arenaways

CARTA DEI SERVIZI

PIEMONTE

Linee Ferroviarie del Bacino Sud

2026

Maggio 2026

Benvenuti a bordo.

LA CARTA DEI SERVIZI

Arenaways elabora, pubblica ed aggiorna la presente Carta dei Servizi a cadenza annuale, in conformità a quanto sancito nel Contratto siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese; la rende altresì passibile di eventuali ulteriori aggiornamenti periodici.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico ferroviario, oltre che degli altri servizi integrativi di trasporto su gomma erogati da società partner, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e di garantire la qualità, **l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.**

In sintesi, la Carta dei Servizi:

- Illustra gli impegni di Arenaways per il costante miglioramento dei servizi erogati, consentendo al contempo ai passeggeri di verificarne la qualità a fronte degli obiettivi dichiarati e, dunque, di esprimere il proprio livello di soddisfazione;
- Presenta gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per l'anno di riferimento;
- Fornisce informazioni chiare ed esaurienti affinché i passeggeri possano fruire del servizio di trasporto con consapevolezza.

La Carta dei Servizi può essere scaricata gratuitamente dal sito web www.arenaways.it.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 25 Maggio 2026 e avrà **validità fino alla pubblicazione dell'edizione successiva.** L'eventuale variazione dei dati in essa contenuti sarà comunicata attraverso gli appositi canali di informazione.

La Carta dei Servizi Arenaways è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni di legge:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 - "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici nel Settore Trasporti (Carta della Mobilità)";
- Legge 281 del 30 luglio 1998 - "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti".

- Regolamento CE n. 1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 - "Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";
- Regolamento CE n. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 - "Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";
- Delibera CiVIT n. 88/2010 - "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- Decreto Legge 50 del 24 aprile 2017 – Titolo IV Capo I - "Misure nel settore dei trasporti e delle infrastrutture";
- Delibera ART n. 16/2018 - "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214";
- Delibera ART n. 106/2018 - "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie";
- Delibera ART n. 28/2021 - "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami";
- Contratto di Servizio stipulato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese - Regola i rapporti tra Regione Piemonte e Arenaways rispetto alla quantità e qualità dei servizi erogati.

NUMERI UTILI E CONTATTI

Arenaways è il marchio commerciale di Longitude Holding S.r.l.

Licenza di Impresa Ferroviaria Passeggeri e Merci n. 81/2024 rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Certificato di Sicurezza Unico n. EU1020240207 rilasciato dall'European Railway Agency (ERA)

Sede Legale	Piazza Adriano, 12, 10138 – Torino (TO)
Sede Operativa	Corso Quintino Sella, 14, 10131 – Torino (TO)
Patrimonio Netto	€ 3.000.000
E-mail	info@arenaways.it
Sito web	www.arenaways.it

ARENAWAYS RISPONDE

Per informazioni e prenotazioni, è possibile chiamare Arenaways RISPONDE al numero (+39) 090 2131 588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45 (al costo previsto dal proprio piano tariffario) oppure scrivere via e-mail all'indirizzo customercare@arenaways.it

Collegandosi al sito web www.arenaways.it sono pubblicate comunicazioni, aggiornamenti sul servizio, notizie, orari e tariffe in versione stampabile. Altre informazioni sono disponibili sui profili social di Arenaways su Facebook, X, Instagram e LinkedIn.

ARENAWAYS RISPONDE LIS

Arenaways RISPONDE dispone di un corner LIS riservato ai clienti sordi, dedicato all'acquisto dei titoli di viaggio, all'assistenza ai passeggeri ed al rilascio di informazioni inerenti al servizio ed alle offerte commerciali Flytrain, al numero (+39) 3473587459, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45 (al costo previsto dal proprio piano tariffario). Presentando una richiesta anticipata via SMS, il cliente riceve una videochiamata da un operatore Arenaways interprete LIS entro 24 ore.

Le videochiamate possono essere effettuate anche senza appuntamento nelle fasce orarie:

- Martedì dalle 8:30 alle 13:30;
- Giovedì dalle 13:30 alle 15:30;
- Sabato dalle 15:30 alle 20:45.

Il servizio è attivo anche tramite WhatsApp (https://wa.me/393455927468), Telegram (https://t.me/+393455927468) e FaceTime (+393455927468).

Per messaggi e videochiamate, in caso di assenza di copertura o di eccessivo traffico telefonico, Arenaways Risponde LIS ricontatta il cliente non oltre 24 ore dalla richiesta.

ARENAWAYS INFORMA

Informazioni in tempo reale sul traffico sono sempre disponibili ai viaggiatori attraverso diversi strumenti:

- Sul sito internet www.arenaways.it nella sezione Infomobilità, con aggiornamenti dalla Sala Operativa di Arenaways;
- Tramite il canale WhatsApp Arenaways INFORMA, l'infomobilità 24/7/365, aggiornato direttamente dalla sala Operativa di Arenaways con informazioni in tempo reale sullo stato della circolazione, eventi metereologici, ritardi, etc. (https://whatsapp.com/arenawaysinforma)

ARENAWAYS ACCESSIBILE

Le richieste di assistenza del personale aziendale devono pervenire in anticipo: 24 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno, nei giorni feriali; 48 ore prima della partenza programmata del treno, nei giorni festivi.

Allo scopo di rendere il servizio di trasporto sempre più accessibile, dal 1 Luglio 2026, le richieste di assistenza del personale aziendale dovranno pervenire con un anticipo di 12 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno desiderato.

I clienti devono presentare le richieste di assistenza tramite uno dei seguenti canali:

Telefono	+39 090 2131 588 *Attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45 al costo di una chiamata secondo il proprio piano tariffario*.
E-mail	accessibile@arenaways.it

Le richieste dovranno contenere le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del viaggiatore;
- Recapito telefonico;
- Data di effettuazione del viaggio;
- Itinerario;
- Orario di partenza del treno;
- Stazione di partenza;
- Stazione di arrivo;
- Presenza di eventuale sedia a rotelle;
- Presenza di eventuale accompagnatore;
- Eventuali altre richieste specifiche.

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI 3
NUMERI UTILI E CONTATTI 5
ARENAWAYS RISPONDE 5
ARENAWAYS RISPONDE LIS 6
ARENAWAYS INFORMA 6
ARENAWAYS ACCESSIBILE 7
INDICE 8
LA COMPAGNIA E L'IMPRESA 11
ARENAWAYS - LONGITUDE HOLDING S.r.l. 11
CERTIFICAZIONI 12
ARENAWAYS IN CIFRE 13
LA FLOTTA 13
CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PIEMONTE 14
IL SERVIZIO OFFERTO 15
MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI 15
Accessibilità, eguaglianza ed imparzialità 15
Continuità del servizio 16
Partecipazione 16
Efficienza ed efficacia 16
Libertà di scelta 17
Sostenibilità ambientale e sociale 17
IL SERVIZIO FERROVIARIO 17
IL SERVIZIO FLYTRAIN 18
FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 18
SICUREZZA DEL VIAGGIO 18
SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE 19
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO 20
PULIZIA 21
COMFORT DEL VIAGGIO 21
SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA E CON DISABILITÀ 22
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA 24
TUTELA AMBIENTALE 25
PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA 26
COMPETENZA 26
RICONOSCIBILITÀ 26
PRESENTABILITÀ 26
COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO 26
MONITORAGGIO DEL SERVIZIO 27
PAROLE AL TRENO 27
TUTELA DEL VIAGGIATORE 28

RECLAMI 28
RIMBORSI 30
Titoli di viaggio esclusi dal rimborso 30
Rimborso per anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio 30
Rimborso per mancata effettuazione del viaggio 31
o ritardo superiore a 60 minuti 31
Rimborso con trattenute per rinuncia al viaggio imputabile al passeggero 33
Rimborso dei titoli di viaggio Flytrain 34
INDENNITÀ 34
Indennità da ritardo 34
Indennità per PMR e Persone con Disabilità 36
Bonus climatizzazione 37
COME RICHIEDERE LE INDENNITÀ 37
INDENNITÀ IN CASO DI MANCATA RISPOSTA ENTRO I TERMINI 38
PREVISTI DALLA DELIBERA ART N. 28/2021 38
RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI – ART 39
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE 40
GARANZIA DEL RIENTRO A CASA 40
OGGETTI SMARRITI 40
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE O COSE 41
INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI 42
OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE 43
DOCUMENTI DI VIAGGIO 43
CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI 45
COMPORTAMENTO IN VETTURA 46
TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE 48
TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO FERROVIARIO 48
BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA DIGITALE 48
BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA CARTACEA 49
BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA A/R 49
ABBONAMENTI DIGITALI ARENAWAYS "SOLO TRENO" 50
ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO O ABBONAMENTI TRENO+BUS BIP CARTACEI 50
ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO O ABBONAMENTI TRENO+BUS BIP VIRTUALI 51
BIP CREDITO TRASPORTI 52
BIGLIETTO EMESSO A BORDO 52
TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI 53
Carta BIP di libera circolazione 53
EU Disability Card 53
Titoli di singola circolazione per Forze dell'Ordine e Forze Armate 54
RIDUZIONI DI VIAGGIO 55
Tariffa ridotta per bambini e ragazzi 55
Tariffa ridotta per gruppi e scuole 55
Abbonamenti integrativi Formula 56

Abbonamenti Over 65 57
SERVIZIO PER I MINORI ARENAWAYS ACCOMPAGNA 57
TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO ARENAWAYS FLYTRAIN 58
TRASPORTO BAGAGLI, BICICLETTE, ANIMALI 58
TRASPORTO BAGAGLI 58
TRASPORTO BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ 59
TRASPORTO ANIMALI VIVI 60
DOVE ACQUISTARE 61
Canali digitali Arenaways 61
Rete di vendita fisica 62
App FAIRTIQ 62
App MooneyGO 62
Canali di vendita FLIXBUS 63
Trainline 63
Trip.com 63
Online Travel Agencies 63
IDENTIFICAZIONE PERSONALE 64
TABELLA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 65
Elenco delle associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR) 66

LA COMPAGNIA E L'IMPRESA

ARENAWAYS - LONGITUDE HOLDING S.r.l.

Arenaways è il marchio simbolo della liberalizzazione del trasporto passeggeri in Italia, oggi proprietà dell'impresa ferroviaria italiana Longitude Holding S.r.l. fondata a Torino nel 2021, città nella quale ha sede.

L'ambiziosa mission di Arenaways può essere riassunta nel payoff "Rail Different". La Compagnia, infatti, punta alla ridefinizione del viaggio in treno da perseguire ponendo al centro innovazione e qualità anche sui collegamenti locali e di lunga percorrenza non ad alta velocità.

Qualità ed innovazione sono due aspetti complementari e pressoché inscindibili, caratterizzanti tanto dello "on-board" che dello "off-board" e che si riflettono direttamente sul Cliente: dalla piena accessibilità dei convogli alle modalità di confronto diretto con l'utenza, dall'infotainment gratuito ad uno dei sistemi di bigliettazione più innovativi d'Europa fino al servizio gratuito di accompagnamento minori, l'applicazione del "Rail Different" rappresenta per Arenaways un impegno costante ed un'implementazione continua.

Arenaways opera grazie al Contratto di Servizio stipulato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, valido sino al 31/12/2034, che regolamenta i servizi offerti di seguito descritti, entrambi operati in regime di Trasporto Pubblico Locale con piena integrazione rispetto ai biglietti ed alle tariffe attualmente in vigore sul territorio regionale.

LINEA CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO

Il servizio sulla linea Cuneo-Busca-Costigliole-Verzuolo-Manta-Saluzzo-Savigliano è stato riattivato dalla Regione Piemonte il 27 Gennaio 2025, dopo 12 anni di sospensione dei collegamenti, e prevede fino a 28 treni al giorno con una copertura distribuita dalle ore 6 alle 21.

Si snoda su un percorso lungo circa 47 km su linea non elettrificata a binario singolo, sul quale viaggiano 6.280 treni all'anno per un totale di 246.651 km/treno sui dodici mesi.

Gli orari sono stati studiati per facilitare l'interscambio con il sistema ferroviario regionale, l'interscambio per l'aeroporto di Torino Caselle ed i servizi su gomma.

LINEA CEVA-ORMEA

Il collegamento sulla linea Ceva-Nucetto-Bagnasco-Pievetta-Priola-Garessio-Trappa-Eca Nasagò-Ormea sarà riattivato al completamento dei lavori di ripristino e potenziamento dell'infrastruttura ad opera del gestore della rete, Rete Ferroviaria Italiana RFI.

CERTIFICAZIONI

Il 27 Settembre 2024, al termine del rigoroso iter valutativo, la European Railway Agency - ERA ha rilasciato a Longitude Holding S.r.l. - Arenaways il certificato di sicurezza unico grazie al quale può erogare servizi di trasporto passeggeri in tutta Italia. Valido fino al 26 Settembre 2029, il certificato conferma l'accettazione del sistema di gestione della sicurezza di Arenaways, comprese le disposizioni adottate per soddisfare i requisiti specifici necessari per il funzionamento sicuro su tutta l'infrastruttura ferroviaria nazionale. Le attività della Compagnia sono, dunque, pienamente idonee sia sotto il profilo organizzativo che materiale agli standard comunitari (direttiva UE 2016/798) e nazionali (decreto legislativo n. 50/2019 e decreto ANSF 04/2012).

Il 23 Novembre 2024 Longitude Holding S.r.l. - Arenaways ha ottenuto, da parte dell'ente di certificazione SI CERT, la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità in conformità con la norma internazionale ISO 9001, valida per l'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico su rotaia.

