

ai Treni/to Trains



Viaggiare in treno

I diritti dei passeggeri

Regolamento Europeo in materia di diritti
ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

 **TRENITALIA**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Questo opuscolo fornisce informazioni sui diritti del passeggero per viaggi su treni regionali, nazionali ed internazionali da/per altri Paesi dell'Unione europea.





4 INTRODUZIONE

4 PRINCIPALI NOVITA' INTRODOTTE DAL REGOLAMENTO:

- Ambito di applicazione
- Informazione
- Biglietti
- Bagaglio a mano
- Biciclette
- Cancellazioni e ritardi dei treni
- Danni

7 TRASPORTO NAZIONALE DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA E TRASPORTO INTERNAZIONALE:

- In caso di ritardo in partenza o durante il viaggio
- In caso di ritardo all'arrivo
- Assistenza

8 TRASPORTO REGIONALE

9 RISARCIMENTO DANNI A PERSONE E BAGAGLI

9 RESPONSABILITÀ PER MORTE O FERIMENTO DI VIAGGIATORI

9 GARANZIE PER PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA:

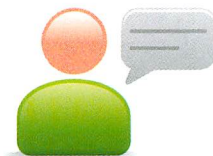
- Indennità per attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

11 RECLAMI:

- La Conciliazione in Trenitalia

Introduzione

L'Unione europea si è adoperata per tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario. Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 (Regolamento) prevede l'introduzione di nuovi diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario in ambito europeo, stabilendo oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici, in particolare in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.



Le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia sono disponibili sul sito www.trenitalia.com presso le biglietterie ferroviarie e le agenzie di viaggio.

Principali novità introdotte dal Regolamento



Ambito di applicazione

Il Regolamento si applica ai viaggi effettuati sui treni regionali, sui treni di media e lunga percorrenza e sui treni internazionali. Ciascun biglietto costituisce un singolo e separato contratto di trasporto per la tratta cui si riferisce. Conseguentemente, le tutele garantite dal Regolamento sono riconosciute al viaggiatore con riferimento al singolo contratto utilizzato, senza pertanto essere estese agli altri servizi successivi e/o precedenti acquistati dal passeggero per completare il proprio viaggio, che sono invece oggetto di ulteriori distinti contratti.

Ciò nonostante Trenitalia, a maggior vantaggio della propria clientela, ha deciso che i servizi di media e lunga percorrenza nazionali siano da intendersi oggetto di un unico contratto di trasporto anche in caso di utilizzo di più treni successivi ed in presenza di più biglietti emessi contemporaneamente.

Informazione

L'impresa ferroviaria ha l'onere di fornire informazioni al viaggiatore, sia prima del viaggio (ad esempio condizioni commerciali e servizi offerti, orari e condizioni per il viaggio più veloce/per la tariffa più bassa, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta) che durante il viaggio (ad esempio servizi a bordo, prossima fermata, eventuali ritardi). Particolare attenzione viene prestata alle persone con disabilità uditive e/o visive.

Biglietti

Per i treni di media e lunga percorrenza:

E' necessario salire in treno muniti di un biglietto con assegnazione del posto o con altro titolo di viaggio (abbonamento, carnet ecc.) valido per la relazione, il treno, la classe ed il servizio che si utilizzerà.

Per i treni del trasporto regionale:

Il biglietto deve essere opportunamente convalidato prima della partenza del treno per evitare di essere regolarizzati dal personale di bordo, con conseguente addebito di sanzioni pecuniarie.



Trenitalia offre diverse possibilità e modalità per l'acquisto dei biglietti: biglietterie di stazione, agenzie di viaggio¹ compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico, altri rivenditori autorizzati, emittitrici self-service, biglietteria online (www.trenitalia.com) e biglietteria telefonica con Call Center 892021* senza prefisso*. L'acquisto dei biglietti di media e lunga percorrenza è effettuabile anche tramite Call Center 199 892021** oppure 06 3000*** per le utenze non abilitate all'199**.

