

**Le Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di
Trenitalia**

Parte I – Norme Comuni

Aggiornata al 1° gennaio 2022

Indice
Parte I – Norme comuni

Pagina

| | |
|--|-----------|
| 1. Ambito di applicazione | 4 |
| 2. Principali fonti normative riguardanti il trasporto ferroviario passeggeri | 4 |
| 3. Il contratto di trasporto | 4 |
| 4. L'informazione | 5 |
| 5. Il titolo di viaggio | 5 |
| 5.1. Generalità | 5 |
| 5.2. L'acquisto | 6 |
| 5.3. L'utilizzazione | 6 |
| 6. Il pagamento del prezzo | 6 |
| 7. Il controllo | 7 |
| 8. I reclami | 7 |
| 9. Obblighi e responsabilità del viaggiatore | 8 |
| 10. Obblighi e responsabilità di Trenitalia | 9 |
| 10.1. Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate coincidenze | 9 |
| 10.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari | 10 |
| 10.3. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili | 10 |
| 10.4. Responsabilità per danno alle persone | 10 |
| 10.5. Responsabilità per danno alle cose | 10 |
| 10.6. Responsabilità in caso di incidenti nucleari | 10 |
| 10.7. Contratti di Servizio | 10 |

Elenco dei punti modificati rispetto alla versione precedente:

8. I reclami

1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri (di seguito “Condizioni Generali”) si applicano ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati da Trenitalia in ambito regionale, nazionale e internazionale limitatamente a percorsi effettuati sul territorio italiano e, per quanto applicabili, anche ai percorsi effettuati fuori dal medesimo territorio.

Le norme comuni contenute nella Parte I delle Condizioni Generali si applicano a tutti i suddetti servizi, salvo che non siano specificatamente derogate nella Parte II - Trasporto nazionale, nella Parte III - Trasporto regionale e nella Parte IV – Trasporto internazionale.

2 Principali fonti normative riguardanti il trasporto ferroviario passeggeri

Sono fonti normative legislative:

- a) Il Regolamento CE 23 ottobre 2007 n.1371, salvo le eventuali esenzioni disposte a livello nazionale o regionale;
- b) La legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni, la legge 18/2/2009 n. 9, art. 3, comma 1, lett e il D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753;
- c) Le leggi regionali che disciplinano specificamente la materia, così come richiamate nella Parte III, Trasporto Regionale.

Le Condizioni Generali sono a disposizione per la consultazione presso le biglietterie ferroviarie e sul sito www.trenitalia.com.

3. Il contratto di trasporto

Con il contratto di trasporto Trenitalia si obbliga a trasportare i passeggeri, dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo pagamento del prezzo previsto.

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all’utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Negli specifici casi in cui Trenitalia intenda offrire la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio “globale”, rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro, o un titolo di viaggio “globale misto”, rappresentato da più biglietti per un’unica soluzione di viaggio che contempla l’utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono pertanto esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell’applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un “biglietto globale” o “biglietto globale misto”; in tutti gli altri casi in cui il passeggero - pur se in virtù di più biglietti acquistati contestualmente - utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Eventuali indennità di cui ai punti 8.5, Capitolo 1, Parte II (Trasporto nazionale), punto 8 della Parte III (Trasporto Regionale) e punto 7.5 della Parte IV (Trasporto Internazionale) saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto o sull’intero percorso nel caso di “biglietto globale” o “biglietto globale misto”.

Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Tuttavia l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle Condizioni Generali.

4. L'informazione

Trenitalia garantisce l'informazione sui servizi offerti.

Le informazioni vengono fornite tramite l'orario ferroviario e, in tempo reale, mediante strumenti telematici (es. Televideo, servizio Viaggiatreno sul sito www.trenitalia.com).

Presso gli Uffici Assistenza e le biglietterie nelle stazioni, i venditori di biglietti autorizzati (agenzie di viaggio abilitate, etc.), tramite il Call Center e sul sito www.trenitalia.com, il viaggiatore può avere le seguenti informazioni:

- le presenti Condizioni generali nel testo aggiornato;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta;
- le condizioni per l'eventuale accesso di biciclette;
- disponibilità dei servizi a bordo (cucette, VL, ristorazione, etc.);
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

Nelle stazioni nelle quali la biglietteria e/o le self-service non sono funzionanti, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto e sulle stazioni più vicine in cui le biglietterie o le self service sono funzionanti. Ugualmente nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

5. Il titolo di viaggio

5.1 Generalità

Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, pass, etc.) valido per il treno, il servizio e, ove applicabile, la classe che utilizzerà.

Il titolo di viaggio può essere richiesto per un singolo viaggio o, per le offerte che lo prevedano, per un viaggio di andata e ritorno (biglietto di corsa semplice o biglietto di andata e ritorno). Il titolo di viaggio può valere anche per un numero predeterminato o illimitato di viaggi da effettuare in un arco temporale predefinito (abbonamento, carnet, pass, etc).