ARENAWAYS IN CIFRE

ANNO 2026	
Forza lavoro media impiegata	24
Corse ferroviarie previste	6.280
Produzione prevista (treno/km)	226.766
Flotta: Pesa ATR 220	4

LA FLOTTA

PESA ATR 220	
Anzianità al 01/01/2025	15,7
Numero posti a sedere	155 posti a sedere fissi; 4 posti a sedere ribaltabili; 2 posti PMR
Accessibilità PMR	Conforme
Toilette	1x PRM conforme
Piano ribassato	Presente (600 mm)
Sonorizzazione	Presente
WiFi	Presente
Videosorveglianza	Presente
Indicatori di fermata / video	Presente sia interni che esterni
Trasporto bici	Presente
Prese elettriche	Presente
Porta bagagli	Presente
Tavolini	Presente
Climatizzazione	Presente
Contapersone	Presente
Alimentazione	Diesel
Velocità max	130 km/h
Porte automatiche per lato	3
Larghezza porte	1300 mm

CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PIEMONTE

Il servizio di trasporto passeggeri sulle tratte in oggetto, viene svolto dall'impresa ferroviaria Longitude Holding S.r.l. attraverso il marchio commerciale Arenaways, sulla base del Contratto di Servizio 01/01/2025-31/12/2034 per le Linee Ferroviarie del Bacino Sud (LFS), siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese; a quest'ultima, infatti, compete la programmazione ed amministrazione del Trasporto Pubblico Regionale Locale nonché il compito di vigilare sulla regolarità, qualità e sicurezza dello stesso. Questo accordo ha permesso non solo di riattivare due linee sospese da oltre un decennio, ma ha altresì determinato standard di innovazione e qualità finora inediti per il trasporto locale in Italia.

Il Contratto di Servizio disciplina quindi gli obblighi reciproci tra la Regione Piemonte e Longitude Holding S.r.l. e regola le modalità di effettuazione del servizio di trasporto gestito a marchio Arenaways. Attraverso il Contratto, l'Agenzia della Mobilità Piemontese indica i servizi e gli standard basilari di trasporto che la Compagnia deve garantire: definendo il programma di esercizio, gli orari, le fermate, le tariffe e l'idoneità del materiale rotabile; assegna i criteri da rispettare in termini di regolarità e puntualità, sicurezza, comfort, pulizia, informazione e assistenza alla clientela.

Nel Contratto di Servizio, Arenaways si impegna ad effettuare il servizio di trasporto nel rispetto degli indicatori definiti dalla Regione Piemonte, ma anche a migliorare le proprie prestazioni, specificando gli obiettivi da raggiungere per una crescita costante in termini di qualità. A tal fine, sono attuate frequenti azioni di controllo, attraverso rilevazioni sistematiche sulla produzione programmata ed effettiva del servizio, ispezioni e verifiche svolte da personale incaricato dalla Agenzia della Mobilità Piemontese, nonché azioni di monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza, attraverso indagini conoscitive sulla soddisfazione dei viaggiatori. Il Contratto, infine, stabilisce sanzioni e premi afferenti al rispetto, da parte dell'Impresa, degli obblighi sottoscritti nell'accordo e degli impegni nei confronti dell'utenza enunciati nella presente Carta dei Servizi.

IL SERVIZIO OFFERTO

MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI

Fin dal suo esordio Arenaways si è posta l'ambiziosa mission di ridefinire il viaggio in treno, portando innovazione e qualità anche sui collegamenti locali e sulle linee cosiddette secondarie, perché il primo strumento per alleviare lo stress di chi viaggia è il treno stesso.

Qualità ed innovazione sono due caratteri complementari e pressoché inscindibili, caratterizzanti tanto dello "on-board" che dello "off-board" e che si riflettono direttamente sul cliente: dalla piena accessibilità dei convogli alle modalità di confronto diretto con l'utenza, dall'infotainment gratuito ad uno dei sistemi di bigliettazione più innovativi d'Europa fino al servizio gratuito di accompagnamento minori, l'applicazione della propria filosofia "Rail Different" rappresenta per Arenaways un impegno costante ed un'implementazione continua.

Longitude Holding S.r.l. - Arenaways opera nel rispetto dei principi enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Accessibilità, eguaglianza ed imparzialità

I servizi e i mezzi ferroviari possono essere utilizzati da tutti senza alcuna distinzione. Nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di imparzialità.

I treni Arenaways, progettati ed organizzati per garantire la piena accessibilità alle persone con mobilità ridotta e con disabilità, beneficiano del continuo monitoraggio della Consulta per le Persone in Difficoltà ODV ETS con la quale è stato siglato un accordo che la vede attiva in veste di Disability Manager. Sotto la lente della Consulta, i mezzi e tutti i punti di contatto tra Arenaways e l'utenza potranno rispondere sempre più e sempre meglio alle necessità di tutti. A partire da Settembre 2026, sarà istituito un Disability Manager interno all'azienda.

Già all'avvio dei primi collegamenti, il personale di bordo è stato formato per essere in grado di scambiare alcune informazioni basilari nella lingua italiana dei segni, grazie alla collaborazione sancita con la Fondazione Onlus Istituto dei Sordi di Torino.

Il call centre Arenaways Risponde dispone altresì di un corner LIS per i clienti sordi dedicato all'acquisto dei titoli di viaggio, all'assistenza ai passeggeri ed al rilascio di informazioni inerenti al servizio ed alle offerte commerciali Flytrain.

Dal mese di Giugno 2026 i tablet in uso al personale di bordo in servizio sui treni Arenaways sono dotati della app Comunic@ENS, la prima piattaforma di comunicazione per persone sorde in Italia.

Continuità del servizio

Arenaways si impegna ad erogare il servizio con continuità e regolarità. Nell'eventualità di funzionamento irregolare o di interruzione, l'impegno è di ridurre al massimo il disagio agli utenti. In caso di necessità o di interruzioni programmate, la Compagnia interviene attivando servizi sostitutivi. In caso di sciopero garantisce le prestazioni indispensabili in conformità alle disposizioni di cui alla Legge n. 146/1990 e ss.mm.ii, dandone sempre la massima divulgazione, preventiva e tempestiva.

Partecipazione

Arenaways auspica la partecipazione della propria utenza con la quale mantiene aperto un dialogo continuativo attraverso strumenti di comunicazione diretta (e-mail e call centre Arenaways Risponde, messaggi e commenti sui profili e sulle pagine social della Compagnia) ai quali si aggiungono gli appuntamenti periodici ad accesso gratuito "Parole al Treno – Arenaways incontra", dove i viaggiatori hanno la possibilità di rivolgersi direttamente al management della Compagnia: una prassi operativa nata dalla convinzione che solo ascoltando la voce di chi utilizza fattivamente il treno si possa creare il servizio migliore. Il calendario degli eventi viene comunicato progressivamente attraverso i mezzi di informazione locali ed i canali ufficiali Arenaways.

Efficienza ed efficacia

La Compagnia persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali considerate più adeguate a tale scopo.

Libertà di scelta

Arenaways garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali, anche grazie alla piena integrazione modale con gli operatori bus del Consorzio Granda Bus.

Sostenibilità ambientale e sociale

Nell'ottica del miglioramento continuo delle performance di efficienza e sicurezza della rete ferroviaria, Arenaways si impegna ad integrare, con quote sempre crescenti, la sostenibilità ambientale all'interno di strategie ed operatività aziendali. Il sistema di trasporto ferroviario, oltre a diminuire l'impatto del traffico privato sull'ambiente, si riflette direttamente e in modo positivo anche sulla libertà delle persone, le quali possono beneficiare di un mezzo democratico per spostarsi in autonomia.

Nel Novembre 2023, inoltre, Arenaways ha siglato una lettera di intenti con Škoda Transportation Italia per lo sviluppo e l'importazione di materiale rotabile bimodale batteria/elettrico adatto ai servizi sulle linee cosiddette secondarie. Questi treni, che hanno un'autonomia a batteria di oltre 80 km, potrebbero quindi realizzare collegamenti a zero emissioni effettuando le ricariche presso le stazioni collegate alla linea elettrica, ossia Cuneo, Savigliano e Ceva.

IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il programma di esercizio ferroviario di Longitude Holding S.r.l. - Arenaways prevede l'effettuazione del servizio sulle linee Cuneo-Saluzzo-Savigliano e Ceva-Ormea, su quest'ultima il collegamento sarà avviato al completamento dei lavori di ripristino e potenziamento dell'infrastruttura ad opera di RFI.

Linee Ferroviarie del Bacino Sud **Programma d'Esercizio**		2025	2026	2027	2028
Treni-km totali	Cuneo-Saluzzo-Savigliano	246.651	246.651	246.651	246.651
	Ceva Ormea	0	0	0	85.948
Posti-km commerciali	Cuneo-Saluzzo-Savigliano	973.400	973.400	973.400	973.400

	Ceva Ormea	0	0	0	359.600
Totale treni	Cuneo-Saluzzo-Savigliano	6.280	6.280	6.280	6.280
	Ceva Ormea	0	0	0	2.320
Ore servizio totali	Cuneo-Saluzzo-Savigliano	4.728	4.728	4.728	4.728
	Ceva Ormea	0	0	0	2.088

IL SERVIZIO FLYTRAIN

Dalla primavera 2026, la presenza del marchio Arenaways sul territorio cresce con l'attivazione del **servizio navetta tra l'aeroporto di Cuneo** Levaldigi e la stazione ferroviaria di Savigliano. Il collegamento, reso possibile grazie alla sinergia fra la Società di Gestione dell'Aeroporto di Cuneo Levaldigi S.p.A. e Arenaways, è cadenzato sulla base degli orari dei treni in partenza e in arrivo da Torino (SFM e RV) e da Cuneo e Saluzzo, operati da Arenaways. Al pari dei servizi ferroviari Arenaways, il servizio Flytrain contribuisce a rendere ancora più capillare la rete di trasporto pubblico piemontese; offrendo un'ulteriore, concreta alternativa all'utilizzo dell'auto privata.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Arenaways è impegnata ad assicurare un viaggio sicuro e regolare al fine di evitare incidenti, interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali.

La sicurezza del viaggio è garantita:

- Dall'adozione di dispositivi e sistemi di controllo e di sicurezza della circolazione dei treni.
- Dall'adozione di **tecnologie telematiche all'avanguardia** per ottimizzare l'efficacia della comunicazione interna.
- Dal **controllo dell'affidabilità del materiale rotabile**. Arenaways garantisce tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile, necessaria a mantenere lo stesso in condizioni ottimali di sicurezza ed efficienza operativa. I treni Pesa ATR 220 dispongono di un sistema (SCMT) ad elevata protezione della marcia dei treni.
- Dal miglioramento continuo della **formazione e dell'aggiornamento del personale**. A ciò si aggiunge che, per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, in ottemperanza alle disposizioni di legge, il personale addetto

direttamente alla produzione ferroviaria è sottoposto, con cadenza almeno annuale, a sessioni formative per il mantenimento delle competenze oltre che a sorveglianza sanitaria per il mantenimento dei requisiti di idoneità alla mansione e per rischi derivanti dall'assunzione di sostanze stupefacenti e da alcool.

SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE

Arenaways si impegna a garantire la sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri attuando interventi mirati al raggiungimento di tale obiettivo.

- A bordo di tutti i treni Arenaways in esercizio è attivo un sistema di videosorveglianza finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e la tutela dei beni aziendali utilizzati per l'esercizio del trasporto pubblico;
- Tutto il materiale rotabile è dotato di una postazione citofonica a disposizione degli utenti per le comunicazioni di emergenza da rivolgere al personale viaggiante presente in una qualsiasi cabina di guida, finalizzata a garantire ai viaggiatori l'assistenza del personale di scorta ai treni;
- Il tablet in uso al personale di bordo è implementato con un allarme di connessione diretta con il 112 e con la Sala Operativa di Arenaways, al fine di assicurare una pronta risposta ed intervento in caso di bisogno ed allertare sia il personale viaggiante che le Forze dell'Ordine qualora si rendesse necessario nell'eventualità di aggressione e/o pericolo per l'incolumità propria o dei passeggeri;
- Nell'esercizio delle proprie funzioni il personale di bordo di Arenaways è pubblico ufficiale. In materia si applica quanto previsto dalle leggi nazionali (in particolare il DPR 11 luglio 1980 n. 753 recante "*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*") nonché la normativa regionale piemontese (in particolare LR del 4 gennaio 2000 n. 1 "*Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422*");
- Arenaways ha, inoltre, stilato una convenzione con la Polizia Ferroviaria al fine di assicurare un servizio di scorta per gli eventuali treni ad alto profilo di criticità;
- È stato istituito un numero di pronto intervento accessibile al solo personale Arenaways che consente una comunicazione diretta e immediata con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato;
- La Compagnia è dotata di Piani di Gestione delle Emergenze validi e utili ai fini di soccorrere i treni fermi in linea o in stazione incidentati e di prestare soccorso ai viaggiatori o al personale viaggiante in caso di incidente e/o malore e/o infortunio. Nelle stazioni e nelle fermate, sulla base delle

disposizioni contenute nel Piano di Gestione delle Emergenze, sono affisse le planimetrie di emergenza contenenti tutte le informazioni utili ai viaggiatori sui comportamenti da adottare in caso di necessità;

- Tutto il personale viaggiante è stato formato all'esecuzione delle tecniche base di rianimazione e primo soccorso nonché all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico, presente su ogni treno Arenaways ed accessibile in caso di emergenza;
- Sui tablet ad uso del personale di accompagnamento del treno è attiva la funzione utilizzata per segnalare le anormalità e/o avarie relative al decoro e al comfort del materiale rotabile, al fine di migliorarne il monitoraggio e la gestione e rendere le procedure aziendali inerenti la qualità e la sicurezza della circolazione ferroviaria più efficaci ed efficienti.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Impresa si impegna a svolgere il servizio ferroviario con continuità e regolarità.

In caso di sciopero, Arenaways assicura i servizi minimi del trasporto pubblico locale nelle fasce orarie garantite per legge: dalle ore 6:00 alle ore 9:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00, nei giorni feriali. Tali servizi sono individuati per linea, numero di treno e orario effettivo di partenza e pubblicati sul sito internet www.arenaways.it nell'apposita sezione "In caso di sciopero". Saranno, inoltre, effettuati annunci a bordo treno ed affisse comunicazioni nelle bacheche delle stazioni e fermate interessate.