Sempre per i treni della media e lunga percorrenza è possibile acquistare in modalità *ticketless* (sul sito www.trenitalia.com, nelle agenzie di viaggio autorizzate, chiamando il Call Center Trenitalia o con il servizio Pronto Treno per i telefoni cellulari abilitati a tale servizio) un biglietto elettronico, che consente di accedere al treno con un codice di prenotazione (PNR), senza necessità del biglietto cartaceo. E' inoltre possibile prenotare o acquistare il proprio biglietto tramite il servizio Postoclick o, per i passeggeri a mobilità ridotta, con il servizio PostoBlu.

Per motivi di politica antifrode e a causa dell'obbligo della prenotazione del posto, l'acquisto a bordo treno del biglietto di norma non è consentito. Tale possibilità, prevista esclusivamente per i viaggiatori in partenza da stazioni in cui manchino o non funzionino sia la biglietteria che le self-service, è limitata comunque a determinate tipologie di biglietti. Salvo quanto eventualmente disposto da leggi regionali per gli specifici servizi da esse regolati, la mancanza del biglietto comporta il pagamento a prezzo intero e una soprattassa di 200,00 euro.

Il mancato pagamento entro il 15° giorno degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione costituisce infrazione ai sensi del D.P.R. 753/1980, con il conseguente addebito anche delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente e delle eventuali spese aggiuntive di notifica. Ove i viaggiatori paghino immediatamente le somme a bordo treno, la soprattassa viene ridotta a 50,00 euro. Stessa riduzione è prevista, ad esclusione delle sanzioni elevate a bordo dei treni regionali, se il pagamento è corrisposto entro 3 giorni successivi alla consegna del verbale (effettuata a bordo treno ove possibile o mediante lettera negli altri casi), presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia (compatibilmente con l'orario di apertura al pubblico) o utilizzando l'apposito modulo di conto corrente.

E' previsto anche l'annullamento della sanzione, rivolgendosi, entro 3 giorni successivi alla contestazione, a qualsiasi biglietteria di Trenitalia con il proprio abbonamento valido alla data del viaggio e dietro pagamento di € 5,00, a titolo di competenze amministrative, in caso di mancata esibizione di un abbonamento valido, ad esclusione degli abbonamenti ai treni regionali.

In caso di pagamento entro il 15° giorno dalla data della notifica effettuata a bordo o dagli uffici preposti, l'importo sarà ridotto a 100,00 euro.

Nel caso di abusi, invece è dovuta una soprattassa pari a tre volte il valore del biglietto, con il minimo di 200,00 euro, senza possibilità di ridurre l'importo in relazione al momento dell'effettuazione del pagamento.

(1) Se l'acquisto è effettuato presso un'agenzia, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione.
(*) costi: per chiamate da rete fissa il costo è di 30 centesimi di euro/scatto alla risposta e 54 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione, IVA inclusa; da rete mobile secondo il piano tariffario applicato dal gestore. Le tariffe in vigore a questa data potranno subire variazioni.

(**) costi: tariffe da rete fissa pari a 9,91 centesimi di euro al minuto IVA inclusa, senza scatto alla risposta; da rete mobile secondo il piano tariffario applicato dal gestore. Il servizio è gestito prevalentemente tramite risponditore automatico ed è soggetto a limitazioni.

(***) la tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.

Suggerimento: nel caso di biglietteria chiusa o di self-service non funzionanti, si consiglia, se disponibili, di leggere gli avvisi in stazione, che riportano le modalità di acquisto alternative ed indicano i più vicini punti vendita.

