



## **Condizioni generali di trasporto Tariffa transfrontaliera regionale/(Ticino T651.17.1) Svizzera – Italia (Regione Lombardia)**

**Trenord S.r.l**  
Piazzale Cadorna, 14-20123  
Milano-Italia  
PEC: trenord@legalmail.it

**Comunità tariffale Arcobaleno**  
Impresa Gerente  
c.p. 1315 · 6501 Bellinzona  
info@arcobaleno.ch · arcobaleno.ch

15.12.2024

## Sommario

<b>0. Avvertenze preliminari .....</b>	<b>3</b>
0.1 Disposizioni generali.....	3
0.2 Formalità doganali.....	3
0.3 Basi normative del trasporto .....	3
0.4 Basi tariffarie .....	3
<b>1. Campo di applicazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2. In generale.....</b>	<b>4</b>
2.1 Principi .....	4
2.2 Titoli di trasporto disponibili per la tariffa transfrontaliera regionale.....	4
2.3 Valuta dei titoli di trasporto.....	7
<b>3. Viaggiatori singoli .....</b>	<b>7</b>
3.1 In generale .....	7
3.2 Emissione di biglietti e abbonamenti .....	7
3.3 Durata e validità.....	9
3.4 Fermate intermedie sulle tratte in Italia.....	9
3.5 Cambio classe .....	9
3.6 Modifica d'itinerario.....	10
3.7 Ragazzi.....	10
3.8 Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità .....	10
3.9 Cani e piccoli animali domestici.....	11
3.10 Interruzione del traffico.....	11
3.11 Diritti dei viaggiatori in caso di perturbazioni dell'esercizio e scioperi .....	11
<b>4. Bagaglio al seguito.....</b>	<b>12</b>
4.1 In generale .....	12
4.2 Dogana .....	12
<b>5. Carico in proprio delle biciclette .....</b>	<b>12</b>
5.1 In generale .....	12
<b>6. Rimborsi.....</b>	<b>12</b>
6.1 In generale.....	12
6.2 Conferma della mancata utilizzazione.....	13
<b>7. Diversi .....</b>	<b>14</b>
7.1 Reclami .....	14
7.2 Oggetti smarriti.....	14
7.3 Conciliazione .....	14
7.4 Sanzioni.....	14
7.5 Controlli.....	14
<b>8. Tariffe biglietti e abbonamenti a Tariffa transfrontaliera regionale.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Cartina piano zone CTA .....</b>	<b>14</b>
9.1 Piano zone biglietti e abbonamenti .....	14
<b>10. Piano dei servizi .....</b>	<b>14</b>
10.1 Cartina linee Trenord.....	14
<b>11. Stazioni per cui si emettono titoli a tariffa transfrontaliera regionale .....</b>	<b>15</b>
11.1 Origini / Destinazioni CTA.....	15
11.2 Origini / Destinazioni Trenord.....	15

## 0. Avvertenze preliminari

### 0.1 Disposizioni generali

- 0.1.00 La Tariffa transfrontaliera regionale / (Ticino T651.17.1) Svizzera – Italia (Regione Lombardia) (di seguito Tariffa transfrontaliera regionale) è un'offerta di titoli di trasporto fra la Comunità Tariffale Arcobaleno (CTA) e Trenord per i servizi a Contratto di Servizio (di seguito C.d.S.) con Regione Lombardia.
- 0.1.01 Il presente documento contiene le disposizioni generali inerenti alla nuova Tariffa transfrontaliera regionale istituita ai fini della mobilità transfrontaliera regionale tra il Cantone Ticino (Svizzera) e la Regione Lombardia (Italia)
- 0.1.02 Per quanto non sia esplicitamente definito nelle presenti disposizioni, si rimanda alle vigenti condizioni di trasporto delle singole Imprese di trasporto.

### 0.2 Formalità doganali

- 0.2.00 I viaggiatori devono informarsi personalmente sulle prescrizioni doganali.

