

Informazioni generali e FAQ

Il nuovo canale di acquisto TAP&TAP per il biglietto regionale di Trenitalia

Progetto pilota sulla tratta Verona Porta Nuova – Venezia S. Lucia

Dove e come viaggiare sui treni regionali con la carta di credito/debito/prepagata bancaria contactless in corso di validità (di seguito “Carta”).

Pagare il biglietto del treno regionale con il sistema contactless è semplicissimo!

Cerchiamo di capire come funziona il canale TAP&TAP.

Alcuni suggerimenti prima di iniziare il viaggio

Bisogna registrarsi al profilo TAP&TAP per acquistare un biglietto regionale con la Carta?

No, non è obbligatorio, ma registrare la Carta al profilo TAP&TAP nell’area riservata del sito trenitalia.com permette di:


- verificare in tempo reale lo stato dei TAP effettuati;
- visualizzare gli addebiti e verificare i costi dei viaggi;
- beneficiare della c.d. “best fare”
- in caso di difficoltà nell’uso del TAP&TAP è più facile e veloce ricevere assistenza da parte degli operatori del call center.

Con quali Carte funziona il pagamento contactless?

Con la **carta di credito/debito/prepagata contactless** dei seguenti circuiti:

- carte di credito MasterCard e Visa;
- carte di debito MasterCard e Visa;
- carte prepagate ricaricabili MasterCard e Visa;
- carte di credito American Express (servizio attivo esclusivamente per le carte fisiche).

Come sapere se la propria Carta è contactless?

Le Carte contactless riportano questo simbolo: 

È possibile utilizzare il canale TAP&TAP se non si dispone di una carta fisica?

Sì, le carte virtuali possono essere utilizzate caricandole preventivamente su un wallet digitale (Google Pay, Apple Pay, etc.).

È possibile registrare la propria carta digitalizzata su un wallet all’interno del proprio profilo TAP&TAP nell’area riservata del sito trenitalia.com?

Sì.

Inoltre, è possibile dalla propria area riservata selezionare la Carta preferenziale scegliendo tra fisica e digitalizzata. Solo con la Carta indicata in via preferenziale è possibile beneficiare della “best fare”.

Dove si può utilizzare la carta contactless per viaggiare?

Al momento, solo nelle stazioni comprese nella tratta Verona Porta Nuova - Venezia S. Lucia (Verona Porta Nuova, Verona Porta Vescovo, S. Martino Buonalbergo, Caldiero, S. Bonifacio, Lonigo, Montebello, Altavilla-Tavernelle, Vicenza, Lerino, Grisignano Di Zocco, Mestrino, Padova, Busa Di Vigonza-Pianiga, Dolo, Mira-Mirano, Venezia Mestre, Venezia Porto Marghera, Venezia S. Lucia). Tutte le stazioni della tratta sono provviste di validatrici contraddistinte dal simbolo TAP&TAP.

Come fare per utilizzare la carta contactless per viaggiare?

È semplicissimo:

- 1) Occorre effettuare il primo passaggio della Carta sul lettore contactless delle validatrici della stazione di partenza (**TAP IN**) e un secondo passaggio sul lettore contactless delle validatrici della stazione di arrivo (**TAP OUT**).
- 2) Ricordiamo che in stazione è possibile effettuare il TAP presso le validatrici contraddistinte dal simbolo TAP&TAP.
- 3) È necessario avvicinare sempre la stessa Carta all'inizio e alla fine del viaggio.
- 4) I TAP nella stazione di partenza e di arrivo devono essere effettuati con la stessa Carta; se si decide di utilizzare una carta su wallet digitale (es. Google Wallet, Apple Wallet, ecc.), tutti i TAP IN e TAP OUT dovranno essere effettuati con lo stesso dispositivo.
- 5) Con il TAP OUT nella stazione di arrivo il sistema calcola il prezzo dovuto.

Ricorda che si può utilizzare la stessa carta per acquistare il biglietto per un solo passeggero (non è possibile utilizzare la stessa carta per acquistare più biglietti).