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto.

Il titolo di viaggio può consistere:

- in un documento cartaceo o su supporto plastico;
- in un codice identificativo di prenotazione nel caso di biglietto Ticketless.

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione se si tratta di un acquisto on-line, il viaggiatore deve assicurarsi che sia stata applicata la riduzione di prezzo spettante; che sia esatto il numero delle persone, la classe, l'origine e la destinazione, la data e l'itinerario richiesti; che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio, per le tipologie che ne prevedono l'indicazione e che sia corretto il resto in denaro per i pagamenti in contanti.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato, salvo che per i biglietti nominativi nei casi espressamente previsti. Qualora il viaggiatore voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto con pagamento dell'intero prezzo.

5.2 L'acquisto

Il viaggiatore può acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie di stazione, i rivenditori autorizzati, le self-service, tramite il sito www.trenitalia.com ed ogni altro canale o strumento tecnologico che verrà individuato da Trenitalia per garantire la massima capillarità del sistema di distribuzione.

L'acquisto a bordo dei treni è consentito solo in particolari circostanze definite espressamente nelle Condizioni Generali, a seconda della categoria di treno che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio.

5.3 L'utilizzazione

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale ferroviario, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio ed il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo fruita e, nel caso sia richiesto, deve riconsegnare il titolo di viaggio a viaggio terminato al personale incaricato del ritiro.

Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il viaggiatore deve fornire il codice identificativo di prenotazione ricevuto al momento dell'acquisto.

Per i titoli di viaggio nominativi e per quelli per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione (ad esempio, attribuzione di punti fedeltà per i possessori delle carte di fidelizzazione di Trenitalia) impongano l'identificazione dell'avente titolo, è prescritta l'esibizione da parte del viaggiatore di un documento personale d'identificazione valido, a richiesta del personale di bordo o di terra incaricato del controllo.¹

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa a bordo del treno, né nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata.

La cessione abusiva del titolo di viaggio e dei documenti personali di trasporto rende nullo il titolo di viaggio.

Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da Trenitalia è vietato.

Inoltre, il viaggiatore non ha diritto al trasporto se il titolo di viaggio presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato.

Il viaggiatore che utilizza abusivamente il sistema di vendita di titoli di viaggio elettronici può essere escluso da ogni ulteriore utilizzazione di questo sistema.

6. Il pagamento del prezzo

Il prezzo del trasporto deve essere pagato prima della partenza del treno e con moneta avente corso legale nello Stato o con carte di credito o di debito espressamente indicate, salvo convenzioni che prevedano il pagamento differito da parte dell'Amministrazione o società d'appartenenza e salvo quanto eventualmente previsto nella Parte III.

¹ Per i ragazzi di età fino a 15 anni il documento di identificazione può essere sostituito dal certificato di nascita o da documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci, dalla quale risulti l'identità del ragazzo.

Modalità di pagamento diverse possono essere previste a seconda del canale di vendita utilizzato e della tipologia di titolo di viaggio acquistato.

7. Il controllo

Nel caso di inosservanza degli obblighi previsti al precedente punto 5, il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti ai punti specifici delle successive Parti II e III. Il pagamento a bordo del prezzo dovuto è sempre effettuato a prezzo intero. Gli importi aggiuntivi dovuti a titolo di sovrapprezzo e di penalità non sono rimborsabili né indennizzabili.

In materia si applica quanto previsto dal DPR 753/1980 recante nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto e, ove prevista, la normativa regionale per i servizi ferroviari regionali. In particolare, in caso di mancata identificazione del viaggiatore, viene chiesto dal personale di bordo l'intervento delle competenti autorità e può non essere consentita la prosecuzione del viaggio.

8. I reclami

I passeggeri possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese:

- tramite il webform disponibile nella sezione Reclami del sito di Trenitalia;
- compilando l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza delle principali stazioni. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata A/R:
 - per i servizi di trasporto regionale, all'indirizzo della Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio disponibile sul sito www.trenitalia.com nella Sezione Reclami;
 - per i servizi di trasporto media e lunga percorrenza, all'indirizzo: Trenitalia S.p.A., Ufficio reclami e rimborsi, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma.

Gli indirizzi sopra citati potranno essere utilizzati anche per l'invio, tramite posta raccomandata A/R, di reclami in forma scritta senza supporto del modulo dedicato, purché contengano i seguenti elementi minimi necessari:

- i riferimenti identificativi del passeggero/i (nome, cognome, recapito), e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle presenti CGT o alle Carte dei Servizi.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della consegna a Trenitalia, se inviato per posta raccomandata A/R;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro 5 giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie.

In caso di risposta tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del prezzo del titolo di viaggio.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al 20% del prezzo del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'indennizzo da corrispondere, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento dello stesso da parte di Trenitalia, è previsto in quota fissa pari a:

- 4 € per risposta fornita tra il 91° e 120° giorno dalla ricezione del reclamo;
- 8 € per risposta fornita oltre il 120° giorno dalla ricezione del reclamo.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus utilizzabile, entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia.