### 0.3 Basi normative del trasporto

- 0.3.00 Il trasporto si basa sulle disposizioni stabilite nel Contratto di Commercializzazione della Tariffa transfrontaliera regionale (di seguito Contratto) tra Trenord e CTA ed in particolare sulle prescrizioni legali unificate concernenti le CGT (Condizioni Generali di Trasporto), per il trasporto qui di seguito riportate.
- 0.3.01 I titoli di trasporto regolati dal presente allegato [parte del Contratto di Commercializzazione della Tariffa transfrontaliera regionale Svizzera (Ticino) – Italia (Regione Lombardia)] sottostanno alle norme e regole del paese in cui è stato emesso il titolo di viaggio.
- 0.3.02 Vigono, inoltre per la parte italiana, il REGOLAMENTO (CE) N. 2021/782 DEL PARLAMENTO EUROPEO DEL CONSIGLIO del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario così come recepito nella legislazione italiana, nonché la delibera ART 106/2018 relativa ai diritti minimi degli utenti.

### 0.4 Basi tariffarie

- 0.4.00 Si applicano le presenti disposizioni tariffarie e per quanto non previsto si rimanda:
- Per la Svizzera alla Tariffa CTA 651.17
  - Per l'Italia alla Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia (039 tariffa del Sistema Tariffario Integrato Lineare deliberata da Regione Lombardia ed applicata da Trenord) disponibile sul sito internet di Trenord [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

## 1. Campo di applicazione

Le imprese di trasporto seguenti riconoscono, ma non necessariamente emettono, titoli di trasporto della presente tariffa.

Iniziali	Codice	Imprese di trasporto
ABL	862	Autolinee Bleniesi SA
AMSA	736	Autolinea Mendrisiense SA
ARL	858	Autolinee Regionali Luganesi SA
ASF*	620	ASF Autolinee, Como (Lugano-Gandria Confine)
BPB	609	Bodio-Personico Comune di Personico)
PAG	801	AutoPostale Svizzera SA Regione Ticino
FART	049	Ferrovia Locarno – Camedo – Domodossola
FART Auto	817	Autolinee Regionali Ticinesi

Iniziali	Codice	Imprese di trasporto
FFS	011	Ferrovie Federali Svizzere
FLP	047	Ferrovie Luganesi SA
SNL Auto	737	Società Navigazione del Lago di Lugano SA
SNL Battello*	188	Società Navigazione del Lago di Lugano SA
TPL	955	Trasporti Pubblici Luganesi SA
FLMS*	163	Funicolare Locarno – Madonna del Sasso
TRENORD		Trenord

\* SNL Battello: lago Verbano, corse in orario linea 351 Locarno - Magadino - Tenero.

\* ASF: linea Lugano-Menaggio, percorso Lugano-Gandria, solo abbonamenti

\* FLMS: solo abbonamenti

## 2. In generale

### 2.1 Principi

2.1.00 Il presente documento disciplina l'utilizzo dei biglietti e degli abbonamenti venduti da CTA e Trenord a Tariffa transfrontaliera regionale.

### 2.2 Titoli di trasporto disponibili per la tariffa transfrontaliera regionale

## 2.2.00 Tipologie esistenti:

### Per CTA:

- Biglietti “adulti” di Andata per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali con partenza da sole località della CTA.
- Biglietti “ridotto 1/2” di Andata per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali con partenza da sole località della CTA.
- Biglietti “ragazzi 6-15.99” di Andata per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali con partenza da sole località della CTA.
- Biglietti “adulti” di Andata e Ritorno (valido come carta giornaliera nel perimetro CTA) per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe con partenza da sole località della CTA.
- Biglietti “ridotto 1/2” di Andata e Ritorno (valido come carta giornaliera nel perimetro CTA) per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe con partenza da sole località della CTA.
- Biglietti “ragazzi 6-15.99” di Andata e Ritorno (valido come carta giornaliera nel perimetro CTA) per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe con partenza da sole località della CTA.
- Abbonamenti mensili in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe (adulti e giovani - 25 anni).
- Abbonamenti annuali in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe (adulti e giovani - 25 anni).
- Biglietti e abbonamenti dalle località di confine di Chiasso, Cantello-Gaggiolo e Pino Tronzano per tratte ferroviarie lombarde della linea corrispondente (a Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia e valuta svizzera).