In linea con gli standard richiesti dall'Agenzia della Mobilità Piemontese nel Contratto di Servizio, Arenaways si impegna nel 2026:

- A mantenere la percentuale di treni effettuati al di sopra del limite minimo del 99,250% dei treni programmati;
- A mantenere la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 5 minuti al di sopra del limite minimo del 95,250% (95,500% nella fascia oraria di punta);
- A mantenere la percentuale dei treni arrivati in orario o con ritardi non superiori a 10 minuti al di sopra del limite minimo del 97,500%.

Non saranno conteggiati ai fini del calcolo della puntualità i treni la cui partenza fosse stata ritardata per consentire la coincidenza con treni di altre imprese ferroviarie in arrivo alla stazione di Savigliano, permettendo un corretto interscambio dei viaggiatori.

Arenaways si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per garantire lo svolgimento del servizio minimizzando i disagi all'utenza.

PULIZIA

Per Arenaways lo strumento principale per alleviare lo stress di chi viaggia è il treno stesso. Un treno confortevole è, innanzitutto, un treno pulito. Per questa ragione la pulizia e l'igiene dei treni Arenaways è affidata a ditte altamente specializzate. Il programma degli interventi prevede i seguenti servizi:

- Pulizia variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta finalizzato a garantire il ripristino di una condizione di pulizia ammissibile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza durante il servizio;
- Pulizia giornaliera finalizzata a garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza;
- Pulizia settimanale accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate;
- Pulizia semestrale finalizzata a garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento).

I cicli di pulizia dei treni programmati nel contratto tra Longitude Holding S.r.l. ed il fornitore sono conformi rispetto a quanto definito dalla Delibera ART 16/2018 e dal Contratto di Servizio 2025-**2034 siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.**

COMFORT DEL VIAGGIO

La Compagnia oggi ha a disposizione una flotta di treni confortevoli e moderni, implementati secondo gli standard Arenaways, dotati anche di:

- Impianto di climatizzazione;
- Impianto di informazione al pubblico e sistema di videosorveglianza con telecamere interne monitor di controllo;
- Sistema Controllo Marcia Treno SSB SCMT/SSC BL3 ad elevata protezione della marcia del treno;
- Sistema di comunicazione Cab Radio GSM R esclusivamente dedicato al controllo e all'esercizio del traffico ferroviario.
- Collegamento Wi-Fi e servizio di infotainment gratuiti sul quale possono essere fruiti contenuti relativi al territorio, agli eventi organizzati in zona, le novità inerenti Arenaways ed i servizi da essa direttamente erogati.

SERVIZI PER PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA E CON DISABILITÀ

La completa accessibilità dei treni e del servizio di trasporto ferroviario rappresenta per Arenaways una priorità assoluta da perseguire continuativamente e con costante miglioramento. Per accessibilità si intende la fruizione in totale autonomia e sicurezza delle infrastrutture e dei rotabili, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore.

Allo stato l'accessibilità all'infrastruttura e ai rotabili è garantita dal gestore dell'infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana RFI mediante un circuito di accoglienza e prenotazione regionale e l'assistenza in alcune stazioni della rete.

Al momento della pubblicazione della presente Carta dei Servizi, nessuna stazione sulle linee Cuneo-Saluzzo-Savigliano e Ceva-Ormea è conforme alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità STI-PRM e dunque il loro piano di carico non permette la salita a bordo in autonomia delle persone con ridotta mobilità e persone con disabilità. In ogni caso, l'accessibilità alle stazioni è verificabile sul sito del gestore dell'infrastruttura RFI www.rfi.it oppure contattando la rete del servizio Sala Blu di RFI, secondo le modalità illustrate sul sito internet di RFI e nel documento riportante le Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways. Si sottolinea che il servizio Sala Blu di RFI è attivo per le sole stazioni di Cuneo e Savigliano e con un preavviso minimo di 12 ore: ad oggi, non è dunque possibile per i passeggeri con ridotta mobilità e con disabilità ricevere assistenza dal gestore dell'infrastruttura per il percorso che va dall'ingresso della stazione all'accesso al binario nella quasi totalità delle stazioni e fermate in oggetto.

Il programma di investimenti del gestore dell'infrastruttura RFI S.p.A. per la Interoperabilità STI-PRM ha previsto, tuttavia, di avere a disposizione il cosiddetto *marciapiede alto* (pari a 55 cm di altezza) nella stazione di Cuneo entro il 2025/2026 e nella stazione di Savigliano entro il 2026. Pertanto, il contesto operativo di Arenaways si baserà sulle seguenti due diverse combinazioni:

- Nell'eventualità di *marciapiede basso* (ossia alto 25 cm) e treno a pianale ribassato, l'accesso a bordo sarà possibile tramite la rampa meccanica di ausilio in dotazione ai treni ATR 220, attivata manualmente dal Capotreno il quale aiuterà i passeggeri con ridotta mobilità e con disabilità sia nella salita che nella discesa, indipendentemente dalla presenza di eventuali accompagnatori. Questo scenario si applica al momento in tutte le stazioni e fermate del servizio.
- Alla presenza di *marciapiede alto* (ossia di altezza pari a 55 cm) e treno a pianale ribassato, i passeggeri con ridotta mobilità e con disabilità potranno accedere a bordo in autonomia, in linea con quanto sancito dal

Regolamento UE 1300/2014. Attualmente tale scenario si presenta nelle stazioni di Cuneo e di Savigliano. Arenaways si impegna dunque a prestare, senza oneri a carico del viaggiatore, un'attenzione adeguata alle necessità specifiche delle persone con ridotta mobilità e con disabilità; garantisce, inoltre, il corretto funzionamento delle apposite attrezzature per il trasporto di persone con disabilità in sedia a rotelle (pedana di carico, sistemi di ritenuta, toilette attrezzata) e la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva e uditiva, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Regolamento CE 1371/2007 e dal Regolamento UE 782/2021 su diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario.

Arenaways permette l'accessibilità del treno alle persone con ridotta mobilità e con disabilità sia che utilizzino sedie a rotelle sia che ricorrano ad altre attrezzature per la mobilità. In particolare, la Compagnia:

- Ha disposto in una carrozza due posti attrezzati. Una volta a bordo, l'eventuale sedia a rotelle dovrà essere posizionata nell'area predisposta e rimanere frenata durante la marcia del treno;
- Ha contrassegnato esternamente la vettura dotata di posti dedicati ai passeggeri con disabilità motoria con una marcata banda di colore azzurro sulla quale campeggia un'icona bianca di grandi dimensioni, visibile anche da lontano;
- Ha contrassegnato opportunamente i posti riservati prioritariamente ai passeggeri con disabilità e previsto a fianco uno spazio eventualmente dedicato all'accomodamento del cane da guida in modo da non riservare alle persone non vedenti i posti con dispositivi di ritenuta, aumentando l'accessibilità delle persone con sedia a rotelle;
- Accerta periodicamente il funzionamento degli annunci visivi e vocali di prossima fermata;
- Accerta periodicamente il funzionamento degli avvisatori acustici di apertura e chiusura porte;
- Ha previsto un segnale acustico per l'individuazione delle porte e del pulsante di apertura percepibile al tatto;
- Ha previsto dispositivi per facilitare in autonomia la salita e la discesa dai treni ai passeggeri con disabilità motoria;
- Ha installato servizi igienici utilizzabili da passeggeri con disabilità, dotati di comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto.

Nel caso in cui si rendesse necessaria l'attivazione di servizi sostitutivi, la procedura prevista da Arenaways privilegia ove possibile l'utilizzo di autobus accessibili alle persone con disabilità motoria.

I passeggeri possono inoltrare presso Arenaways Accessibile una richiesta di trasporto per viaggiatori con disabilità o a ridotta mobilità almeno 24 ore prima della partenza del treno nei giorni feriali, 48 ore prima della partenza nei giorni festivi.

Dal 1 Luglio 2026, la richiesta di trasporto per viaggiatori con disabilità o a ridotta mobilità potrà essere presentata 12 ore prima dell'orario di partenza programmato del treno desiderato, senza distinzioni fra giorni feriali e festivi.

Tale richiesta può essere presentata compilando il modulo web disponibile sul sito internet www.arenaways.it oppure telefonicamente chiamando il numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45. In tutti i casi, la richiesta dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del viaggiatore;
- Recapito telefonico;
- Data di effettuazione del viaggio;
- Percorso;
- Orario di partenza;
- Stazione di partenza;
- Stazione di arrivo;
- Presenza di eventuale sedia a rotelle;
- Presenza di eventuale accompagnatore;
- Eventuali altre richieste specifiche.

I viaggiatori che abbiano attivato il servizio Arenaways Accessibile possono effettuare il pagamento a bordo, ove previsto, senza sovraprezzo.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Arenaways renderà pubbliche eventuali variazioni programmate del servizio e dell'orario attraverso i propri canali di comunicazione, il prima possibile e comunque entro 24 ore prima della loro entrata in vigore.

I gestori dei punti vendita dei titoli di viaggio del circuito Arenaways C'è esporranno gli orari del servizio all'esterno o all'interno dell'esercizio.

Tutti i Capitreno sono forniti di quadri orario. Tutte le fermate e le stazioni coperte dal servizio Arenaways sono dotate di pannelli riportanti le Condizioni Generali di Trasporto in Italiano ed Inglese ed i quadri orario.

I dispositivi di localizzazione satellitare e AVM/AVL (Automatic Vehicle Monitoring/Automatic Vehicle Location), attivi su tutto il parco rotabile,

garantiscono ad Arenaways di informare tempestivamente i viaggiatori in caso di variazioni impreviste sul servizio.

Comunicazioni, aggiornamenti, notizie inerenti al servizio, orari e tariffe in versione stampabile sono pubblicati e aggiornati costantemente sul sito web www.arenaways.it.

È altresì possibile ottenere informazioni sui servizi offerti tramite il customer care Arenaways Risponde scrivendo all'indirizzo e-mail customercare@arenaways.it o telefonando al numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45; oltre che, negli stessi giorni ed orari, attraverso il servizio Arenaways Risponde LIS al numero +39 3473587459 (la videochiamata può essere effettuata su prenotazione inviando un richiesta via SMS con 24 ore di anticipo oppure, senza prenotazione, il martedì dalle 8:30 alle 13:30, il giovedì dalle 13:30 alle 15:30 e il sabato dalle 15:30 alle 20:45). Il servizio Arenaways Risponde LIS è disponibile anche su WhatsApp, Telegram e FaceTime, dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45.

Le stesse modalità si estendono al servizio Arenaways Flytrain.

TUTELA AMBIENTALE

Longitude Holding S.r.l. mette in atto tutte le precauzioni possibili per ridurre l'impatto ambientale dei treni Arenaways puntando ad un miglioramento continuo delle performance di efficienza e sicurezza, cercando di contenere le emissioni in termini di inquinanti atmosferici e di rumore ambientale e sottoponendo il parco rotabile a regolare manutenzione, ciclica e programmata, ripristinando le parti ammalorate ed aggiornando le normative di sicurezza.

Tutte le attività svolte da Arenaways vengono costantemente monitorate sotto il profilo ambientale. Nello specifico, è posta particolare attenzione ai seguenti aspetti: gestione dei rifiuti, gestione degli scarichi idrici, gestione delle emissioni atmosferiche, gestione delle sostanze chimiche, gestione dell'efficienza energetica, implementazione di soluzioni per la mobilità sostenibile.

Lo sforzo di Arenaways è teso ad agire sull'implementazione delle procedure aziendali che riducano gli impatti sull'ambiente, impiegare in maniera razionale le risorse naturali incrementando laddove possibile la percentuale di utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e salvaguardare il territorio.

PERSONALE A CONTATTO CON **L'UTENZA**

Arenaways per espletare il servizio di trasporto utilizza personale dotato dei requisiti previsti dalle norme e dai regolamenti in vigore, in quantità sufficiente alla regolare effettuazione dello stesso.

COMPETENZA

Arenaways cura la formazione del personale dipendente, mirando all'efficacia del servizio e alla soddisfazione dei viaggiatori. La selezione del personale da assumere in ruoli che prevedono il contatto diretto con il pubblico è finalizzata a garantire la preparazione e l'adeguatezza alla comunicazione.

RICONOSCIBILITÀ

I dipendenti a contatto con il pubblico sono dotati di cartellino identificativo riportante la mansione svolta ed il numero di matricola. I dipendenti amministrativi, ove venisse loro richiesto durante comunicazioni telefoniche, sono tenuti a fornire il cognome, la qualifica e l'ufficio di appartenenza.

PRESENTABILITÀ

Il personale a contatto con il pubblico, nell'esercizio delle proprie funzioni, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a prestare particolare attenzione alla cura personale. Arenaways non ammette forme di trascuratezza né di eccentricità considerata eccessiva.

COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

Nel fornire informazioni e comunicare con il pubblico, il personale Arenaways è stato sensibilizzato all'utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile. In particolare, i dipendenti le cui mansioni prevedono il contatto diretto con l'utenza, sono tenuti a mostrarsi pronti e disponibili, a trattare i propri interlocutori con rispetto e cortesia allo scopo di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Arenaways si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei viaggiatori attraverso la verifica interna degli indicatori posti come obiettivo della presente Carta dei Servizi ed il sondaggio sistematico delle opinioni del pubblico, analizzate mediante indici idonei a valutare la soddisfazione degli utenti.

L'indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori si svolge, come previsto dal Contratto di Servizio siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, due volte l'anno attraverso un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità, in conformità ai requisiti della Misura 5 della Delibera ART n. 16/2018. Tali indagini sono finalizzate alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed alla individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. Arenaways, infatti, si è posta l'ambizioso obiettivo di ridefinire il concetto di viaggio in treno portando innovazione e qualità anche sui collegamenti locali: un impegno che si traduce nella creazione di un servizio sempre più rispondente alle reali necessità dei passeggeri.