L'acquisto a bordo treno e la convalida senza alcuna regolarizzazione sono ammessi esclusivamente in caso di:

- Utilizzo di treni Espressi, IC, ICN, ES*, Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca o servizi cuccetta, VL in partenza da stazioni in cui manchino o non funzionino sia la biglietteria sia le self-service.
- Utilizzo di treni Regionali in partenza da stazioni in cui il servizio di biglietteria sia mancante qualora non siano presenti punti vendita alternativi e per titolari di Concessione III (non vedenti).
- Biglietto da convalidare per partenze da stazioni in cui manchino o non funzionino le macchinette obliteratrici.
- Ulteriori casi particolari riportati integralmente nelle "Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia", consultabili nelle stazioni abilitate e sul sito www.trenitalia.com - Area Clienti - Condizioni di trasporto.

E' anche ammessa l'assegnazione del posto senza alcuna regolarizzazione, se dopo la partenza del treno prenotato, e nei limiti consentiti dalla tipologia di biglietto, il viaggiatore sale su altro treno di pari categoria e sulla medesima relazione presso una stazione con biglietteria e self-service mancanti o non funzionanti.

Per avere titolo a tale agevolazione è necessario avvisare il personale di bordo all'atto della salita.

Bagaglio a mano

Non è ammesso il trasporto di oggetti pericolosi e nocivi. Il bagaglio a mano deve essere trasportabile e non deve essere ingombrante.

Suggerimento: Si consiglia di consultare le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia per verificare quale tipo di bagaglio può essere trasportato.



Biciclette

E' possibile trasportare gratuitamente su tutti i treni una bicicletta a condizione che sia contenuta in una sacca di dimensioni non superiori a cm. 80x110x40 e non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Inoltre, nei limiti dei posti disponibili, si può portare una bicicletta non contenuta in una sacca sui treni regionali contraddistinti in orario dall'apposito pittogramma, pagando un supplemento di 3,50 euro (oppure un biglietto a tariffa intera di seconda classe avente le medesime caratteristiche del biglietto in possesso del viaggiatore). A causa della mancanza di appositi vani attrezzati, il trasporto delle bici montate, sui treni della media e lunga percorrenza non è consentito.

Cancellazioni e ritardi dei treni

I viaggiatori hanno diritto ad una indennità o, in specifici casi, al rimborso in caso di ritardo di almeno 60 minuti.

Seguono le specifiche condizioni per il trasporto a lunga percorrenza nazionale/internazionale e per il trasporto regionale.

Danni

I ritardi possono determinare la perdita di prenotazioni alberghiere o di coincidenze con altri vettori.

ATTENZIONE: le imprese ferroviarie non sono tenute a risponderne.

Trasporto nazionale di media e lunga percorrenza e trasporto internazionale

In caso di ritardo in partenza o durante il viaggio

Trenitalia informa i viaggiatori dei ritardi e della soppressione dei treni non appena tale informazione è disponibile. Se è prevedibile un ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti, il viaggiatore può scegliere immediatamente tra:

a) il rimborso del prezzo del biglietto, senza alcuna trattenuta:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale ed il viaggiatore chiede di tornare al punto di partenza non appena possibile.

b) il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:

- non appena possibile, con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con il primo treno utile, anche di categoria superiore (escluso il livello di servizio Executive presente su alcuni treni Frecciarossa, il servizio cuccette, VL ed Excelsior), oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo;
- anche in data successiva, previa annotazione sul biglietto da parte dell'Ufficio di Customer Care, se il cliente decide di viaggiare il giorno seguente o al più tardi entro le 48 ore successive. Se intende viaggiare oltre tale termine, Trenitalia procede al rimborso, senza trattenute, del biglietto in possesso del viaggiatore.

In caso di ritardo all'arrivo

Il viaggiatore, ove non abbia chiesto il rimborso nei casi di cui sopra, ha diritto ad una indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo all'arrivo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo all'arrivo di almeno 120 minuti.