### Per Trenord:

- Biglietti ordinari di Andata per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietti “ragazzi -14” a tariffa scontata del 50% della tariffa del biglietto ordinario in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali destinati ai ragazzi dai 4 ai 14 anni non compiuti, con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietto ridotto biciclette di Andata unidirezionale, valido in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, a tariffa “ragazzi -14”, di 2<sup>a</sup> classe, con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località Italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietto ridotto animali di Andata, unidirezionale, in valido in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, a tariffa “ragazzi -14”, di 2<sup>a</sup> classe, con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietti di Andata e Ritorno per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietti “ragazzi -14” di Andata e Ritorno a tariffa scontata del 50% della tariffa del biglietto ordinario in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionali destinati ai ragazzi dai 4 ai 14 anni non compiuti, con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Abbonamenti mensili in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe con partenza da località italiane verso località CTA e con partenza da località italiane verso località italiane con transito da località CTA
- Biglietto “adulti” di Andata e di Andata e Ritorno, in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionale, per le sole tratte ferroviarie, sulle rispettive linee, verso Stabio e/o Ranzo S. Abbondio
- Biglietto “ragazzi” di Andata e di Andata e Ritorno, in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe unidirezionale, per le sole tratte ferroviarie, sulle rispettive linee, verso Stabio e/o Ranzo S. Abbondio
- Biglietto ridotto biciclette di Andata unidirezionale, valido in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, a tariffa “ragazzi -14”, di 2<sup>a</sup> classe, per le sole tratte ferroviarie, sulle rispettive linee, verso Stabio e/o Ranzo S. Abbondio

- Biglietto ridotto animali di Andata unidirezionale, valido in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, a tariffa “ragazzi -14”, di 2a classe, con partenza da località italiane verso località CTA per le sole tratte ferroviarie, sulle rispettive linee, verso Stabio e/o Ranzo S. Abbondio
- Abbonamenti mensili per viaggiatori singoli in 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, per le sole tratte ferroviarie, sulle rispettive linee, verso Stabio e/o Ranzo S. Abbondio.

I layout dei titoli di trasporto in vigore sono riportati nell'allegato 1A delle presenti CGT. Le località da e per cui è possibile acquistare un titolo a Tariffa transfrontaliera regionale sono riportate al punto 11.

### 2.3 Valuta dei titoli di trasporto

- 2.3.00 CTA attraverso la propria rete di vendita in Cantone Ticino emette solo titoli di trasporto in franchi svizzeri (CHF), Trenord attraverso la propria rete di vendita in Lombardia emette titoli di trasporto solo in euro (EUR).

## 3. Viaggiatori singoli

### 3.1 In generale

- 3.1.00 Per CTA e Trenord, per ragioni legali ogni viaggiatore dev'essere in possesso di un valido titolo di trasporto. Sono esclusi i ragazzi che non hanno ancora raggiunto il limite d'età che impone l'acquisto di un biglietto e che non occupano un posto a sedere.  
Per Trenord, inoltre, nelle tratte a Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia i bambini e i ragazzi possono viaggiare gratis se beneficiano dell'agevolazione lo Viaggio in Famiglia–spostamenti occasionali di cui all'art 3.2.03.
- 3.1.01 Per CTA i biglietti possono essere rilasciati fino a due mesi prima del viaggio (60 giorni), per Trenord i biglietti possono essere emessi nei giorni precedenti il viaggio e anche nel giorno stesso di utilizzo; in caso di adeguamenti tariffari vale quanto specificato al punto 3.3.02.

### 3.2 Emissione di biglietti e abbonamenti

#### 3.2.00 Canali di Vendita

- **In Cantone Ticino CTA emette** attraverso i distributori automatici (solo biglietti e rinnovo abbonamenti mensili), a bordo dei veicoli (esclusi treni e bus urbani) nei punti vendita Arcobaleno (CTA) e sui canali on-line. È possibile consultare l'allegato dei punti di distribuzione sul sito internet [www.arcobaleno.ch](http://www.arcobaleno.ch).
- **In Lombardia Trenord emette** da biglietterie Trenord, rivendite esterne autorizzate, emettitrici automatiche abilitate alla vendita della tariffa, on-line (sito e APP) e a bordo treno (solo per biglietti di andata). È possibile consultare la pagina dedicata ai punti vendita di titoli di viaggio sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

#### 3.2.01 Prima emissione abbonamenti e rinnovi

##### In Cantone Ticino

Al primo acquisto i dati del cliente sono rilevati nella banca dati dei clienti sulla base di un documento ufficiale d'identità (passaporto, carta d'identità, licenza di condurre), in conformità con la T600.