Quanto costa il biglietto? Il sistema applica commissioni?

La tariffa applicata è quella ordinaria adulti relativa alla tratta percorsa in 2^a classe. Non è possibile l'acquisto di biglietti a tariffa ridotta (ad esempio, quella prevista a favore dei ragazzi).

Non sono previste commissioni a carico del viaggiatore.

Come viene calcolata la tariffa del biglietto?

Il sistema calcola la tariffa del viaggio associando il TAP IN effettuato nella stazione di partenza e il TAP OUT effettuato nella stazione di arrivo.

Come capire se il TAP è stato eseguito correttamente?

Una volta avvicinata la Carta al lettore contactless della validatrice, attendi il segnale acustico, la luce verde e il messaggio "TAP REGISTRATO CORRETTAMENTE" sul display della validatrice.

Se il dispositivo non emette il segnale acustico, non si accende la luce verde oppure si accende una luce rossa con segnale di errore (o nessun messaggio), il TAP non è stato eseguito correttamente.

Cosa succede se ci si dimentica di effettuare il TAP IN?

Se si sale sul treno senza aver effettuato un TAP IN valido si è considerati sprovvisti del titolo di viaggio e regolarizzati in base alla normativa vigente dal personale di accompagnamento del treno.

Cosa succede se ci si dimentica di effettuare il TAP OUT?

Una volta eseguito correttamente il TAP IN, la transazione rimane aperta in attesa del TAP OUT.

Quindi, nel caso in cui nella stazione di arrivo non si effettui il TAP OUT, il sistema applica la **tariffa massima** prevista per la tratta Verona Porta Nuova – Venezia S. Lucia (€ 10,20).

Perché è stata addebitata la tariffa massima?

Il sistema addebita la tariffa massima prevista per la tratta in caso di viaggi irregolari.

Un viaggio è irregolare quando, a fronte di un TAP IN, il sistema non trova il TAP OUT corrispondente.

Questo succede nei seguenti casi:

- 1) **mancato TAP OUT (caso 1)**: se si effettua il TAP IN nella stazione di partenza, ma non il TAP OUT nella stazione di arrivo, il sistema applica **una volta** la tariffa massima prevista per quella tratta.
- 2) **TAP IN e TAP OUT con Carta diversa**: se si effettua il TAP OUT con una Carta diversa da quella utilizzata per il TAP IN il sistema dispone la chiusura di ciascuna transazione addebitando la tariffa massima prevista per quella tratta. Infatti, il sistema registra due TAP IN a cui non corrispondono i relativi TAP OUT.
- 3) **TAP IN multiplo**: se si effettuano nella stessa stazione TAP multipli a distanza di oltre 15 minuti il sistema registra due TAP e applica **due volte** la tariffa massima prevista per quella tratta.

Cosa succede se si eseguono TAP multipli ravvicinati entro 15 minuti nella stessa stazione?

Se si effettuano TAP multipli nella stessa stazione in un tempo inferiore a 15 minuti il sistema registra un singolo TAP.

Che cos'è la *deny list*?

Quando non è stato possibile addebitare correttamente l'importo dovuto sulla carta (es. credito insufficiente), questa viene messa automaticamente dal sistema in *deny list* ("Lista delle carte rifiutate").

Nella *deny list* di Trenitalia vengono registrate tutte le carte per le quali è inibito l'accesso agli acquisti in modalità TAP&TAP.

La carta entra in *deny list* nei seguenti casi:

- esito negativo della pre-autorizzazione;
- incapienza del plafond della carta.

L'inserimento della Carta in *deny list* impedisce solo gli acquisti tramite il canale TAP&TAP.

Come togliere la Carta dalla *deny list*?

È necessario regolarizzare la propria posizione debitoria relativa alla carta utilizzata nelle seguenti modalità:

- per i clienti non registrati al profilo TAP&TAP è sufficiente ripristinare il plafond del credito sulla Carta;
- per i clienti registrati al profilo TAP&TAP è inoltre possibile accedere alla propria area riservata su trenitalia.com per pagare l'importo dovuto anche utilizzando altre carte.