L'indennità non spetta qualora il ritardo sia causato da circostanze non correlate all'esercizio ferroviario (ad es. incendi, maltempo, allagamenti, smottamenti), da comportamenti di terzi (ad es. perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza), da scioperi di cui sia stata fornita preventiva informazione o a lavori programmati in linea resi noti ai viaggiatori; ovvero se il viaggiatore, al momento dell'acquisto del biglietto, sia stato adeguatamente informato del ritardo o, optando per un percorso alternativo, sia giunto a destinazione con ritardo inferiore ai 60 minuti.

L'indennità viene riconosciuta per il trasporto con treni nazionali ed internazionali limitati alla tratta nazionale mediante il rilascio di un bonus valido per l'acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio oppure, a scelta del viaggiatore, in denaro. L'indennità non viene riconosciuta per i biglietti gratuiti e non è dovuta ove il suo importo sia pari o inferiore a 4 euro a viaggiatore.

Il bonus consente, senza diritto al resto, l'acquisto di altri biglietti ferroviari (esclusi i biglietti a fasce chilometriche ed i biglietti o abbonamenti integrati) e viene emesso anche in relazione ad un biglietto acquistato in tutto o in parte con altro bonus.

In fase di acquisto del nuovo biglietto si possono cumulare più bonus.

Il riconoscimento dell'indennità da ritardo è previsto anche a favore degli abbonati sia sotto forma di bonus utilizzabile entro 12 mesi dalla data di rilascio per l'acquisto di altro biglietto, sia - a scelta dell'abbonato - in denaro. Detta indennità viene riconosciuta in misura proporzionale alla percentuale di treni che hanno registrato, nel periodo di validità dell'abbonamento sulla relazione e per la categoria di treno indicata sull'abbonamento stesso, ritardi superiori alle soglie sopra riportate.

Anche in questo caso l'indennità non è dovuta ove il suo importo sia pari o inferiore a 4 euro.

Assistenza

Quando sia prevedibile un ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti, ai passeggeri vengono offerti gratuitamente pasti e bevande in quantità ragionevole, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti.

Se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), Trenitalia provvede al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove possibile, e fatti salvi i casi di esclusione dalla responsabilità dell'impresa ferroviaria (colpa del viaggiatore, comportamenti di terzi e cause di forza maggiore).

Trasporto regionale

Le tutele per i passeggeri del trasporto regionale vengono applicate tenendo conto delle modalità previste dai contratti di servizio ed in relazione alle specificità proprie dei biglietti e degli abbonamenti regionali.

Sono in sintesi previsti:

- 1) riconoscimento, per determinate tipologie di biglietti di corsa semplice in cui è indicata l'origine e la destinazione (esclusi i biglietti acquistati online), di un'indennità da ritardo pari al 25% dell'importo del biglietto per ritardi tra i 60 ed i 119 minuti ed al 50% dell'importo del biglietto per ritardi superiori a 120 minuti. Tale diritto non può essere esercitato se il ritardo è causato da circostanze non correlate all'esercizio ferroviario (ad es. incendi, maltempo, allagamenti, smottamenti), da comportamenti di terzi (ad es. perturbazione della circolazione determinata da manifestanti sui binari, suicidio, incidente ad un passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza), da scioperi di cui sia stata fornita preventiva informazione, o se il viaggiatore al momento della partenza è stato adeguatamente informato del ritardo per il riconoscimento dell'indennità. Il biglietto di corsa semplice deve essere sempre convalidato sia nella stazione di partenza sia in quella di arrivo;
- 2) possibilità, su richiesta del cliente, di ottenere il pagamento dell'indennità da ritardo in denaro o con biglietti a fascia chilometrica;
- 3) viene corrisposta erogazione dell'indennità da ritardo entro un mese dalla richiesta;
- 4) previsione di una soglia minima di 4 euro dell'importo dell'indennità, al di sotto della quale non sono previste indennità da ritardo;
- 5) rimborso integrale, per determinate tipologie di biglietti, del prezzo pagato in caso di ritardo alla partenza superiore a 60 minuti.