Il primo giorno di validità di un abbonamento può essere fissato liberamente (data mobile). Gli abbonamenti per i giovani vengono rilasciati solamente per la 2ª classe. I giovani che vogliono utilizzare la 1ª classe, possono acquistare un abbonamento categoria adulti. Gli abbonamenti giovani sono rilasciati ai ragazzi e ai giovani dai 6 anni d'età fino e compreso il giorno che precede il compimento del 25° anno d'età. Gli abbonamenti giovani devono essere emessi con l'usuale periodo di validità anche se il cliente raggiunge l'età di 25 anni durante il periodo di validità. È pertanto possibile acquistare un abbonamento giovani con inizio di validità fino al giorno antecedente al compimento del 25° anno di età. Non è ammessa un'emissione retroattiva.

##### Abbonamenti su SwissPass

Per l'emissione su SwissPass si applicano le disposizioni comuni secondo la T600, cifra 4

Deve essere consegnata una fotografia originale formato passaporto recente, di buona qualità, a colori o in bianco e nero, che risponda agli standard vigenti in materia. Se nella banca dati è già presente una foto recente e ancora valevole, questa può essere utilizzata per la nuova emissione. Altre fotografie non sono ammesse. La fotografia è digitalizzata e memorizzata elettronicamente. Successivamente la fotografia originale è distrutta; non vi è alcun diritto alla sua restituzione. Ad una successiva emissione, si utilizza la foto già memorizzata. I rinnovi degli abbonamenti emessi su SwissPass possono essere effettuati on-line o presso i canali di vendita della CTA menzionati al punto 3.2.00 delle presenti CGT. Per ogni ulteriore dettaglio si applicano le disposizioni comuni secondo la Tariffa CTA 651.17 art.4.3 .

**In Lombardia**

Il cliente può acquistare l'abbonamento

- in formato elettronico dotandosi di tessera elettronica lo Viaggio nelle modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto Trenord consultabili sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it)

Per entrambi i formati i successivi rinnovi degli abbonamenti saranno possibili presso i punti vendita di cui al punto 3.2.00.

**3.2.02 Relazioni possibili**

In partenza dalle fermate nelle zone CTA, verso stazioni dei seguenti corridoi tariffari della Regione Lombardia

- Da Milano a Chiasso via Monza-Seregno e via Bovisa-Camnago;
- Da Saronno a Como Lago via Como Camerlata
- Da Malpensa a Cantello Gaggiolo;
- Da Gallarate a Pino-Tronzano

e viceversa.

Sono inoltre possibili relazioni con partenza e arrivo in Lombardia per itinerari che prevedono attraversamenti del Cantone Ticino.

Le relazioni possibili sono quelle concordate fra CTA e Trenord e date dalla combinazione delle stazioni elencate al punto 11 delle presenti CGT.



### 3.2.03 Titoli di riduzione

Per i clienti in possesso di un abbonamento metà prezzo a tariffa svizzera (T654) è possibile emettere biglietti a Tariffa transfrontaliera regionale a metà prezzo solo e unicamente:

- valido per il percorso svizzero,
- vendibile dai canali di vendita svizzeri.

Per i possessori di Carta Junior e Carta bimbi accompagnati, Family card di CTA e per i beneficiari dell'agevolazione lo viaggio in Famiglia - abbonamenti per Trenord, non sono previste riduzioni sull'acquisto di biglietti e abbonamenti a Tariffa transfrontaliera regionale.

Per l'agevolazione *lo Viaggio in Famiglia-spostamenti occasionali* in presenza di un adulto in possesso del titolo di viaggio valido a tariffa transfrontaliera, è consentito il viaggio gratuito dei ragazzi sotto i 14 anni solo nell'ambito della validità della Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia (nelle tratte svizzere agevolazione *lo Viaggio in Famiglia* non è valida).

## 3.3 Durata e validità

3.3.00 La durata di validità del biglietto di sola Andata per l'intero percorso è di 4 ore:

- in Italia, nel giorno di validità prescelto in fase di acquisto, a partire dalla convalida obbligatoria del biglietto o dall'ora indicata sul biglietto;
- in Svizzera fa stato la data e l'orario indicato sul biglietto stesso.

Per la CTA, la durata di validità dei biglietti di Andata e Ritorno equivale ad una carta giornaliera.

Per Trenord, i biglietti di Andata e Ritorno valgono per due viaggi (uno in andata e uno in ritorno) entro le 23:59 del giorno di validità prescelto in fase di acquisto, sulla tratta indicata. La convalida deve essere effettuata solo per il viaggio di andata, in partenza dalle stazioni italiane.