I risultati delle rilevazioni così effettuate saranno messi a disposizione del pubblico a cadenza annuale sul sito internet www.arenaways.it, inseriti nella Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi ed allegati alla Carta dei Servizi a partire dall'anno 2026.

PAROLE AL TRENO

Quale ulteriore passo nel tradurre la propria filosofia "Rail Different" in azioni concrete, Arenaways ha istituito l'iniziativa "**Parole al Treno – Arenaways incontra":** una prassi operativa volta ad incoraggiare il dialogo fra utenza ed operatore attraverso periodici incontri gratuiti nei quali il management della Compagnia incontra il pubblico. L'obiettivo di tali eventi è monitorare lo stato dell'offerta attraverso il punto di vista dei suoi utilizzatori reali, allo scopo di modulare sempre più le caratteristiche del servizio alle esigenze particolari dei viaggiatori.

Il primo appuntamento si è tenuto a Saluzzo il 16 Ottobre 2024, prima ancora dell'avvio del collegamento: incentrato sulla tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano, ha registrato un successo di pubblico e di gradimento. Il calendario degli eventi viene comunicato progressivamente attraverso i mezzi di informazione locali ed i canali ufficiali Arenaways.

TUTELA DEL VIAGGIATORE

In linea con gli obiettivi di salvaguardia della soddisfazione dei viaggiatori, Arenaways si impegna a garantire la più ampia tutela degli utenti in caso di presentazione di reclami, osservazioni e richieste circa i servizi offerti, prevedendo forme di rimborso o di indennizzo a seguito di eventuali disservizi ed irregolarità riscontrate nello svolgimento del servizio.

Reclami, richieste di rimborso e/o indennizzo, segnalazioni e suggerimenti possono essere inoltrati ad Arenaways in forma scritta, in lingua italiana o inglese:

- Per posta ordinaria inviando a mezzo di lettera raccomandata il relativo modulo debitamente compilato, scaricabile dal sito web www.arenaways.it, all'indirizzo:

  ARENAWAYS LONGITUDE HOLDING S.R.L.

  C.so Quintino Sella, 14

  10131 – Torino (TO)

- Per posta elettronica inviando all'indirizzo customercare@arenaways.it il modulo di Reclamo o il modulo di Indennizzo-Rimborso debitamente compilato ed allegato ad una e-mail (entrambi i moduli sono scaricabili dal sito internet www.arenaways);
- On-line compilando il modulo web presente sul sito www.arenaways.it nella sezione Reclami o nella sezione Rimborsi-Indennizzi, a seconda del caso.

RECLAMI

Affinché il reclamo sia preso in carico, è necessario che lo stesso riporti i seguenti dati minimi:

- I riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e del suo eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e la copia fronte e retro di un documento di identità dell'utente in corso di validità;
- I riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del titolo di viaggio (codice della prenotazione o numero del biglietto);
- La descrizione del disservizio subito e/o della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalle Condizioni Generali di Trasporto Arenaways o dalla presente Carta dei Servizi.

Tale reclamo si intenderà ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- Il giorno dell'invio, se inoltrato tramite modulo web sul sito di Arenaways o tramite e-mail;
- Il giorno della consegna ad Arenaways, se inviato per posta raccomandata.

Arenaways fornirà risposta motiva al reclamo, indicando se lo stesso è accolto o respinto, entro 30 giorni solari o, in casi giustificati, informerà il mittente che riceverà una risposta entro 90 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo per poter procedere ad ulteriori indagini sull'accaduto.

Qualora il reclamo ricevuto non fosse di propria competenza, Arenaways provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni solari dal ricevimento, informando contestualmente l'utente:

- Al gestore di stazione ritenuto competente il quale provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- In presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni solari dalla data di presentazione del reclamo, il passeggero ha la possibilità di utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica, qualora attivata.

Solo dopo aver presentato reclamo ad Arenaways, entro 3 mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sul predetto sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ufficio Diritti dei Passeggeri, Via Nizza, 230, 10126 – Torino (TO). Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Arenaways entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo iniziale. Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

Inoltre, in caso di tardiva risposta al reclamo da parte di Arenaways il passeggero ha diritto di ricevere un indennizzo o, in alternativa, un bonus o altra credenziale da spendere per acquisti successivi utilizzabile entro dodici mesi dall'emissione, come previsto dalla presente Carta dei Servizi ed indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

RIMBORSI

Titoli di viaggio esclusi dal rimborso

Non sono ammessi al rimborso:

- I biglietti e gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- Gli abbonamenti settimanali e mensili "solo treno" erogati da Arenaways, con esclusione dell'errato acquisto e, nei casi previsti, in caso di mancata effettuazione del servizio per fatto imputabile ad Arenaways o per ordine dell'Autorità Pubblica;
- Gli abbonamenti già oggetto di duplicato;
- Titoli di viaggio emessi per particolari offerte commerciali non rimborsabili;
- I titoli di viaggio Flytrain, con esclusione dell'errato acquisto e, nei casi previsti, in caso di mancata effettuazione del servizio per fatto imputabile ad Arenaways Flytrain o per ordine dell'Autorità Pubblica.

Rimborso per anomalie nell'acquisto dei titoli di viaggio

È ammesso il rimborso di un solo titolo in caso di errato acquisto di due abbonamenti o di due biglietti singoli intestati alla medesima persona, validi sulla stessa relazione e per la stessa data.

La richiesta di rimborso deve essere presentata entro 48 ore dal secondo acquisto e comunque prima dell'inizio della validità, compilando il modulo web o inviando una richiesta scritta all'indirizzo customercare@arenaways.it (indicando il numero identificativo del biglietto o la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio) oppure contattando telefonicamente Arenaways Risponde al numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45.

Entro 30 giorni solari dalla data di ricezione della domanda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, Arenaways invierà una comunicazione al cliente per informarlo sul diritto al rimborso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il rimborso è erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, bonifico bancario, bonus o credenziale da spendere per acquisti successivi utilizzabile entro dodici mesi dall'emissione.

Rimborso per mancata effettuazione del viaggio o ritardo superiore a 60 minuti

Come disciplinato dal Regolamento CE n. 1371/2007, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili ad Arenaways o per ordine dell'Autorità Pubblica, per cui sia prevedibile un ritardo in partenza o in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il cliente può scegliere tra le seguenti opzioni:

- Rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità di rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile ad Arenaways o per ordine dell'Autorità Pubblica oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
- Proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Arenaways, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi.

Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli.

Nei casi in cui il passeggero, qualora non intenda rinunciare al viaggio con diritto al rimborso integrale del biglietto, può avvalersi di servizi sostituitivi messi, ove possibile, a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile.

Nel caso di sostituzione, non prevista in orario, di servizi ferroviari con autoservizi possono non essere garantiti i servizi aggiuntivi (quali ad esempio il trasporto di biciclette e di animali) nonché l'accessibilità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

La domanda di rimborso può essere presentata entro e non oltre 12 mesi dalla data **dell'evento. In caso di sciopero, qualora il passeggero intenda rinunciare al viaggio,** la domanda di rimborso può essere presentata a partire dalla dichiarazione di sciopero e fino alle ore 24:00 del giorno antecedente lo sciopero stesso.

BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA. Il passeggero che abbia già acquistato il biglietto di corsa singola può rinunciare al trasporto e ottenere il rimborso integrale del prezzo pagato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza.

Come chiedere il rimborso. Le richieste di rimborso per biglietti di corsa singola devono essere presentate entro i termini precedentemente indicati secondo una delle seguenti modalità:

- Per posta ordinaria inviando il modulo debitamente compilato, scaricabile dal sito web www.arenaways.it, unitamente all'originale o copia o scannerizzazione del titolo di viaggio all'indirizzo:
  ARENAWAYS LONGITUDE HOLDING S.R.L.
  C.so Quintino Sella, 14
  10131 – Torino (TO)
- On-line compilando il modulo web presente sul sito www.arenaways.it nella sezione Rimborsi-Indennizzi.

Entro 30 giorni dal ricevimento della domanda di rimborso, Arenaways invierà al richiedente una comunicazione di accoglimento o di motivato non accoglimento della richiesta. Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti o in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento.

Il rimborso è erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, tramite bonifico bancario oppure bonus o credenziale da spendere per acquisti successivi utilizzabile entro 12 mesi dalla data di emissione.

ABBONAMENTI "SOLO TRENO". Il rimborso dell'abbonamento annuale è possibile nel caso di interruzione di linea la cui durata sia superiore a 10 giorni consecutivi insistenti nel periodo di validità: a seconda della tipologia di abbonamento, Arenaways riconoscerà il rimborso di 1/365 dell'importo pagato.

Il rimborso dell'abbonamento mensile è possibile nel caso di interruzione di linea la cui durata sia superiore a 10 giorni consecutivi insistenti sullo stesso mese solare: Arenaways riconoscerà il rimborso di 1/30 dell'importo pagato pari ai giorni di validità residua dell'abbonamento.

Il rimborso è erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, tramite bonifico bancario, bonus o credenziale da spendere per acquisti successivi utilizzabile entro 12 mesi dalla data di emissione.

ABBONAMENTO BIP INTEGRATO. Per gli abbonamenti a tariffa Piemonte Integrato su supporto BIP il rimborso non è previsto, fatto salve ordini dell'Autorità pubblica che interessino entrambi i vettori ferroviario e autolinea, con modalità di calcolo specifiche che saranno disponibili sul sito www.arenaways.it.

SERVIZI SOSTITUTIVI A CARATTERE TEMPORANEO. In alcuni casi Arenaways può predisporre servizi sostitutivi a carattere temporaneo. Qualora il passeggero non intenda fruire del servizio sostitutivo eventualmente messo a disposizione:

- Il rimborso avviene *senza trattenuta* nel caso in cui l'orario programmato di arrivo del servizio sostitutivo rispetto al servizio ordinario sia superiore a 60 minuti;
- Il rimborso avviene *con trattenuta* in tutti gli altri casi ed il caso viene trattato quale rinuncia al viaggio per fatto del passeggero.

Rimborso con trattenute per rinuncia al viaggio imputabile al passeggero

BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA DIGITALI. Arenaways applica una trattenuta del 20% sull'importo da rimborsare in caso di rinuncia al viaggio per fatto imputabile al passeggero. In accordo a quanto previsto dalla normativa europea, il rimborso **non viene erogato se l'importo da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore ad €8,00 a passeggero. Nell'ambito compreso della** presente Carta dei Servizi non sono previsti biglietti di corsa singola per importi pari **o superiori ad €10,00.**

Il rimborso deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la validità del biglietto.

Il rimborso viene erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto o tramite bonus o credenziale da spendere per acquisti successivi utilizzabile entro 12 mesi dalla data di emissione.

BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA CARTACEI. Non è previsto il rimborso dei biglietti cartacei emessi tramite i rivenditori fisici.

ABBONAMENTI "SOLO TRENO". Non sono previsti rimborsi per gli abbonamenti settimanali o mensili erogati da Arenaways. Il rimborso è previsto per il solo abbonamento annuale, che può essere rimborsato con applicazione di una trattenuta del 15% previa richiesta presentata prima dell'inizio della validità (entro le ore 23:59 del giorno precedente la validità).

Dopo l'inizio di validità, in caso di rinuncia al proseguimento dell'utilizzo, viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per i mesi di utilizzo, con applicazione di una trattenuta del 15% sulla quota da rimborsare.

In entrambi i casi la richiesta deve essere presentata unicamente attraverso il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviandolo debitamente compilato tramite e-mail o con posta ordinaria.

Il rimborso viene erogato di norma con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto o tramite bonus da utilizzarsi entro 12 mesi dalla data di emissione.

ABBONAMENTO BIP INTEGRATO. In caso di rinuncia al viaggio per fatto imputabile al passeggero, l'abbonamento BIP Integrato non è rimborsabile.

Rimborso dei titoli di viaggio Flytrain

I titoli di viaggio Arenaways Flytrain sono rimborsabili solo in caso di errato acquisto oppure nell'eventualità di mancata effettuazione del servizio per fatto imputabile ad Arenaways Flytrain o per ordine dell'Autorità Pubblica. In materia si applicano le modalità e tempistiche già previste per il servizio ferroviario Arenaways.

INDENNITÀ

Indennità da ritardo

Ai sensi del Regolamento CE n. 1371/2007 caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili ad Arenaways per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, ove il cliente non abbia chiesto il rimborso secondo le regole riportate nello specifico capitolo ed abbia proseguito il viaggio verso la destinazione finale, non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con la prima corsa utile oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, è previsto il riconoscimento di una indennità di ritardo calcolata sulla base del ritardo accumulato e della tipologia di titolo di viaggio.

Hanno diritto a formulare richiesta di indennità:

- I possessori di biglietti non nominativi;
- Gli intestatari di titoli di viaggio nominativi;
- I rappresentanti di gruppi in caso di rimborso integrale;
- I singoli componenti di gruppi in caso di rimborso parziale;
- I delegati degli aventi diritto.

Tutte le indennità sono corrisposte entro 30 giorni dalla presentazione delle relative domande e possono essere erogate mediante buoni e/o altri servizi. Su richiesta del passeggero le indennità possono essere corrisposte in denaro.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennità.

Non è prevista alcuna forma di indennità:

- Per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, quali ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili ad Arenaways;
- Se il suo importo risulta inferiore ad €4,00;
- Per biglietti e abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati ed in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del cliente;
- Per abbonamenti già oggetto di duplicato;
- Per titoli di viaggio emessi per particolari offerte commerciali non rimborsabili;
- Per i titoli di viaggio Arenaways Flytrain.

BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA. Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul titolo di viaggio, il passeggero può chiedere una indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso fra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno €16,00);
- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno €8,00).

La richiesta di indennità può essere inoltrata esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore ad €4,00 o ai possessori di biglietti gratuiti. Attualmente Arenaways non emette biglietti di corsa singola per importi pari o superiori ad €8,00 a passeggero.