La stazione di partenza e la stazione di arrivo possono coincidere?

No. La stazione dove viene effettuato il TAP IN e quella dove viene effettuato il TAP OUT non possono coincidere. Laddove siano registrati due TAP nella stessa stazione, con distanza temporale superiore a 15 minuti, viene addebitato l'importo corrispondente a due volte la tariffa massima prevista per viaggi sull'intera tratta del progetto pilota Verona Porta Nuova - Venezia S. Lucia (10,20€)

Durante la giornata posso effettuare tutti i viaggi che voglio?

Sì, effettuando ogni volta i TAP presso le stazioni di partenza e arrivo. A fine giornata il sistema addebita l'importo corrispondente a tutti i viaggi completati secondo il criterio della tariffa più conveniente.

È possibile usare una stessa Carta per far viaggiare anche altre persone?

No. Ogni carta permette il viaggio di un solo passeggero per volta.

Criterio della tariffa più conveniente e della “best fare”

Quale tipologia di biglietti è possibile acquistare tramite il canale TAP&TAP e che cosa vuol dire tariffa più conveniente?

Il sistema applica la tariffa ordinaria adulti di 2^a classe secondo l'itinerario più breve. Tramite il canale TAP&TAP non è possibile acquistare i biglietti a tariffa ridotta (ad esempio, quella prevista a favore dei ragazzi). Inoltre, non è possibile l'acquisto di più biglietti contestualmente.

Che cosa vuol dire “best fare” per i passeggeri registrati al profilo TAP & TAP?

Il passeggero registrato, oltre a beneficiare della tariffa più conveniente, può avvalersi anche della “best fare”: utilizzando sempre la stessa carta di pagamento registrata per l'effettuazione dei TAP, il sistema calcola il numero dei viaggi di corsa singola effettuati con la stessa origine e destinazione nell'arco del periodo di riferimento (massimo di 12 mesi) e applica la tariffa regionale adulti ordinaria più favorevole tra quelle disponibili per il percorso effettuato. Per esempio, nell'arco della settimana di riferimento, laddove la somma del prezzo dei viaggi di corsa singola raggiunga la soglia della tariffa settimanale disponibile per la tratta percorsa, il passeggero potrà effettuare i restanti viaggi di corsa singola sulla stessa tratta nella settimana di riferimento senza ulteriore addebito.

Il passeggero è tenuto ad effettuare i TAP nelle stazioni di partenza e arrivo anche qualora, in ragione del numero dei viaggi effettuati nel periodo di riferimento, il sistema abbia riconosciuto la *best fare*; in caso contrario, è considerato sprovvisto di valido titolo di viaggio.

In tal caso, ciascun biglietto per i viaggi successivi al raggiungimento della *best fare* sulla stessa tratta (origine/destinazione) è emesso con un importo pari a zero euro.

Il raggiungimento della *best fare* non comporta la disponibilità di un abbonamento.

È normale ricevere un addebito in un giorno in cui non si effettua nessun viaggio?

Sì, è normale. Il sistema a fine giornata elabora tutti i viaggi effettuati. Gli addebiti possono avvenire anche alcuni giorni dopo il viaggio. Questo può dipendere dal circuito della propria Carta.

Al momento del primo utilizzo il circuito della Carta effettua una richiesta di “pre-autorizzazione” per un certo importo. Alcuni istituti bancari notificano ai propri clienti l'avvenuta pre-autorizzazione, che però non comporta alcun addebito finché il sistema non ha calcolato la tariffa da applicare a fine giornata.

È possibile ricevere una notifica dalla propria banca che dice “è stata autorizzata un'operazione per l'importo di € x” anche se ancora non è stato completato il viaggio?

Sì, si tratta di una pre-autorizzazione prevista dal circuito bancario e in relazione all'utilizzo del sistema TAP&TAP.

Al termine del viaggio viene addebitata la tariffa corretta in base al viaggio effettuato.