Per i biglietti acquistati sia da canali fisici Trenord (biglietterie, punti vendita e self service) è possibile richiedere il cambio della data o dell'ora di viaggio entro le 23.59 del giorno precedente quello scelto originariamente per il viaggio, per un massimo di 3 volte; analogamente vale per i biglietti da canali digitali (APP e sito) con riferimento al solo cambio della data.

I titoli di trasporto a Tariffa transfrontaliera regionale sono validi fino alla fermata successiva, secondo orario, dopo la scadenza della durata di validità. Se con un titolo di trasporto della validità fino a 4 ore non è possibile, secondo orario, effettuare una corsa diretta e senza interruzioni entro tale durata di validità, il viaggio può essere continuato fino a destinazione; il passeggero potrà comunque terminare il viaggio fino a destinazione oltre le ore 23:59 del giorno di validità, laddove il viaggio sia iniziato nei termini di validità del biglietto. In caso di ritardi, soppressioni o interruzioni del traffico, il biglietto è da ritenere valido fino a destinazione, anche oltre la relativa validità sia oraria che giornaliera.

Per tutte le altre norme di utilizzo dei titoli di viaggio a Tariffa transfrontaliera regionale, non esplicitate nelle presenti CGT valgono le norme dei rispettivi Paesi.

### 3.3.01 Validità sui mezzi di trasporto

- In Cantone Ticino i titoli di viaggio a tariffa Tariffa transfrontaliera regionale sono validi su tutte le imprese di trasporto CTA.
- In Lombardia i titoli di viaggio sono validi unicamente sui treni regionali e suburbani di Trenord e Tilo.

3.3.02 In caso di modifiche che impattino sui livelli tariffari (adeguamenti o tassi di cambio) i biglietti emessi nei rispettivi territori seguono le regole di validità del vettore.

## 3.4 Fermate intermedie sulle tratte in Italia

3.4.00 Sono ammesse fermate intermedie all'interno del percorso. Il proseguimento può avvenire solo dalla stazione in cui si è interrotto il viaggio o da una stazione situata su una tratta non ancora percorsa entro il termine di validità con le indicazioni riportate al punto 3.3.00.

## 3.5 Cambio classe

3.5.00 Valgono le regole delle rispettive imprese di trasporto all'interno dei rispettivi confini di competenza.

### 3.6 Modifica d'itinerario

3.6.00 Valgono le regole della Tariffa CTA 651.17 e per Trenord le regole della Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia (039 tariffa ferroviaria regionale unica deliberata da Regione Lombardia ed applicata da Trenord), normate nelle Condizioni di trasporto vigenti relativamente a prolungo percorso e congiunzione.

### 3.7 Ragazzi

3.7.00 Le tariffe di trasporto ragazzi e le agevolazioni rivolte ai bambini o ragazzi sono riconosciute all'atto dell'emissione del titolo di viaggio secondo le regole delle imprese di trasporto che emettono il titolo di viaggio. Eventuali differenze nei limiti di età sono riconosciute valide reciprocamente da CTA e Trenord.

3.7.01 Trasporto ridotto ½ / tariffa "ragazzi -16"

Trasporto ridotto ½ (CTA: tariffa "ragazzi -16")	Impresa emittente
Da 6 a 15.99 anni	CTA
Da 4 a 13.99 anni	Trenord

3.7.02 **Trasporto gratuito**

- CTA concede il viaggio gratuito ai bambini fino a 6 anni non compiuti.
- Trenord prevede che viaggino gratuitamente i bambini fino ai 4 anni non compiuti e i ragazzi di età dai 4 ai 14 anni non compiuti qualora beneficino dell'agevolazione "Io Viaggio in famiglia - spostamenti occasionali"
- Per la concessione della riduzione si fa riferimento al giorno d'inizio del viaggio. L'agevolazione è accordata fino al giorno precedente quello in cui si compie l'età indicata. Se il viaggio inizia prima del compleanno, si ha diritto all'agevolazione fino alla conclusione della durata di validità del titolo di trasporto. Il primo giorno di validità conta come giorno intero per il calcolo della durata di validità. Questa comincia alle ore 24.00 del primo giorno di validità e termina alle ore 5 dell'indomani dell'ultimo giorno di validità.

### 3.8 Viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità

3.8.00 Valgono le regole generali delle rispettive imprese di trasporto, all'interno dei rispettivi confini di competenza.