Per poter richiedere l'indennità occorre validare i biglietti di corsa singola *cartacei* alla partenza. Per i biglietti di corsa singola digitali non è necessaria alcuna validazione.

Il diritto all'indennità per ritardo di corsa semplice è verificabile sul sito www.arenaways.it all'interno della sezione "*Informazioni per gli utenti dei treni regionali – Indennità (Delibera ART 106/2018)*", cercando il numero del treno e la data di viaggio.

La richiesta di indennità deve essere presentata entro e non oltre 12 mesi dalla data del viaggio, compilando il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviando per posta alla sede di Arenaways – Longitude Holding S.r.l. l'apposito modulo disponibile online.

Il passeggero non ha diritto all'indennità:

- Se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto;
- Se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

ABBONAMENTI "SOLO TRENO". I titolari di un abbonamento Arenaways che nel periodo di validità dello stesso incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso, secondo le modalità prescritte dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. Tale indennizzo è pari a:

- Il 10% dell'abbonamento mensile;
- 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale;

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Il diritto all'indennità per ritardo degli abbonamenti solo treno è verificabile sul sito www.arenaways.it all'interno della sezione "*Informazioni per gli utenti dei treni regionali – Indennità (Delibera ART 106/2018)*" per il mese di riferimento.

L'indennità può essere richiesta a partire dalla data di scadenza dell'abbonamento e fino ai 12 mesi successivi.

ABBONAMENTO BIP INTEGRATO. Data la natura multi-vettore ferro e autolinea, per gli abbonamenti tariffa Piemonte Integrato non è possibile alcuna indennità.

Indennità per PMR e Persone con Disabilità

Arenaways riconosce un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa singola, quando una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta in possesso di un biglietto valido per il viaggio impedito.

L'indennità per le persone a mobilità ridotta o con disabilità titolari di abbonamenti solo treno è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (ad esempio: per il mensile 60 giorni). In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale

del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Bonus climatizzazione

Quale forma di attenzione commerciale, Arenaways riconosce il diritto ad un credito pari al 100% del biglietto di corsa singola in caso di totale non funzionamento dell'impianto di climatizzazione a bordo treno.

In relazione al bonus climatizzazione è importante notare che:

- Non viene riconosciuto nel caso in cui al passeggero sia stata offerta la sistemazione in un altro posto disponibile in una carrozza con impianto di climatizzazione funzionante e questi l'abbia rifiutata;
- Qualora per uno stesso viaggio ricorressero i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non saranno cumulabili. In tale caso il passeggero avrà diritto al riconoscimento della sola indennità per ritardo;
- Il bonus climatizzazione non è riconosciuto nel caso di titoli di viaggio gratuiti;
- Il bonus climatizzazione non è riconosciuto per i servizi di trasporto Arenaways Flytrain.

La richiesta deve essere presentata entro e non oltre 30 giorni dalla data di effettuazione del viaggio, contattando Arenaways Risponde via e-mail o telefonicamente.

COME RICHIEDERE LE INDENNITÀ

Tutte le richieste di indennità, ivi incluso il bonus climatizzazione, devono essere presentate entro i termini precedentemente indicati e seguendo una delle seguenti modalità:

- Per posta ordinaria inviando il modulo debitamente compilato, scaricabile dal sito web www.arenaways.it, unitamente all'originale o copia o scannerizzazione del titolo di viaggio di competenza della stazione di arrivo del viaggio a mezzo di lettera raccomandata all'indirizzo:

  ARENAWAYS LONGITUDE HOLDING S.R.L.

  C.so Quintino Sella, 14

  10131 – Torino (TO)

- On-line compilando il modulo web presente sul sito www.arenaways.it nella sezione Rimborsi-Indennizzi.

INDENNITÀ IN CASO DI MANCATA RISPOSTA ENTRO I TERMINI PREVISTI DALLA DELIBERA ART N. 28/2021

Per tutti i reclami che richiedono una risposta, Arenaways si rivolgerà agli interessati per iscritto, rispondendo entro un periodo di tempo non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo o, in casi giustificati, 3 mesi. Decorsi inutilmente i suddetti termini, il cliente può presentare il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti oppure può avvalersi di procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie.

Decorso il novantesimo giorno senza risposta al reclamo da parte di Arenaways, è prevista una indennità a favore del cliente, commisurata al prezzo del titolo di viaggio o abbonamento acquistato.

Sui biglietti di corsa singola si applicherà il:

- 10% in caso di risposta non fornita tra il novantunesimo e il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% in caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Sugli abbonamenti "solo treno" sarà corrisposto un indennizzo di:

- €4,00 in caso di risposta non fornita tra il novantunesimo e il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- €8,00 in caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennità sarà corrisposta tramite bonus utilizzabile entro 12 mesi dalla data di emissione per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi Arenaways.

In caso di risposta tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennità viene erogata contestualmente all'invio della risposta.

In caso di mancata risposta entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo viene erogato automaticamente al cento ventunesimo giorno.

Su richiesta del cliente l'indennizzo può essere corrisposto in denaro.

L'indennizzo per mancata risposta entro i termini previsti dalla delibera ART n. 28/2021 non è riconosciuto se:

- L'importo dell'indennizzo è inferiore ad €4,00;
- Il reclamo non è stato trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- Il passeggero ha già ricevuto un indennizzo per risposta tardiva o mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio;
- Per abbonamenti con valore facciale inferiore ad €40,00.

Nel caso di titolari di abbonamenti **"solo treno"** sono previste le seguenti limitazioni **all'indennizzo per mancata risposta entro i termini previsti dalla delibera ART n. 28/2021**:

- Per abbonamenti con validità mensile o inferiore al mese e valore facciale pari o superiore ad €40,00, l'indennità prevista viene riconosciuta una sola volta nell'arco di validità del titolo;
- Per abbonamenti con validità trimestrale e valore facciale pari o superiore ad €40,00, il numero massimo delle indennità cresce progressivamente per scaglioni di €40,00 fino ad un massimo di tre volte nell'arco di validità del titolo per abbonamenti con valore facciale pari o superiore ad €120,00;
- Per abbonamenti con validità semestrale e valore facciale pari o superiore ad €40,00, il numero massimo delle indennità richiedibili cresce progressivamente per scaglioni di €40,00 fino ad un massimo di sei volte nell'arco della validità del titolo per abbonamenti con valore facciale pari o superiore ad €240,00;
- Per abbonamenti con validità annuale e valore facciale pari o superiore ad €40,00, il numero massimo delle indennità richiedibili cresce progressivamente per scaglioni di €40,00 fino ad un massimo di dodici volte nell'arco della validità del titolo per abbonamenti con valore facciale pari o superiore ad €480,00.

Non configurandosi come servizio TPL, non sono previsti indennizzi per il servizio Flytrain.

RECLAMI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI – ART

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti ART è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste.

L'Autorità, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo ad Arenaways, entro 3 mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sul predetto sito web ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ufficio Diritti dei Passeggeri, Via Nizza, 230, 10126 – Torino (TO). Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Arenaways entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Arenaways e le Associazioni dei Consumatori hanno l'obiettivo di sottoscrivere un Protocollo di Conciliazione, che sarà reso disponibile sul sito www.arenaways.it, contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, sulla base dello schema allegato sub all. 3 alle Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni di cui al D.lgs. 28 agosto 1997 n. 281.

GARANZIA DEL RIENTRO A CASA

Nel Contratto siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, Arenaways ha assunto l'impegno di ritardare la partenza dell'ultimo treno, nelle stazioni di Savigliano e Ceva, per consentire la coincidenza con i treni in arrivo di altre imprese ferroviarie qualora questi fossero in ritardo, allo scopo di permettere un corretto interscambio dei viaggiatori e garantirne così il rientro a casa.

Trattandosi di imprese ferroviarie distinte i cui canali di vendita non sono ad oggi integrati fra loro, in caso di perdita di una o più coincidenze Arenaways non potrà procedere al rimborso dei biglietti emessi da Trenitalia, in quanto responsabile solo in caso di biglietti cumulativi, ai sensi del Regolamento UE 2021/782 art. 12.

OGGETTI SMARRITI

I clienti che ritengono di aver smarrito un oggetto personale a bordo di un treno Arenaways, negli ambienti di stazione dove Arenaways effettua il servizio o sui

veicoli adibiti al servizio Flytrain, possono contattare la Compagnia attraverso i seguenti canali:

- Rivolgendosi al personale di bordo qualora la situazione lo permetta;
- Telefonando al call centre Arenaways Risponde al numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45;
- Contattando il call centre Arenaways Risponde LIS ai canali indicati;
- Inviando una e-mail all'indirizzo customercare@arenaways.it;

Gli oggetti rinvenuti vengono consegnati al cliente che sia in grado di dimostrarne la proprietà o di conoscerne la natura (es. tramite una descrizione dettagliata).

Qualora non sia stato possibile rintracciare il proprietario o il cliente non abbia contattato Arenaways, scaduto il termine dei 15 giorni, gli oggetti smarriti vengono trasmessi al Servizio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino nei tempi e modalità previste dal Comune stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE O COSE

Il viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio è tutelato da copertura assicurativa durante il trasporto.

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, Arenaways ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Arenaways risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente solo nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a propria colpa.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità e a ridotta mobilità o di lesioni dei cani da assistenza da esse eventualmente utilizzati di cui Arenaways è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende:

- Il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- Il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- I costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza o dei cani da assistenza.

Ove possibile, Arenaways compie rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata.

Agli effetti della responsabilità, Arenaways non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali ad esempio: denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati.

Per i danni a persone o cose per i quali l'utente ravvede la responsabilità di Arenaways, sarà cura dello stesso informare tempestivamente il personale in **servizio al momento dell'accaduto, fornendo i propri dati, generalità e danni subiti.**

L'utente dovrà altresì inoltrare la denuncia del danno subito all'indirizzo: ARENAWAYS LONGITUDE HOLDING S.R.L., C.so Quintino Sella, 14, 10131 – Torino (TO). Alla predetta denuncia, l'utente dovrà allegare la documentazione necessaria affinché la Compagnia di Assicurazione che tutela l'Impresa, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

Le medesime coperture si applicano al servizio Flytrain. In caso di danni occorsi a bordo dei mezzi di trasporto del servizio Arenaways Flytrain, l'utente dovrà inoltrare la denuncia del danno subito all'indirizzo: LONGITUDE RAIL CHARTER & CONSULTING S.R.L., Piazza Adriano, 12, 10138 – Torino (TO). Alla predetta denuncia, l'utente dovrà allegare la documentazione necessaria affinché la Compagnia di Assicurazione che tutela l'Impresa, alla quale la pratica è inviata per il prosieguo, possa valutare la sussistenza e l'entità del risarcimento.

INTERRUZIONE TEMPORANEA DEI TRASPORTI

Le persone che si trovano a bordo di un treno Arenaways al momento dell'interruzione sono trasportate a destinazione per altra via rimasta libera, senza aumento del prezzo.

Non essendoci altra via libera per giungere a destinazione, i viaggiatori sono trasportati gratuitamente al loro punto di partenza o a un punto intermedio scelto da essi.

Per i viaggi intrapresi dopo che l'interruzione è stata portata a conoscenza e che si effettuano per altra via più lunga rimasta libera, è facoltà di Arenaways applicare i prezzi competenti al trasporto sulla base delle percorrenze effettive.

OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

DOCUMENTI DI VIAGGIO

I passeggeri devono salire a bordo del treno o degli eventuali servizi sostitutivi già muniti di un documento di viaggio valido, preventivamente acquistato. Il medesimo obbligo si applica al servizio Flytrain.

Lungo la tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano, per la sola fermata di Busca, in quanto stazione permanentemente priva di adeguata rete di vendita, i passeggeri possono acquistare il titolo di viaggio a bordo treno senza sovrapprezzo.

Il titolo di viaggio dovrà essere conservato dall'utente integro e riconoscibile per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.

Il biglietto di corsa singola cartacea deve essere convalidato tramite l'apposita macchina validatrice, posta all'interno del treno nella zona antistante gli accessi. Il viaggiatore è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente.

In caso di guasto della macchina validatrice o di erronea convalida del biglietto, il viaggiatore deve darne immediata comunicazione al personale di bordo all'atto della salita sul treno. Questi si limiteranno a convalidare il titolo di viaggio in possesso del viaggiatore.

I titoli di viaggio emessi in modalità digitale non necessitano di convalida, non sono cedibili e devono essere esibiti su richiesta del personale di controlleria fornendo il codice identificativo del biglietto o il QR Code ricevuto al momento dell'acquisto, unitamente ad un documento di identità personale in corso di validità.

Gli abbonamenti devono essere esibiti su richiesta del personale di controlleria accompagnati da un valido documento di identità personale.

In caso di rifiuto da parte del passeggero a dichiarare le proprie generalità, il personale di Arenaways richiederà l'intervento delle Autorità competenti.

In caso di mancata identificazione il cliente non può proseguire il viaggio.

Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni ferroviarie, sia in ingresso che in uscita. **Nell'esercizio delle operazioni di controlleria, il personale di Arenaways è pubblico ufficiale**: in materia si applica quanto previsto dalle leggi nazionali (in particolare il DPR 11 luglio 1980, n. 753 recante "*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*") nonché la legge regionale del Piemonte (in particolare la Legge Regionale del 4 gennaio 2000, n. 1 "*Norme in materia di*

trasporto pubblico locale, in attuazione del Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422").

Il possesso di un titolo di viaggio non convalidato, erroneamente convalidato o scaduto non abilita a viaggiare sul treno o sull'eventuale servizio sostitutivo e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa. In tal caso, il passeggero viene invitato a regolarizzare la propria posizione con il pagamento di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways e nella presente Carta dei Servizi.