Non ricevono il rimborso in oggetto:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice acquistati online (con esclusione del caso di sciopero e errato acquisto);
- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti a fascia chilometrica;
- i biglietti a tagliandi autoadesivi;
- i biglietti dichiarati smarriti, distrutti o rubati.



Risarcimento danni a persone e bagagli

L'impresa ferroviaria non è responsabile per i danni a persone e bagagli se il danno è imputabile a cause non dipendenti dall'impresa stessa. Come regola generale, la custodia del bagaglio spetta al viaggiatore e, pertanto, la perdita ed i danneggiamenti restano a suo carico, salvo che siano stati causati da incidente ferroviario la cui responsabilità sia imputabile all'impresa ferroviaria. Trenitalia non risponde, in ogni caso, degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali, ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi e simili.

Responsabilità per morte o ferimento di viaggiatori

In caso di morte o ferimento del viaggiatore, entro 15 giorni Trenitalia corrisponderà una somma adeguata a soddisfare le immediate necessità economiche, pari ad almeno 21.000,00 euro in caso di morte. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità ed andrà restituita a Trenitalia nel caso in cui il danno sia dovuto a colpa del passeggero o il pagamento sia stato erogato a persona non avente diritto.

Garanzie per persone a mobilità ridotta

Sono considerate persone con disabilità o a mobilità ridotta quelle la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, nonché per ragioni di età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario. Sono previste speciali garanzie informative e specifici obblighi di assistenza da parte dei gestori delle stazioni e delle imprese ferroviarie.



In particolare, alla persona disabile o a mobilità ridotta vengono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione, dal Meeting Point dedicato sino al binario di partenza e viceversa, nella salita e fino al posto assegnato e nella discesa dal treno, nel trasporto del bagaglio fino al posto assegnato e dal treno fino al Meeting Point.
- Uso gratuito della sedia a rotelle, disponibile in alcune stazioni, per raggiungere il treno o, se in arrivo, per raggiungere un treno coincidente o per raggiungere l'uscita della stazione (comunque entro il perimetro della stessa) oppure per effettuare il viaggio in treno da una stazione ad un'altra, se abilitate al servizio assistenza per le persone a mobilità ridotta. Questi due servizi vengono effettuati da Rete Ferroviaria Italiana.
- Assistenza a bordo: effettuazione del servizio di ristorazione al posto, se richiesto e ove disponibile; assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, ove possibile; trasmissione di informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno. Questo servizio viene effettuato da Trenitalia.

I viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono effettuare la richiesta del servizio dalle ore 7,00 alle ore 21,00:

- recandosi presso le Sale Blu di RFI ;
- telefonicamente chiamando il numero unico nazionale 199 30 30 60 di RFI, gestore di stazione;
- telefonicamente chiamando Trenitalia al Call Center 199 892021** (opzione 7) oppure 06 3000*** per le utenze non abilitate all'199.
- tramite email ****.

I tempi di preavviso stabiliti sono:

- per assistenza nelle 14 stazioni con Sala Blu***** e nella stazione di Palermo Centrale: almeno 1 ora prima, per servizi di assistenza nella fascia oraria 08,00 - 22,00
- almeno 12 ore prima per servizi di assistenza nella fascia oraria 22,01 - 7,59.

- per assistenza in una delle altre stazioni del circuito:

almeno 12 ore prima sempre tenendo in considerazione l'orario di apertura delle Sale Blu (ore 07,00 - 21,00).

Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate almeno 24 ore prima del viaggio dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle 21,00 alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti, oppure alla Sala Blu di Roma Termini.