3.8.01 I viaggiatori per informazioni ed annuncio del viaggio dovranno rivolgersi presso i rispettivi servizi di assistenza sottoindicati. Le imprese di trasporto compiranno ogni ragionevole sforzo per agevolare la mobilità dei viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità.

In Svizzera l'azienda di riferimento è FFS.

Call Center Handicap FFS Numero gratuito in Svizzera 0800 007 102

oppure dall'estero +41 800 007 102 (tutti i giorni dalle ore 05.00 alle ore 24.00).

Per i viaggi transfrontalieri è necessario un preavviso di 24 ore e la prenotazione. Al momento della prenotazione il viaggiatore dovrà richiedere che venga informata la stazione di destinazione.

In Lombardia l'azienda di riferimento è Trenord.

Il viaggiatore con disabilità e mobilità ridotta per l'organizzazione del viaggio dovrà rivolgersi all'ufficio assistenza **con un preavviso di 24 ore prima** della partenza, per comunicare le proprie necessità.

La prenotazione del viaggio può essere comunicata telefonicamente al numero verde 800.210.955 oppure contattando dall'estero il numero +39 02 85114749. Nei giorni feriali la prenotazione può essere effettuata anche via mail all'indirizzo [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it). Tale indirizzo mail può essere utilizzato anche per la richiesta di informazioni o l'invio di osservazioni di carattere specifico sul servizio dedicato alle persone con disabilità.

Per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno è possibile inviare una email a [senzabarriere@trenord.it](mailto:senzabarriere@trenord.it). Per ogni altra informazione è possibile consultare la pagina dedicata sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

### **3.9 Cani e piccoli animali domestici**

- 3.9.00 I cani devono essere sempre accompagnati e per CTA viaggiano con un titolo di viaggio a tariffa ragazzi -16 mentre per Trenord viaggiano con il biglietto "ragazzi -14" di 2a classe; in entrambi i casi i biglietti avranno la stessa origine e destinazione del titolo di viaggio del viaggiatore.
- 3.9.01 Per i cani vale l'obbligo del guinzaglio; sul territorio italiano vale anche l'obbligo della museruola.
- 3.9.02 Di regola, piccoli animali domestici chiusi in gabbie, cesti e borse ecc. sono trasportati gratuitamente come bagaglio a mano, senza occupare posti a sedere.
- 3.9.03 Gli animali possono viaggiare nelle vetture di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> classe senza occupare posti riservati ai viaggiatori. In Italia i cani al guinzaglio possono essere trasportati esclusivamente nelle piattaforme di accesso alle vetture. Nelle carrozze ristorante e nelle vetture dove vengono serviti pasti al posto non sono ammessi animali.
- 3.9.04 I cani guida in accompagnamento a viaggiatori non vedenti sono trasportati gratuitamente senza limitazioni di fasce orarie.
- 3.9.05 L'accompagnatore dell'animale deve informarsi presso il veterinario e le rispettive ambasciate in merito alle condizioni d'immigrazione ed eventuali vaccinazioni necessarie.
- 3.9.06 L'accompagnatore dell'animale ha l'obbligo di provvedere alla sorveglianza ed è responsabile dei danni eventualmente prodotti dall'animale stesso. Qualora gli animali rechino disturbo ad altri viaggiatori, l'accompagnatore dell'animale è tenuto ad occupare un altro posto eventualmente disponibile, nei casi limite a scendere dal treno.
- 3.9.07 Sui treni di Trenord in regione Lombardia il trasporto degli animali non è possibile nelle seguenti fasce orarie: dalle 07.00 alle 09.30 e dalle 17.30 alle 19.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Nei giorni di sabato, domenica e festivi il trasporto di animali è ammesso senza limiti d'orario. Fanno eccezione i cani guida (art. 3.9.04).

### **3.10 Interruzione del traffico**

- 3.10.00 **Interruzioni del traffico non prevedibili**  
In caso di interruzioni del traffico non prevedibili, i biglietti emessi per il percorso interrotto sono riconosciuti come valedoli sul percorso alternativo, così come concordato tra CTA e Trenord e comunicato con appositi avvisi alla clientela.  
CTA e Trenord individueranno il percorso alternativo con l'obiettivo di recare il minor numero di inconvenienti ai viaggiatori.
- 3.10.01 **Interruzioni del traffico programmate**  
Nel caso di interruzioni del traffico pubblicate in anticipo negli orari o nei siti di informazione, le imprese di trasporto di CTA e Trenord interessate possono ordinare sin dall'inizio l'emissione dei biglietti su un percorso alternativo.
- 3.10.02 **Percorso alternativo**  
Se non si possono emettere titoli di trasporto validi sul percorso alternativo, questi possono essere rilasciati comunque per la tratta interrotta e, previo accordo tra i vettori interessati, sono riconosciuti valedoli sul percorso alternativo senza che si debba pagare alcuna differenza.