Dove è possibile vedere gli addebiti?

È possibile vedere tutti i propri viaggi e i relativi addebiti accedendo al sito trenitalia.com.

Inoltre, tramite i sistemi informativi della propria banca (es. APP) è possibile vedere gli addebiti sull'estratto conto della Carta.

Perché la mia Carta non funziona?

Le ragioni possono essere diverse, ma i casi più frequenti sono:

- la Carta non appartiene a uno dei circuiti abilitati;
- la Carta appartiene a uno dei circuiti abilitati, ma non è contactless;
- la Carta è insolvente (il conto corrente non ha un saldo sufficiente, è bloccato o altre ragioni);
- la Carta è scaduta.

In questi, come in altri casi non indicati, suggeriamo di rivolgersi alla propria banca per individuare la causa del problema.

Cosa fare se il personale di Trenitalia a bordo treno chiede il biglietto?

Basta fornire le ultime 4 cifre del numero della Carta o avvicinare la stessa al POS in dotazione al personale di accompagnamento.

Come fa il personale di accompagnamento a capire se si è in regola?

Il dispositivo del personale di accompagnamento è in grado di identificare la stazione di partenza nella quale hai effettuato il TAP IN.

Controllando la Carta, viene garantita la riservatezza dei miei dati?

Sì. Il dispositivo del personale di accompagnamento è in grado di preservare l'anonimato dei dati della carta.

La transazione alle validatrici è sicura?

Sì. I POS delle validatrici sono certificati dalle banche che abilitano le loro carte.

Il canale TAP&TAP soddisfa gli standard di sicurezza richiesti per qualsiasi operazione di pagamento contactless.

Cosa succede se non è possibile effettuare i TAP per anomalie di sistema di Trenitalia, per es. perché tutte le validatrici sono guaste?

Se nella stazione di partenza tutte le validatrici sono fuori uso bisogna usare un altro canale di acquisto. Laddove non siano presenti, è possibile acquistare il biglietto a bordo treno senza maggiorazione, rivolgendosi al personale di accompagnamento all'atto della salita.

Se è stato effettuato il TAP IN nella stazione di partenza, ma non è possibile effettuare il TAP OUT nella stazione di arrivo perché tutte le validatrici sono fuori uso, si può contattare il Call center di Trenitalia o utilizzare la pagina del sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dedicata al recupero eventi, indicando ora e stazione del mancato TAP in uscita.

I passeggeri registrati con profilo TAP&TAP sul sito di Trenitalia, nella propria Area riservata, possono inoltre inserire autonomamente il TAP OUT.

La registrazione del TAP OUT deve avvenire, in ogni caso, entro le 4.30 del giorno successivo al viaggio al fine di evitare l'addebito della tariffa massima prevista per i casi di mancato TAP OUT.

Se il sistema non riscontra il mancato funzionamento di tutte le validatrici non consente l'inserimento manuale del TAP OUT.

A chi è possibile chiedere un'informazione sul TAP&TAP?

È possibile rivolgersi ai canali di contatto di Trenitalia:

- Call Center

- Biglietterie
- Personale di assistenza
- Personale di Accompagnamento
- Profili Social del Regionale di Trenitalia (Instagram e Facebook).

Come fare il rimborso del biglietto senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica?

È possibile richiedere un rimborso nei casi previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri di Trenitalia per i biglietti di corsa singola utilizzando il web form presente sul sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Come fare per chiedere l'indennità?

È possibile richiedere l'indennità utilizzando il web form presente sul sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Per poter richiedere l'indennità è necessario il controllo elettronico da parte del Personale di Accompagnamento a bordo del treno.

È possibile richiedere una fattura per un biglietto acquistato con il canale TAP&TAP?

Sì, è possibile chiedere l'emissione di una fattura. Nel caso di cliente registrato accedendo alla propria area riservata, nel caso di passeggero anonimo mediante il portale Trenitalia.

La fattura può essere richiesta il giorno successivo a quello del viaggio.