() costi: per chiamate da rete fissa il costo è di 6,12 centesimi di euro/scatto alla risposta e 2,64 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione, IVA inclusa; da rete mobile secondo il piano tariffario applicato dal gestore.*

*(**) costi: per chiamate da rete fissa pari 9,91 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione, senza scatto alla risposta, IVA inclusa; da rete mobile secondo il piano tariffario applicato dal gestore. Il servizio è gestito prevalentemente tramite risponditore automatico ed è soggetto a limitazioni.*

*(***) la tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti*

*(****) le richieste effettuate tramite email devono essere inoltrate almeno 24 ore prima della partenza. Gli indirizzi di posta elettronica sono visionabili sul sito www.rfi.it.*

*(*****) Principali stazioni del circuito assistenza: Torino P.N.- Genova P.P.- Milano C.le - Venezia S.L.- Verona P.N - Trieste C.le - Bologna C.le - Firenze S.M.N. Ancona-Roma T.ni - Bari C.le - Napoli C.le - Reggio di Calabria C.le - Messina C.le - Palermo C.le.*

Per poter beneficiare delle prestazioni di assistenza, gli aventi diritto devono presentarsi al Meeting Point dedicato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza del treno e devono conformarsi a tutte le prescrizioni del personale delle Sale Blu di RFI.

Il trasporto o il servizio di assistenza possono essere rifiutati se:

- le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;

- le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato. In tal caso verranno proposte alternative di viaggio e la non accettazione di tali soluzioni equivarrà a rinuncia al viaggio stesso da parte del cliente.

Le Sale Blu di RFI e l'operatore di Call Center di Trenitalia, verificata la necessità di accompagnamento della persona a mobilità ridotta non autosufficiente, richiedono che la stessa sia accompagnata da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Nel caso di rifiuto del trasporto o del servizio di assistenza o nel caso di necessità di viaggiare accompagnati, RFI o Trenitalia (secondo il canale di richiesta del servizio utilizzato dal cliente) forniscono, su richiesta del passeggero ed entro i 5 giorni lavorativi successivi, risposta scritta con le motivazioni della propria determinazione.

Indennità per attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

Non ci sono limiti nell'ammontare del risarcimento dovuto per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, qualora tali attrezzature siano danneggiate o distrutte per fatto imputabile a Trenitalia.

Reclami



Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni:

- accedendo al sito www.trenitalia.com - sezione "Area Clienti - Reclami e assistenza clienti", utilizzando l'apposito modulo online;
- utilizzando gli appositi moduli disponibili negli Uffici di Customer Care e le biglietterie di Trenitalia nelle principali stazioni.

Entro un mese dal ricevimento, Trenitalia provvede a fornire risposta o, se ciò non fosse possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data - non oltre tre mesi dal reclamo - entro la quale può aspettarsi una risposta.

Suggerimento:

- conservare il biglietto originale per avere titolo ad un eventuale rimborso;
- in caso di inoltro del reclamo tramite lettera spedire agli indirizzi riportati sull'orario ufficiale "In treno" e sul sito www.trenitalia.com - sezione Area Clienti - Condizioni di trasporto - La guida del viaggiatore, al fine di ridurre i tempi di risposta.

La Conciliazione in Trenitalia

Se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente per il cliente, o non ha ricevuto alcuna risposta entro sessanta giorni dalla presentazione, è possibile accedere alla Conciliazione di Trenitalia.

La domanda di conciliazione deve essere inviata compilando l'apposito modulo di richiesta, tramite le Associazioni firmatarie o direttamente all'ufficio Conciliazioni di Trenitalia - Piazza della Croce Rossa, 1 00161 - Roma, al fax 06 44103490, oppure all'indirizzo mail: conciliazioni@trenitalia.it.

La procedura di conciliazione riguarda i reclami relativi a viaggi effettuati con origine e destinazione compresi nel territorio italiano, sui treni di cui all'elenco pubblicato sul sito www.trenitalia.com - Area Clienti.

Il modulo per la domanda di conciliazione, il protocollo di conciliazione e tutte le informazioni sulle modalità di accesso alla procedura sono disponibili sul sito www.trenitalia.com - sezione Area Clienti - Procedura di conciliazione, negli uffici di Assistenza alla Clientela, oltre che presso le Associazioni dei Consumatori firmatarie e relativi siti.

www.trenitalia.com