vettura o nel vestibolo dell'ultima carrozza, è vietato, in ogni caso, il trasporto nelle ore di punta del mattino dalle 7,00 alle 9,00 nei giorni feriali da lunedì a venerdì.

ART. 6.11 – ITINERARIO DI VIAGGIO

Il biglietto è rilasciato per l'itinerario e per il treno richiesti dal viaggiatore a condizione che siano previsti tra le soluzioni di viaggio offerte dal sistema di vendita. Il biglietto a fascia chilometrica invece dà diritto ad effettuare un viaggio di corsa semplice con partenza dalla stazione nella quale viene convalidato per una percorrenza non superiore al chilometraggio indicato sul biglietto stesso, o sul cumulo di due biglietti.

Sono ammessi i biglietti a fascia chilometrica su tutta la rete LeNORD a condizione che siano in partenza (convalidati) dagli impianti di Lodi, Tavazzano, San Zenone al Lambro, Melegnano, San Giuliano Milanese, Borgo Lombardo e San Donato Milanese.

ART. 9.1 – CEDIBILITÀ DEL BIGLIETTO

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