### **3.11 Diritti dei viaggiatori in caso di perturbazioni dell'esercizio e scioperi**

- 3.11.00 Valgono le basi legali del trasporto indicate al punto 0.3. delle presenti CGT.

## 4. Bagaglio al seguito

### 4.1 In generale

- 4.1.00 Si considerano bagagli a mano gli oggetti facilmente trasportabili e collocabili nelle vetture in modo da non causare danno e disturbo agli altri viaggiatori. In Italia le misure non devono essere superiori a 80x110x40 cm. La responsabilità del bagaglio a mano è del singolo viaggiatore.
- 4.1.01 Per il bagaglio a mano sono a disposizione lo spazio sopra e sotto il posto a sedere o altri spazi idonei allo scopo, laddove il bagaglio può essere collocato senza generare ingombro o disturbo ad altri viaggiatori.
- 4.1.02 In caso di occupazione con bagagli a mano di posti a sedere o spazi non idonei, fanno stato le regolarizzazioni e/o sanzioni previste dai rispettivi vettori di trasporto.

### 4.2 Dogana

- 4.2.00 I viaggiatori devono informarsi personalmente sulle prescrizioni doganali.

## 5. Carico in proprio delle biciclette

### 5.1 In generale

- 5.1.00 Per il trasporto delle biciclette CTA emetterà un biglietto tariffa “ragazzi 6-15.99” (T651.17) mentre Trenord emetterà un biglietto “ragazzi -14” di 2a classe. Restano altresì valide le disposizioni applicate nel relativo Paese e regolamentate dalla Tariffa CTA 651.17 e Tariffa Ferroviaria Regionale Lombardia.
- 5.1.01 Il trasporto delle biciclette è consentito sui mezzi delle rispettive imprese di trasporto con le limitazioni espressamente indicate nell’orario ufficiale tramite appositi pittogrammi e note, con le seguenti modalità:
- se sono facili da maneggiare
  - se ciò non pregiudica il servizio e se i mezzi lo consentono
  - se esiste disponibilità di posto

## 6. Rimborsi

### 6.1 In generale

- 6.1.00 Per i titoli di trasporto emessi da CTA valgono le regole generali della Tariffa CTA 651.17.
- 6.1.01 Per i titoli di trasporto emessi da Trenord la richiesta di rimborso dei biglietti può essere presentata sino alle 23.59 del giorno precedente a quello prescelto per il viaggio:
- tramite apposita procedura guidata online presente nella sezione “Rimborsi e Indennizzi” del sito Trenord, con immediato rilascio di apposita ricevuta; per ottenere il rimborso, il viaggiatore è comunque tenuto a trasmettere a Trenord l'originale del titolo tramite posta o consegna a mano presso My Link Point/biglietterie di Trenord.
  - tramite apposito modulo, disponibile presso le biglietterie di Trenord e My-Link Point e sul sito internet di TRENORD
    - presso tutte le biglietterie e i My-link Point di Trenord di cui all’Allegato 6 delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d’identità dell’avente diritto e dell’eventuale delegato; inoltre, nelle biglietterie Trenitalia è possibile chiedere il rimborso dei soli titoli cartacei emessi con proprio sistema di vendita;
    - via mail, anche non PEC, all’indirizzo di posta certificata: [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it), indicando, come causale, “Richiesta di rimborso” e allegando la scansione dell’originale del titolo di viaggio;

- per posta, anche raccomandata, all'indirizzo riportato in Allegato 1 delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando l'originale del titolo di viaggio;

Il valore del titolo rimborsato, pari al 100% del prezzo totale, sarà erogato entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta di rimborso.

Per le regole di rimborso degli abbonamenti valgono le Condizioni Generali di Trasporto di Trenord, disponibili sul sito aziendale nell'apposita sezione.



