

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

### SINTESI REGOLAMENTO (CE) 1371/2007 – DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO

#### **Ambito di applicazione**

Il regolamento 1371/2007 si applica a tutti i servizi ferroviari forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.

#### **Diritti dei passeggeri**

I passeggeri hanno diritto a ricevere un'adeguata e chiara informazione:

- Prima del viaggio, al momento dell'acquisto del biglietto (condizioni generali di trasporto -CGT- applicabili, orari e tariffe);
- Per tutta la durata del viaggio (ritardi e interruzioni di servizio);
- Procedure relative ai reclami.

Le procedure di vendita dei biglietti avvengono attraverso biglietterie, distributori automatici, a bordo dei treni secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di trasporto e qualsiasi altra tecnologia informatica ad ampia diffusione.

#### **Tutele per passeggeri e bagagli**

I passeggeri possono trasportare biciclette a bordo del treno, secondo le Condizioni generali di trasporto (disponibili su [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it)).

I passeggeri hanno diritto ad un indennizzo se il loro bagaglio registrato è stato smarrito o danneggiato, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di trasporto.

I passeggeri hanno diritto ad un risarcimento in caso di decesso o di lesioni, in particolare va versato entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto, un pagamento anticipato non inferiore a 21.000 euro volto a soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.

#### **Oggetti smarriti**

Per gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi è possibile rivolgersi al numero di telefono 0463/901150 o all'apposita sezione del sito internet "segnalazione oggetti smarriti".

#### **Ritardi e soppressioni**

I passeggeri hanno diritto ad ottenere un risarcimento in caso di ritardo o soppressione, nella misura minima di seguito elencata:

- 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 120 minuti.

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza di oltre 60 minuti, i passeggeri hanno diritto alla gratuita assistenza (pasti e bevande in quantità ragionevole, alloggio, trasporto alternativo in caso di blocco del treno sui binari) con i limiti e le condizioni di cui all'art.18 del Regolamento 1371/2007.

La richiesta di rimborso, presentata con l'apposito modulo (reperibile nelle biglietterie e dal personale di bordo), va inviata via posta ordinaria a Trentino trasporti S.p.A. o inviata tramite e-mail o form sul sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it)

#### **Trasporto persone a mobilità ridotta e persone con disabilità**

Il Regolamento stabilisce che non vi sia alcuna discriminazione nell'effettuazione del trasporto di persone a mobilità ridotta e di persone con disabilità; in particolare:

- Le persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità hanno diritto ad un accesso al trasporto non discriminatorio, senza costi aggiuntivi al momento dell'acquisto del biglietto o di effettuazione di una prenotazione;
- Su richiesta, le persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità hanno diritto ad essere informate in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e a bordo treno;
- Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono garantire l'accessibilità dei treni e degli altri servizi ferroviari attuando ogni sforzo possibile;
- Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni forniscono, gratuitamente e ragionevolmente, l'assistenza sui treni e nelle stazioni dotate di personale;
- Per garantire buone condizioni di assistenza il passeggero è tenuto a rispettare alcune disposizioni (preavviso, incontro ad un punto prestabilito...)
- Le persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità hanno diritto ad un risarcimento se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità.

#### **Sicurezza, reclami e qualità del servizio**

Il regolamento 1371/2007 impone alle imprese ferroviarie e ai gestori di stazione di garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni di concerto con le autorità pubbliche.

Le imprese ferroviarie istituiscono un servizio per il trattamento dei reclami onde soddisfare i diritti e gli obblighi contemplati dal Regolamento (consultare sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it) sezione Reclami).

I passeggeri hanno facoltà di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei trasporti – [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) – [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 1371/2007, in materia di:

- Informazione ai passeggeri e titoli di viaggio;
- Puntualità dei treni e principi generali;
- Soppressione dei treni;
- Pulizia del materiale rotabile e strutture;
- Indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità.

**Trentino trasporti e Trentino trasporti esercizio invitano i propri passeggeri a fare attenzione agli avvisi presenti nelle stazioni e sul sito internet [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it) dove è visionabile il testo integrale del Regolamento 1371/2007.**