Il passeggero che inizia il viaggio sprovvisto di biglietto, per non incorrere nelle sanzioni previste per legge, deve avvisare tempestivamente, al momento di salire a bordo, il personale Arenaways in servizio della necessità di approvvigionarsi di biglietto. Il personale viaggiante emetterà quindi il biglietto di corsa singola con il sovrapprezzo previsto, fatta eccezione per i viaggiatori che partono dalla località di Busca. Qualora, ove ammesso, il passeggero non provveda a regolarizzare a bordo la propria posizione viene fatto scendere dal treno o dall'eventuale servizio sostitutivo alla prima fermata utile ed assoggettato al pagamento di quanto dovuto e previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways e nella presente Carta dei Servizi.

Qualora il passeggero sia trovato in possesso di titolo di viaggio contraffatto o alterato, egli sarà sanzionato secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways, nella presente Carta dei Servizi e dalla normativa vigente. Il titolo di viaggio contraffatto o alterato sarà, inoltre, ritirato dal personale di controlleria.

L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonerano il passeggero dal rispetto integrale delle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways e della presente Carta dei Servizi. Gli eventuali importi aggiuntivi dovuti a titolo di penalità, soprattassa e/o sanzione non sono rimborsabili né indennizzabili.

I possessori di abbonamenti hanno la facoltà di effettuare fermate intermedie.

Il possessore del titolo di viaggio può iniziare il viaggio o terminarlo in qualunque località compresa nella relazione per cui il biglietto è valido, fermo restando che nessun rimborso spetta per il percorso non effettuato.

È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, di quelli non nominativi.

CONTROLLI, SANZIONI E NORME GENERALI

Il viaggiatore che, in corso di viaggio, all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (ad esempio: non convalidato ove previsto oppure erroneamente convalidato, scaduto di validità o non accompagnato dai documenti richiesti), oltre che al pagamento del biglietto di corsa singola, è tenuto a corrispondere anche una sanzione **amministrativa pecuniaria pari ad €324,00 oltre le spese del procedimento se il** pagamento avviene a partire dal sessantunesimo giorno dal momento della contestazione o della notifica**, come previsto dall'art. 20 della LR n. 1/2000 così** come modificata dalla Legge n. 16 del 31 ottobre 2017.

La sanzione è ridotta ad €108,00 oltre il costo del biglietto a tariffa ordinaria e le spese del procedimento, se l'utente provvede al pagamento entro e non oltre 60 giorni successivi dal momento della contestazione o della notifica. Se il pagamento della sanzione è effettuato entro e non oltre 7 giorni dal momento della contestazione o della notifica, l'ammontare dovuto è pari ad €54,00 oltre il costo del biglietto a tariffa ordinaria e le spese del procedimento.

Se il viaggiatore si presta al pagamento immediato della somma dovuta al personale di bordo, la sanzione sarà ridotta ad €40,00 oltre il costo del biglietto a tariffa ordinaria. Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

Qualora il cliente sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio dimostri entro 7 giorni dal momento della contestazione o della notificazione - inviando una e-mail contenente gli estremi del caso (scansione della contestazione, dell'abbonamento e del documento di identità in corso di validità) all'indirizzo customercare@arenaways.it - il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa in corso di validità al momento dell'infrazione, è soggetto alla sola sanzione pari al prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria oltre alle spese del procedimento.

Il passeggero è tenuto a mostrare il documento di viaggio al personale Arenaways in servizio, ogni qualvolta gli sia richiesto.

Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale, ai sensi dell'art. 71 del Regolamento di Polizia Ferroviaria.

Il passeggero sprovvisto di documento di identità può essere invitato a scendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di Polizia.

Il viaggiatore è tenuto a pagare agli agenti incaricati delle riscossioni le somme da essi richieste per tasse, soprattasse, penalità ed ogni altro diritto dipendente dal trasporto.

COMPORTAMENTO IN VETTURA

Arenaways crede fermamente nel trasporto ferroviario e si impegna per cercare di offrire ai propri clienti standard qualitativi sempre più alti, anche dal punto di vista dell'esperienza di viaggio. A bordo, per ragioni sia di sicurezza che di rispetto nei confronti degli altri viaggiatori e del personale, è richiesta al passeggero l'osservanza delle prescrizioni e delle norme dettate dalle leggi e dai regolamenti in materia di trasporto ferroviario, nonché alle disposizioni del DPR 11 luglio 1980 n. 753 relativo a "*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*".

A bordo dei treni Arenaways o degli eventuali servizi sostitutivi, così come del servizio Flytrain, il passeggero è dunque chiamato a:

- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni emanate da Arenaways e le indicazioni impartite dal personale aziendale;
- Rispettare le norme di sicurezza in occasione della salita e discesa dal treno o dall'eventuale servizio sostitutivo;
- Prestare specifica attenzione, sia durante le fermate sia in marcia, alle porte ad apertura e chiusura automatica, stante le caratteristiche delle suddette;
- Usare tutte le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità proprie nonché delle persone, degli animali e delle cose che sono sotto la sua custodia;
- Tenere un comportamento idoneo a preservare l'incolumità propria e degli altri passeggeri;
- Sorvegliare gli animali che viaggiano al proprio seguito, avendo cura che non arrechino disturbo e/o danni a persone e cose e non occupare, anche con il trasportino, posti riservati ai passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumo, ivi incluso il divieto di utilizzare sigarette elettroniche;
- Se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo il passeggero deve reggersi agli appositi sostegni;
- Occupare, salva diversa disposizione del personale Arenaways, un solo posto a sedere;
- Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, agevolare le persone anziane, con mobilità ridotta e con disabilità, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini non autosufficienti al seguito;

- Lasciare liberi i posti riservati alle persone con disabilità e a ridotta mobilità;
- Informare il personale aziendale in servizio dell'eventuale rinvenimento di oggetti smarriti a bordo del mezzo;
- Mostrare il titolo di viaggio e l'eventuale documento di identità al personale in servizio che ne faccia richiesta;
- Corrispondere al personale di bordo incaricato le somme richieste, comprese le penalità comunque denominate, laddove previsto.

Al passeggero è, inoltre, fatto divieto di:

- Arrecare disturbo agli altri passeggeri con dispositivi elettronici o usando un tono di voce elevato;
- Sostare nei vestiboli, nei passaggi intercomunicanti fra le vetture, sui gradini per la salita e discesa dei passeggeri o nelle toilette;
- Accedere alle aree riservate al personale Arenaways;
- Azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato a bordo e come tale evidenziato, salvo il caso di grave e incombente pericolo;
- Danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture e gli ambienti del treno, nonché i loro arredi ed accessori;
- Accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura;
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione della direzione Arenaways;
- Salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale;
- Discendere dal treno in caso di fermate fuori stazione, fatto salvo il caso di esplicita autorizzazione del personale Arenaways e dal lato che verrà indicato, tenendosi discosto dal treno durante la fermata e risalendo non appena invitato dal personale;
- Salire a bordo in evidente stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo, o avere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori. Il personale Arenaways può invitare i responsabili della turbativa a scendere dal mezzo anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.

TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

I titoli di viaggio sono rilasciati per l'itinerario, il treno e gli orari richiesti dal passeggero, a condizione che siano previsti tra le soluzioni di viaggio offerte da Arenaways.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi, sono in vigore le tariffe approvate dalla Regione Piemonte con Deliberazione della Giunta Regionale del 4 novembre 2013, n. 13-6608, allegato A e adeguate al tasso di inflazione programmata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia della Mobilità Piemontese n. 5/2024 e da altri atti deliberativi.

Le tariffe hanno validità a decorrere dal 1 Luglio al 30 Giugno di ciascun anno e sono approvate ed adottate con delibera dall'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Le tariffe in vigore sono disponibili sul sito web www.arenaways.it e nell'allegato 1 delle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO FERROVIARIO

I titoli di viaggio Arenaways sono emessi nelle seguenti tipologie: corsa singola digitale o cartacea, corsa singola A/R, abbonamenti digitali Arenaways "solo treno", abbonamenti a tariffa Piemonte Integrato e abbonamenti BIP Treno+Bus, BIP Credito Trasporti.

I titoli di viaggio Arenaways possono essere acquistati presso i canali digitali Arenaways (sito web www.arenaways.it e app Arenaways), presso i punti di attenzione al cliente Arenaways C'è, i rivenditori aderenti al circuito Mooney distribuiti su tutto il territorio nazionale, le biglietterie e i rivenditori designati dal Consorzio Granda Bus, altri punti vendita quali agenzie di viaggio e strutture ricettive il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it, applicazioni di mobile ticketing, piattaforme di mobilità integrata e pagamento elettronico, canali di vendita di operatori di trasporto multimodale e le Online Travel Agencies (OTA).

BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA DIGITALE

Il biglietto digitale di corsa singola di Arenaways è acquistabile tramite il sito internet di Arenaways e gli altri canali digitali, il servizio di attenzione al cliente Arenaways Risponde e la rete di vendita fisica e digitale autorizzata (Arenaways C'è, punti di vendita fisici, OTA, etc.).

Il biglietto digitale è nominativo, personale, incedibile ed acquistabile fino a massimo 5 minuti prima della partenza programmata del treno. È valido solamente per il treno selezionato in fase di acquisto e, dunque, non necessita di alcuna convalida a bordo del treno.

Fino ad 1 ora prima dell'orario programmato di partenza del treno acquistato inizialmente, è possibile modificare gratuitamente l'ora e/o la data di viaggio per un numero illimitato di volte.

Provvisoriamente e fino al 31 Dicembre 2026, le modifiche di orario e data devono essere richieste tramite il call center Arenaways Risponde.

In alternativa, sempre fino al 31 Dicembre 2026, il viaggiatore può accedere al primo treno utile successivo senza richiedere alcuna modifica, sulla medesima origine/destinazione ed avvisando tempestivamente il personale di bordo.

Laddove il treno indicato sul biglietto sia cancellato o in ritardo, il passeggero può salire a bordo del primo treno utile sulla medesima tratta, senza ulteriori oneri.

BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA CARTACEA

Il biglietto cartaceo di corsa singola di Arenaways è acquistabile tramite i rivenditori ubicati sul territorio, il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it.

Il biglietto è personale ed incedibile ed è acquistabile fino a 5 minuti prima della partenza programmata del treno. Ha una validità di 7 giorni solari dalla data di acquisto e può essere utilizzato una sola volta su tutti i treni aventi medesima origine/destinazione nell'arco di validità.

Il biglietto di corsa singola cartaceo deve essere validato al momento della salita a bordo treno presso le apposite validatrici, collocate nei vestiboli. Non è possibile modificare (cambiare, annullare, rimborsare) i biglietti cartacei.

BIGLIETTO DI CORSA SINGOLA A/R

Il biglietto di corsa singola digitale di andata e ritorno è considerato come due corse singole.

ABBONAMENTI DIGITALI ARENAWAYS "SOLO TRENO"

L'abbonamento digitale di Arenaways "solo treno" permette di effettuare, entro i termini di validità, un numero illimitato di corse sulla relazione per la quale è stato rilasciato, consentendo altresì di effettuare le fermate intermedie.

L'abbonamento digitale di Arenaways non è valido per i servizi bus di linea né per altri operatori ferroviari operanti sulla medesima origine/destinazione.

L'abbonamento digitale di Arenaways è nominativo, personale, incedibile e in corso di viaggio deve essere esibito unitamente ad un documento di identità in corso di validità. Gli abbonamenti digitali Arenaways non sono modificabili.

Non è richiesta la validazione dell'abbonamento Arenaways a bordo treno.

L'acquisto degli abbonamenti digitali di Arenaways può essere effettuato presso il sito internet di Arenaways e gli altri canali digitali, il servizio di attenzione al cliente Arenaways Risponde, la rete di vendita fisica e digitale autorizzata (Arenaways C'è, punti di vendita fisici, OTA, etc.).

Gli abbonamenti digitali di Arenaways si distinguono in:

- Settimanale 7 giorni: valido dal primo giorno di validità scelto fino alle ore 23:59 del settimo giorno di calendario successivo;
- Mensile 30 giorni: valido dal primo giorno di validità scelto fino alle 23:59 del trentesimo giorno di calendario successivo;
- Annuale 12 mesi: valido dal primo giorno di validità scelto fino alle 23:59 del trecentosessantacinquesimo giorno di calendario successivo.

ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO O ABBONAMENTI TRENO+BUS BIP CARTACEI

Entro i termini di validità, l'abbonamento a tariffa Piemonte Integrato permette di effettuare, con un unico abbonamento, un numero illimitato di viaggi sulla relazione per la quale è stato rilasciato indifferentemente con il servizio Arenaways e/o con i servizi bus eserciti dal Consorzio Granda Bus e consente altresì di effettuare le fermate intermedie. **L'abbonamento Treno+Bus Piemonte Integrato è emesso esclusivamente su supporto BIP.**

L'abbonamento è nominativo, personale ed incedibile. In corso di viaggio, l'abbonamento deve essere esibito unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità.

Le carte BIP devono essere necessariamente accompagnate dalla ricevuta cartacea di acquisto dei titoli. In caso contrario, il titolo di viaggio non sarà considerato valido.

L'abbonamento su supporto BIP deve essere validato al momento della salita a bordo treno presso le apposite validatrici, collocate nei vestiboli.

L'emissione di una nuova tessera BIP ha un costo una tantum di €5,00.

L'abbonamento a tariffa Piemonte Integrato può essere rinnovato presso i canali digitali Arenaways, i centri Arenaways C'è, la app MooneyGo (per i soli abbonamenti settimanali e mensili), le biglietterie ed i rivenditori fisici autorizzati di Arenaways e del Consorzio Granda Bus, la cui lista completa è presente sul sito web www.arenaways.it.

Gli abbonamenti a tariffa Piemonte Integrato si distinguono in:

- Settimanale integrato: valido dal lunedì alla domenica della settimana per cui è stato emesso;
- Mensile integrato: valido nel mese solare per il quale è stato rilasciato;
- Annuale integrato: valido dal primo giorno del mese solare di inizio validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo;
- 10 Mesi Studenti Integrato: valido dal 1° settembre al 30 Giugno dell'anno successivo, è riservato agli studenti fino ai 25 anni di età residenti in Piemonte, deve essere accompagnato da un documento di identità valido unitamente ad un documento comprovante l'iscrizione scolastica – **L'abbonamento 10 Mesi Studenti Integrato è emesso solamente presso il centro Arenaways C'è di Saluzzo.**

ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO O ABBONAMENTI TRENO+BUS BIP VIRTUALI

L'abbonamento a Tariffa Piemonte Integrato può anche essere acquistato direttamente online sul sito web Arenaways, ed esso sarà memorizzato sulla tessera BIP virtuale acquistata ed attivata sempre sul sito web.