## **6.2 Conferma della mancata utilizzazione**

- 6.2.00 Scaduta la durata di validità di un biglietto non è più permesso rilasciare attestazioni o giustificativi che attestino il mancato utilizzo come da rispettive norme previste dalle rispettive imprese e descritte nelle Condizioni di Trasporto (pubblicate sui rispettivi siti web).  
Il viaggiatore può presentare all'impresa di trasporto che ha emesso il biglietto una domanda di rimborso motivata e corredata dei documenti giustificativi necessari.
- 6.2.01 La mancata utilizzazione di un biglietto in corso di validità può essere attestata dal personale delle imprese di trasporto.

## 7. Diversi

### 7.1 Reclami

7.1.00 Per informazioni al riguardo si rimanda esplicitamente alle vigenti Condizioni di Trasporto delle imprese di trasporto.

### 7.2 Oggetti smarriti

7.2.00 Per informazioni a riguardo si rimanda esplicitamente alle vigenti Condizioni di Trasporto delle imprese di trasporto.

### 7.3 Conciliazione

7.3.00 Per informazioni a riguardo si rimanda esplicitamente alle vigenti Condizioni di Trasporto delle imprese di trasporto.

### 7.4 Sanzioni

7.4.00 Per informazioni a riguardo si rimanda esplicitamente alle vigenti Condizioni di Trasporto delle imprese di trasporto.

### 7.5 Controlli

7.5.00 Per informazioni a riguardo si rimanda esplicitamente alle vigenti Condizioni di Trasporto delle imprese di trasporto.

## 8. Tariffe biglietti e abbonamenti a Tariffa transfrontaliera regionale

8.1.00 I prezzi sono consultabili sui siti internet di CTA e Trenord ([www.arcobaleno.ch](http://www.arcobaleno.ch) - [www.trenord.it](http://www.trenord.it)).

## 9. Cartina piano zone CTA

### 9.1 Piano zone biglietti e abbonamenti

9.1.00 La mappa è consultabile sul sito [www.arcobaleno.ch](http://www.arcobaleno.ch)

## 10. Piano dei servizi

### 10.1 Cartina linee Trenord

10.1.00 La mappa è consultabile sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

## 11. Stazioni per cui si emettono titoli a tariffa transfrontaliera regionale

### 11.1 Origini / Destinazioni CTA

11.1.00 Origini: tutte le fermate CTA.

11.1.01 Destinazioni: vedi cifra 11.2.00 origini Trenord

### 11.2 Origini / Destinazioni Trenord

11.2.00 Origini:

Albizzate Solbiate Arno	Como Borghi	Mornago Cimbrio
Arcisate	Como Lago	Paderno Dugnano
Besnate	Como S. Giovanni	Palazzolo
Besozzo	Cormano – Cusano	Pino Tronzano
Bisuschio	Cucciago	Portichetto – Luisago
Bovisio Masciago	Desio	Porto Ceresio
Busto Arsizio Fn	Ferno	Porto Valtravaglia
Busto Arsizio FS	Fino Mornasco	Rovellasca – Manera
Cadorago	Gallarate	Rovello Porro
Caldé	Gazzada	Sangiano
Camnago – Lentate	Grandate – Breccia	Saronno
Cantello – Gaggiolo	Induno Olona	Seregno
Cantù – Cermenate	Laveno Mombello	Sesto S. Giovanni
Carimate	Lissone – Muggiò	Seveso
Caslino al Piano	Lomazzo	Ternate
Castronno	Luino	Travedona
Cavaria	Maccagno	Varedo
Cesano Maderno	Malpensa	Varese
Colmegna	Milano	
Como Camerlata	Monza	

11.2.01 Destinazioni:

Agno	Faido	Minusio
Airolo	Gerra Gambarogno	Paradiso
Ambri-Piotta	Giubiasco	Pino Tronzano
Balerna	Gordola	Ponte Tresa
Bellinzona	Lamone-Cadempino	Quartino
Biasca	Lavorgo	Ranzo-S.Abbondio
Bioggio	Locarno	Riazzino
Bioggio Molinazzo	Lugano	Rivera-Bironico
Bodio TI	Magadino-Vira	S. Nazzaro
Cadenazzo	Magliaso	Serocca d'Agno
Cantello-Gaggiolo	<u>Magliaso Paese</u>	Sorenago
Capolago-Riva S.Vitale	Maroggia-Melano	Sorenago Laghetto
Cappella Agnuzzo	Melide	S. Antonino
Caslano	Mendrisio	Stabio
Castione-Arbedo	Mendrisio S.Martino	Taverne-Torricella
Chiasso	Mezzovico	Tenero