Tale abbonamento ha tutte le caratteristiche dell'abbonamento cartaceo, ma al posto del supporto fisico di tessera viene gestito con una carta virtuale dematerializzata gestibile tramite l'app Moeves del Consorzio Granda Bus.

È necessaria la validazione sulle validatrici presenti in ogni vestibolo del treno per ogni viaggio tramite il codice QR presente sull'app.

La nuova emissione di una tessera BIP virtuale ha un costo di €5,00. Se il cliente è già in possesso di quella fisica, la ricarica di un abbonamento sul sito avverrà alle condizioni descritte nel punto precedente.

È possibile rinnovare il proprio abbonamento Integrato BIP virtuale tramite il Sito Arenaways e l'abbonamento sarà immediatamente disponibile ed utilizzabile tramite l'app Moeves del Consorzio Granda Bus.

Le tipologie dei seguenti abbonamenti BIP virtuali hanno identiche caratteristiche degli abbonamenti BIP Integrati con supporto della tessera fisica:

- Settimanale Integrato
- Mensile integrato
- Annuale Integrato
- 10 Mesi Studenti Integrato

BIP CREDITO TRASPORTI

Il Credito Trasporti, attivo nella provincia di Cuneo su tutte le linee del Consorzio Granda Bus, è un borsellino elettronico caricato su tessera BIP ricaricabile.

Per utilizzare il Credito Trasporti per viaggiare con Arenaways, la carta BIP deve essere validata due volte, al momento della salita a bordo ed al momento della discesa, presso le apposite validatrici collocate nei vestiboli. Per ragioni tecniche, la seconda validazione o check-out non è più richiesta né alla discesa a Savigliano né sui treni che partono da Savigliano e terminano la loro corsa a Saluzzo.

BIGLIETTO EMESSO A BORDO

Il passeggero che sale a bordo treno sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio, qualora avvisi tempestivamente all'atto della salita il personale viaggiante, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa singola dietro pagamento di un sovrapprezzo di **€2,50 per ogni passeggero** a partire dal 1 Aprile 2026. Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

Non è previsto il sovrapprezzo:

- Nel caso in cui il passeggero salga a bordo da una località permanentemente priva di adeguata rete di vendita, purché avvisi tempestivamente il personale in servizio;

- In caso di contemporanea indisponibilità e/o chiusura dell'intera rete di vendita al momento della salita a bordo, purché il passeggero avvisi tempestivamente il personale in servizio.
- I viaggiatori che abbiano attivato il servizio Arenaways Accessibile possono effettuare il pagamento a bordo, ove previsto, senza sovraprezzo.

TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI

Carta BIP di libera circolazione

È previsto il libero accesso ai servizi ferroviari erogati da Arenaways ai titolari di carta BIP di Libera Circolazione, rilasciata ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale del 31 luglio 2015, n. 62-1987.

La carta BIP contrassegnata dalla lettera A consente al titolare di viaggiare gratuitamente ed al suo accompagnatore di beneficiare di altrettanta gratuità. La carta BIP contrassegnata dalla lettera D consente al solo titolare di viaggiare gratuitamente.

La Carta BIP di di libera circolazione non è ammessa a bordo del servizio Flytrain.

EU Disability Card

La Disability Card o Carta Europea della Disabilità è un documento in formato tessera che attesta la condizione di disabilità dei soggetti titolari, rilasciata in Italia dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale.

In caso di assistenza al viaggiatore, si applicano le specifiche regole descritte nella presente Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways.

Ai titolari di Carta Europea della Disabilità che necessitino di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno, la cui tessera presenta l'apposita indicazione con lettera A, è riconosciuta la gratuità del viaggio per l'accompagnatore. L'agevolazione accordata non è cumulabile con altre riduzioni, eccezion fatta per i ragazzi.

Per acquistare un biglietto Arenaways, i titolari di Disability Card A che hanno bisogno di un accompagnatore devono contattare il servizio Arenaways Accessibile al numero del servizio clienti +39 0902131588 (attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45) o all'indirizzo accessibile@arenaways.it.

La EU Disability Card non è ammessa a bordo del servizio Flytrain.

Titoli di singola circolazione per Forze dell'Ordine e Forze Armate

Ai sensi delle Leggi Regionali n. 9 del 14 maggio 2004 e n. 9 del 23 aprile 2007, delle DGR n. 56-6346 del 5 luglio 2007 e n. 8-4065 del 2 luglio 2012, Arenaways garantisce la libera circolazione sui propri treni ad agenti e funzionari appartenenti alle Forze dell'Ordine e assimilati che siano domiciliati o residenti in Piemonte. In particolare, gli appartenenti ad:

- Arma dei Carabinieri/Corpo Forestale dello Stato, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, Polizia Municipale (limitatamente al territorio comunale di competenza), personale delle Direzioni territoriali con funzioni di polizia giudiziaria purché titolari di carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte;
- Esercito Italiano e Marina Militare purché siano titolari di carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte e viaggino in divisa.

Per l'accesso ai servizi ferroviari, gli agenti o funzionari devono inderogabilmente di propria iniziativa presentarsi al personale Arenaways all'atto della salita a bordo treno ed esibire il tesserino di riconoscimento, a meno che non indossino l'uniforme. Sono altresì tenuti a comunicare al personale di bordo la tratta percorsa e, ove **possibile, l'ubicazione del proprio posto a sedere.**

Una volta a bordo, gli appartenenti alle FF.OO. ed alle FF.AA. oltre alla repressione dei reati in genere, all'occorrenza, su richiesta del personale Arenaways in servizio, o di propria iniziativa se ne valutano la necessità, possono intervenire per la repressione delle attività di richiesta di denaro o collette a bordo nonché delle violazioni previste al titolo II del DPR n. 753/1980 (quali, ad esempio: azionamento ingiustificato del freno di emergenza, imbrattamento delle vetture, vendita non autorizzata di beni a bordo treno).

Il personale Arenaways in servizio potrà richiedere l'intervento degli appartenenti alle FF.OO. e alle FF.AA. presenti a bordo affinché questi identifichino i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con titolo di viaggio irregolare che rifiutino la regolarizzazione oppure provvedano a far scendere i viaggiatori a cui il personale decida di far interrompere il viaggio per ubriachezza, molestie, offesa alla pubblica decenza o altro.

RIDUZIONI DI VIAGGIO

Tariffa ridotta per bambini e ragazzi

I treni Arenaways riconoscono la gratuità per i bambini **fino all'età di 4 anni** non ancora compiuti, purché viaggino in compagnia di un adulto e non occupino un posto a sedere.

I minori dai 4 ai 12 anni non ancora compiuti, invece, hanno diritto allo sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto.

Per i passeggeri minorenni sprovvisti di documento di identità, lo stesso può essere sostituito dal certificato di nascita o da altra documentazione sostitutiva dalla quale risulti l'identità del bambino, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci.

Tariffa ridotta per gruppi e scuole

Arenaways riconosce particolari agevolazioni per i viaggi dei gruppi su tutti i treni, per tutti i giorni della settimana. Tali riduzioni sono così classificate:

- *Gruppo ordinario*: formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggino insieme sul medesimo treno e per la medesima percorrenza, viene riconosciuto uno sconto del 10% sul prezzo complessivo;
- *Gruppo scolastico*: formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggino insieme sul medesimo treno e per la medesima percorrenza, tutti appartenenti a scuole di qualsiasi ordine e grado, comprese le Università, le Università della Terza Età, le Accademie e gli Istituti di formazione, viene riconosciuto uno sconto del 20% nonché due gratuità ogni 10 persone paganti (su 12 passeggeri, ad esempio, 2 viaggeranno gratuitamente).

Dove e quando effettuare la richiesta

I biglietti per *comitive scolastiche* si possono acquistare previa richiesta di preventivo da inoltrarsi all'Ufficio Gruppi di Arenaways all'indirizzo customercare@arenaways.it con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di partenza desiderata, allegando il modulo disponibile su www.arenaways.it debitamente compilato. Unitamente al preventivo, l'Ufficio Gruppi invierà al richiedente il modulo di conferma della prenotazione, da restituirsi compilato in tutte le sue parti almeno 5 giorni lavorativi prima della data di partenza programmata, con allegata distinta o quietanza di pagamento. I biglietti saranno intestati e inviati al responsabile del gruppo.

Nella richiesta di preventivo per Gruppo Scolastico devono essere indicati:

- I riferimenti dell'Istituto e gli altri contatti indicati;
- Il nominativo e i riferimenti del responsabile del gruppo;
- Le coordinate del viaggio;
- Il numero di viaggiatori complessivi (adulti e ragazzi);
- Eventuali necessità di maggiore assistenza;
- La modalità di pagamento, scelta fra quelle indicate.

La richiesta deve essere presentata dall'Istituto di appartenenza.

I biglietti per *gruppi ordinari* si possono acquistare previa richiesta di preventivo, da inoltrarsi all'Ufficio Gruppi di Arenaways all'indirizzo customercare@arenaways.it con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di partenza desiderata, allegando il modulo disponibile su www.arenaways.it debitamente compilato. Unitamente al preventivo, l'Ufficio Gruppi invierà al richiedente il modulo di conferma della prenotazione, da restituirsi compilato in tutte le sue parti almeno 5 giorni lavorativi prima della data di partenza programmata con allegata distinta o quietanza di pagamento.

La persona indicata sul biglietto come capo gruppo è responsabile delle obbligazioni a carico proprio e della comitiva che rappresenta: pertanto ogni violazione ed irregolarità nell'uso dell'unico biglietto rilasciato al gruppo sarà imputata a quest'ultimo.

Durante il viaggio il responsabile del gruppo dovrà essere in possesso dell'elenco nominativo di tutti i partecipanti.

Abbonamenti integrativi Formula

I clienti già titolari di un abbonamento Formula da/fino alla stazione di Savigliano possono estenderne l'area di validità anche lungo la tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano, acquistando una integrazione all'abbonamento a prezzo agevolato (vedasi *Allegato 2 – Abbonamenti a tariffa scontata* alle Condizioni Generali di Trasporto Arenaways). Tale integrazione sarà caricata direttamente sulla carta BIP Formula.

Tali integrazioni possono essere richieste solo da chi è già titolare di un abbonamento Formula in corso di validità e possono essere acquistate a Saluzzo, presso il punto Arenaways C'è in Piazza Buttini, 1/A o la sede di Bus Company in Via Circonvallazione, 19.

Abbonamenti Over 65

I titolari di abbonamenti annuali Granda Bus Over 65 (vedasi *Allegato 2 – Abbonamenti a tariffa scontata* alle Condizioni Generali di Trasporto Arenaways) possono viaggiare senza limiti lungo l'intera tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano.

L'abbonamento Over 65 può essere richiesto presso il punto Arenaways C'è di Saluzzo o le biglietterie centrali del Consorzio Granda Bus di Cuneo, Savigliano e Saluzzo.

Per acquistare l'abbonamento è necessario presentare un documento di identità in corso di validità, il codice fiscale e una fotografia.

SERVIZIO PER I MINORI ARENAWAYS ACCOMPAGNA

Per cercare di venire sempre più incontro alle esigenze delle famiglie, Arenaways ha istituito il servizio gratuito di accompagnamento minori *Arenaways Accompagna*, dedicato ai viaggiatori dai 7 ai 14 anni compiuti di età che abbiano necessità di viaggiare da soli.

Il servizio è accessibile solo su prenotazione, inviando una e-mail all'indirizzo customercare@arenaways.it con un anticipo rispetto alla data prevista del viaggio di almeno 3 giorni lavorativi ed allegandovi il modulo di richiesta di accompagnamento minore e la relativa delega disponibili sul sito web www.arenaways.it.

Per usufruire del servizio Arenaways Accompagna è, inoltre, necessario presentare:

- Copia di un documento di identità in corso di validità del genitore o del tutore legale;
- Copia di un documento di identità in corso di validità del genitore/tutore legale/delegato che accompagna il minore in stazione e che dovrà anche essere mostrato in originale al momento della partenza al personale Arenaways di accompagnamento;
- Copia di un documento di identità in corso di validità del genitore/tutore legale/delegato che prende in consegna il minore all'arrivo a destinazione e che dovrà anche essere mostrato in originale al personale Arenaways di accompagnamento.

Il minore accompagnato dovrà viaggiare con un proprio documento di identificazione personale in corso di validità e dovrà essere in grado di trasportare da solo il proprio eventuale bagaglio.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO ARENAWAYS FLYTRAIN

I titoli di viaggio Arenaways Flytrain sono emessi nell'unica tipologia corsa singola digitale. Titoli di viaggio diversi dalla corsa singola digitale Flytrain non sono riconosciuti e non danno accesso al servizio di trasporto.

I titoli di viaggio Arenaways Flytrain possono essere acquistati presso i canali digitali Arenaways (sito web www.arenaways.it e app Arenaways), presso i punti di attenzione al cliente Arenaways C'è, altri punti vendita quali agenzie di viaggio e strutture ricettive il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it/flytrain, applicazioni di mobile ticketing, piattaforme di mobilità integrata e pagamento elettronico, canali di vendita di operatori di trasporto multimodale e le Online Travel Agencies (OTA).

TRASPORTO BAGAGLI, BICICLETTE, ANIMALI

In conformità alle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways ed alla presente Carta dei Servizi, sui treni Arenaways i passeggeri hanno facoltà di portare con sé oggetti facilmente trasportabili nonché animali vivi quali cani, gatti ed altri animali da compagnia.

Sono esclusi dal trasporto gli oggetti o gli animali di natura tale da recare fastidio o incomodo agli altri passeggeri o da causare un danno.

Il trasporto dei bagagli e degli animali vivi costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

Non è ammesso il trasporto di animali vivi con il servizio Flytrain.

TRASPORTO BAGAGLI

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli a mano a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose, che li collochi negli spazi dedicati e che gli stessi non arrechino intralcio e/o danno a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale Arenaways e non danneggino le vetture.

Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé. In caso di smarrimento si applicano le norme di cui all'art. 927 e ss. del Codice Civile.

Arenaways, in caso di incidente in cui la perdita o avaria del bagaglio sia dovuta a propria colpa, corrisponde su richiesta la somma di €260,00 a passeggero per la distruzione o smarrimento delle valigie e degli altri oggetti ammessi al

trasporto, salvo la dimostrazione di un maggior danno. Ugualmente, nel caso di deterioramento, Arenaways corrisponde al passeggero, su richiesta, l'ammontare del deprezzamento subito dalle cose oggetto di trasporto.

Il passeggero è tenuto a segnalare tempestivamente al personale di bordo Arenaways gli eventuali danni subiti, allo scopo di poter avviare la pratica di risarcimento.

Qualora i bagagli rechino grave disturbo o danno, il passeggero che ne è proprietario sarà assoggettato al pagamento di una penalità di €8,00 e dovrà comunque provvedere a scaricarli a propria cura alla prima stazione di fermata.

Nel caso in cui il passeggero non rispetti le disposizioni previste per i materiali o macchinari che prevedono sostanze pericolose dovrà corrispondere, a titolo di penalità, la somma di €200,00. Se il pagamento è effettuato entro il quindicesimo giorno dalla data della notifica, l'importo è ridotto ad €100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale di bordo Arenaways, la soprattassa è ridotta ad €50,00: il passeggero sarà comunque tenuto a scendere alla prima fermata utile.

La norma si estende anche al servizio Arenaways Flytrain.

TRASPORTO BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ

Il trasporto di biciclette e monopattini elettrici o muscolari di dimensioni inferiori ad 80x120x45 cm è consentito su tutti i treni Arenaways ed è gratuito, in ragione di uno per ciascun passeggero, purché smontati e contenuti in una sacca oppure siano essi pieghevoli ed opportunamente chiusi.

Analogamente alla bicicletta pieghevole ed al monopattino anche elettrico opportunamente chiusi vanno considerati l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima della salita a bordo.

Il trasporto di biciclette elettriche o muscolari non pieghevoli di dimensioni superiori ad 80x120x45 cm è limitato a seconda della disponibilità dello spazio dedicato a bordo del treno e non è sempre garantito. In questi casi, prima di salire a bordo, il passeggero deve avvisare con tempestività il personale Arenaways in servizio e riceverne l'autorizzazione per accedere al treno. In caso di indisponibilità di spazio o nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario, il personale di bordo è autorizzato a rifiutare l'accesso alla bicicletta.

Non è consentito il trasporto delle biciclette nei casi di gruppi organizzati in numero superiore alla disponibilità di posti.

In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, le biciclette devono essere lasciate a bordo o, in caso di uscita dalle stazioni, in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento di identità in corso di validità.

Il passeggero deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico e, durante il viaggio, ha l'obbligo di tenere con sé il proprio mezzo del quale è responsabile, rispondendo integralmente degli eventuali danni causati al proprio ed agli altrui mezzi, al personale e al materiale di Arenaways e a terzi.

Le infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio stabilite dal DPR 753/80 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa ivi indicata.

Arenaways non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce da eventuali danni o furti alle biciclette o agli altri mezzi di micromobilità lasciati in sosta.

TRASPORTO ANIMALI VIVI

Gli animali domestici sono i benvenuti sui treni Arenaways e, per permettere anche a loro la migliore esperienza di viaggio possibile, è richiesto ai passeggeri che portano con sé un animale da compagnia o da assistenza di comunicarlo **all'atto dell'acquisto del biglietto digitale di corsa singola**.

Non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia, ad eccezione dei cani.

In nessun caso un animale, anche se collocato nel trasportino, può occupare un posto a sedere.

Animali domestici da compagnia di piccola taglia, custoditi nell'apposito trasportino di dimensioni non superiori a 70x30x50 cm, possono viaggiare gratuitamente insieme al proprietario.

I cani di qualsiasi taglia possono viaggiare gratuitamente in compagnia dei propri padroni; se non possono ricorrere al trasportino saranno ammessi a bordo solo se provvisti di museruola e guinzaglio correttamente indossati.

Per il trasporto dei cani è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario; per i passeggeri stranieri, invece, sarà richiesto il passaporto. Tali documenti andranno esibiti ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Nel caso dei cani da assistenza non vi è l'obbligo di museruola ed è richiesto il solo possesso del certificato di addestramento su carta intestata (o con timbro

leggibile) del centro cinofilo o istituto di riferimento, attestante che si tratta di un cane di servizio. Il certificato deve essere esibito a richiesta del personale di controlleria. I cani guida per i passeggeri con disabilità visiva, invece, non necessitano di alcuna certificazione.

Rientrano nella dicitura da assistenza e guida, i cani addestrati individualmente presso centri autorizzati dove hanno imparato a svolgere compiti a supporto di persone con disabilità motorie, visive, uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagnano e alle quali sono perennemente legati.

I proprietari sono responsabili del comportamento dei propri animali e devono porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché essi non arrechino disturbo agli altri utenti del servizio. In mancanza, ad insindacabile giudizio del personale Arenaways, potranno essere allontanati dal mezzo.

DOVE ACQUISTARE

I titoli di viaggio Arenaways possono essere acquistati presso i canali digitali Arenaways (sito web www.arenaways.it e app Arenaways), presso i punti di attenzione al cliente Arenaways C'è, i rivenditori aderenti al circuito Mooney distribuiti su tutto il territorio nazionale, le biglietterie e i rivenditori designati dal Consorzio Granda Bus, altri punti vendita quali agenzie di viaggio e strutture ricettive il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it, applicazioni di mobile ticketing, piattaforme di mobilità integrata e pagamento elettronico, canali di vendita di operatori di trasporto multimodale e le Online Travel Agencies (OTA).

I titoli di viaggio Arenaways Flytrain possono essere acquistati presso i canali digitali Arenaways (sito web www.arenaways.it e app Arenaways), presso i punti di attenzione al cliente Arenaways C'è, altri punti vendita quali agenzie di viaggio e strutture ricettive il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it/flytrain, applicazioni di mobile ticketing, piattaforme di mobilità integrata e pagamento elettronico, canali di vendita di operatori di trasporto multimodale e le Online Travel Agencies (OTA).

Canali digitali Arenaways

Il principale strumento per l'acquisto dei titoli di viaggio digitali sono il sito web www.arenaways.it e la app di Arenaways. Qui sono disponibili i biglietti di corsa singola, gli abbonamenti solo treno Arenaways e integrati BIP, la prima emissione e il rinnovo delle carte BIP, il rimborso e la modifica dei titoli di viaggio, i biglietti

di corsa singola Flytrain. Il pagamento è consentito con carte di credito, di debito ed altre modalità elettroniche disponibili.

Rete di vendita fisica

Le stazioni ferroviarie del servizio non dispongono di biglietterie Arenaways all'interno del fabbricato viaggiatori. Tuttavia, è disponibile una vasta rete di vendita fisica per l'acquisto dei titoli di viaggio. L'elenco completo e sempre aggiornato dei punti vendita dei titoli di viaggio Arenaways è disponibile sul sito web www.arenaways.it.

In linea generale, i titoli di viaggio possono essere acquistati presso i seguenti punti vendita autorizzati:

- Punti attenzione al cliente Arenaways C'è;
- Altri punti vendita di Arenaways fisici quali agenzie di viaggio, strutture ricettive, etc.;
- Bar, tabaccherie ed edicole aderenti al circuito Mooney su tutto il territorio nazionale (per il solo servizio LFS).

App FAIRTIQ

L'app FAIRTIQ, scaricabile gratuitamente da Google Play e Apple App Store e che fa il suo debutto in Italia proprio con Arenaways, consente di acquistare biglietti digitali di corsa singola al momento dell'utilizzo del mezzo effettuando un semplice swipe. Prima dell'utilizzo viene richiesta l'installazione della app e la registrazione dell'utente.

La vendita del titolo di viaggio è effettuata da FAIRTIQ AG, per le specifiche condizioni di utilizzo si rimanda al sito web www.fairtiq.com.

App MooneyGO

Attraverso la app MooneyGo è possibile acquistare biglietti digitali di corsa singola o rinnovare l'abbonamento Treno+Bus Piemonte Integrato BIP. Prima dell'utilizzo viene richiesta l'installazione della app e la registrazione dell'utente.

La vendita dei titoli di viaggio è effettuata da myCicero S.r.l., società del gruppo Mooney S.p.a., per le specifiche condizioni di utilizzo si rimanda al sito web www.mooneygo.it.

Canali di vendita FLIXBUS

Con l'intento di fornire la più ampia rete di vendita possibile, unitamente all'integrazione modale con diverse forme di trasporto, i biglietti regionali di corsa singola di Arenaways e i biglietti di corsa singola Arenaways Flytrain sono disponibili anche sui canali di vendita di FlixBus.

La vendita dei titoli di viaggio è effettuata da Flix SE e Flixbus Italia S.r.l., per le specifiche condizioni di utilizzo si rimanda al sito web www.flixbus.it.

Trainline

I biglietti regionali di corsa singola di Arenaways e i biglietti di corsa singola Arenaways Flytrain sono disponibili anche sul sito e sulla app Trainline, leader in Europa per la ricerca, il confronto e l'acquisto di biglietti di treni e pullman che offre in un'unica piattaforma orari e tariffe di oltre 300 operatori di trasporto in 45 paesi.

La vendita dei titoli di viaggio è effettuata da Trainline.com Limited e Trainline SAS, per le specifiche condizioni di utilizzo si rimanda al sito web www.thetrainline.com.

Trip.com

I biglietti regionali di corsa singola di Arenaways e i biglietti di corsa singola Arenaways Flytrain sono disponibili anche sul sito e sulla app Trip.com, fornitore unico di servizi di viaggio internazionali, disponibile in 24 lingue in 39 Paesi e regioni, in 35 valute locali.

La vendita dei titoli di viaggio è effettuata da Trip.com Travel Singapore Pte. Ltd, per le specifiche condizioni di utilizzo si rimanda al sito web thttps://it.trip.com/.

Online Travel Agencies

Il sistema di bigliettazione Arenaways è integrato con i principali aggregatori online e OTA internazionali. La lista completa degli aggregatori e delle OTA è disponibile sul sito web www.arenaways.it. Su queste piattaforme è possibile acquistare biglietti di corsa singola, anche per il servizio Arenaways Flytrain. Valgono le condizioni di acquisto previste da ciascun operatore.

IDENTIFICAZIONE PERSONALE

In corso di viaggio, il possessore di un titolo di viaggio nominativo deve essere munito di un valido documento personale di identificazione, da esibire a richiesta degli agenti incaricati alla verifica del titolo di viaggio.

In mancanza, il viaggiatore è soggetto alla irrogazione di una sanzione amministrativa come illustrato nella sezione *Controlli, sanzioni e norme generali* della presente Carta dei Servizi.

TABELLA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
AFFIDABILITÀ DI SISTEMA *Affidabilità, calcolata su tutti treni programmati delle Linee Ferroviarie del bacino Sud (LFS)*	99,25%	99,74%	99,25%
PUNTUALITÀ DI SISTEMA 0-5 *Puntualità entro 5 minuti, calcolata su tutti treni programmati delle Linee Ferroviarie del bacino Sud (LFS).*	95,25%	96,66%	95,50%
PUNTUALITÀ DI SISTEMA 0-10 *Puntualità entro 10 minuti, calcolata su tutti treni programmati delle Linee Ferroviarie del bacino Sud (LFS).*	97,50%	97,50%	97,50%
PUNTUALITA DI SISTEMA NELLA FASCIA ORARIA DI PUNTA 0-5 *Puntualità entro 5 minuti, calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati delle LFS*	95,50%	95,67%	95,525%
PUNTUALITA DI SISTEMA NELLA FASCIA ORARIA DI PUNTA 0-10 *Puntualità entro 10 minuti, calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati delle LFS*	97,50%	99,32%	97,50%
GESTIONE ADEGUATA DEI RECLAMI *Percentuale dei reclami evasi*	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ *Percentuale di treni con posti attrezzati*	100%	100%	100%
VALIDATRICI *Percentuale media aritmetica dei valori mensili di validatrici guaste rispetto al numero totale di validatrici a bordo treno.*	0%	0%	0%
SERVIZI DI VENDITA *Percentuale di stazioni con adeguata rete di vendita*[1]	100%	85,1%	100%

[1] L'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore formula di calcolo %ACV) si ritiene soddisfatta se almeno due degli elementi sono presenti: Biglietteria in stazione, Punti vendita ad una distanza inferiore a 350 m, Canali di vendita telematici o a bordo senza sovraprezzo.

Elenco delle associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)

Associazioni ed Organizzazioni iscritte all'Elenco regionale di cui all'art. 7 della L.R. 26 Ottobre 2009 n. 24, fornito dall'Agenzia della Mobilità Piemontese.

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE - sportello@consumatoripiemonte.it

ASSOCIAZIONE FAND - info@fand.it

ADICONSUM PIEMONTE - adiconsum.piemonte@libero.it

ADOC PIEMONTE - torino@adocpiemonte.it

ASSOCIAZIONE TUTELATTIVA - segreteria@tutelattiva.it

CODACONS PIEMONTE ONLUS - codacons.piemonte@gmail.it

FEDERCONSUMATORI PIEMONTE - sportello@federconsumatori-torino.it

MOVIMENTO CONSUMATORI PIEMONTE - torino@movimentoconsumatori.it

U.Di.con - regionepiemonte@udicon.org