In caso di risposta tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo del 10% del prezzo del titolo di viaggio viene erogato contestualmente all'invio della risposta da parte di Trenitalia.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo del 20% del prezzo del titolo di viaggio viene erogato automaticamente al 121° giorno.

Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il passeggero ha la possibilità di utilizzare la procedura della Conciliazione paritetica per i viaggi aventi origine e destinazione comprese nel territorio italiano.

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it:

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Trenitalia quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che 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.

9. Obblighi e responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dal personale di Trenitalia, del gestore della stazione e del gestore dell'infrastruttura; osservare i regolamenti doganali, quelli di ogni altra autorità amministrativa e i regolamenti riguardanti l'uso di impianti e servizi ferroviari ed in particolare tutte le condizioni specifiche di accesso ai treni compreso l'obbligo di non oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, di non salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale, non sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni, non far uso di allarmi o dispositivi di emergenza posti sui treni, non sporcare le vetture, non fare uso delle toilette che non

siano chimiche durante la fermata del treno nelle stazioni e causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri viaggiatori a causa della suoneria alta dei cellulari o usando un tono di voce elevato.

Il viaggiatore può utilizzare un solo posto e deve lasciare a disposizione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta i posti a loro riservati.

Il viaggiatore deve usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone¹ o degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia; pagare le somme richieste, comprese sovrapprezzi e penalità, al personale incaricato; risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determina a Trenitalia, al gestore delle stazioni, al gestore dell'infrastruttura ed al loro personale.

In particolare, il viaggiatore è responsabile nei confronti di Trenitalia per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza:

- a) degli obblighi e dei divieti di cui al presente punto ed in particolare degli adempimenti di formalità previste da autorità amministrative per sé e per i bagagli o gli animali che porta al suo seguito;
- b) delle particolari disposizioni per il trasporto dei veicoli contenute nelle Condizioni Generali;
- c) dei divieti previsti dal regolamento internazionale per il trasporto di merci pericolose e nocive.

Il viaggiatore è responsabile nei confronti di Trenitalia per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso.

Al viaggiatore è imposto il divieto di fumo sui treni e nell'ambito delle stazioni.

A bordo dei treni è inoltre vietato far uso delle sigarette elettroniche.

Il viaggiatore non è ammesso al viaggio e durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nei casi in cui:

- a) rappresenti un pericolo per la sicurezza delle attività ferroviarie o degli altri viaggiatori;
- b) arrechi disturbo agli altri viaggiatori o sia affetto da malattia contagiosa;
- c) svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio;
- d) effettui, senza preventiva autorizzazione scritta di Trenitalia, interviste o sondaggi di opinioni anche attraverso la distribuzione di questionari;
- e) distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta di Trenitalia, stampati o materiale pubblicitario.

10. Obblighi e responsabilità di Trenitalia

10.1. Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate coincidenze

Fatto salvo quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si applica la disciplina prevista dalla legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni (legge 18/2/2009 n. 9, art. 3, comma 1, lett *e*).

Per una specifica illustrazione delle forme di tutela del viaggiatore si rinvia alla Parte II (punti 8, 10.1 e 10.2 del Capitolo 1) per i viaggi effettuati sui treni nazionali, alla Parte III (punti 8 e 12), per i

¹Il genitore o la persona che ne fa le veci è responsabile, ad ogni effetto di legge, del minore che viaggia non accompagnato.

viaggi effettuati su treni regionali e per quelli sui treni internazionali di cui alla Parte IV (punti 7, 9.1 e 9.2 del Capitolo 1).

10.2. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari

Trenitalia non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operano dietro richiesta del viaggiatore per prestazioni che non competono a Trenitalia o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.

10.3. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

Trenitalia non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del viaggiatore, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili che gli fanno carico a norma del precedente punto 9.

10.4. Responsabilità per danno alle persone

Se il viaggiatore, 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, Trenitalia ne risponde, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile.

10.5. Responsabilità per danno alle cose

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia.

Agli effetti della responsabilità, Trenitalia non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

10.6. Responsabilità in caso di incidenti nucleari

Per danni conseguenti ad un incidente nucleare, da qualunque causa determinato, si applicano le disposizioni della legge 31 dicembre 1962, n. 1860 e del Decreto del Presidente della Repubblica 10 maggio 1975, n. 519.

10.7. Contratti di servizio

Gli obblighi e le responsabilità di Trenitalia per i servizi di trasporto effettuati sulla base di specifici contratti di servizio con le autorità pubbliche competenti sono integralmente disciplinati in seno ai medesimi contratti per quanto attiene alle caratteristiche dei servizi offerti ed agli standard qualitativi e quantitativi minimi da garantire.

Nel medesimo contratto di servizio sono altresì definiti i sistemi di verifica della qualità dei servizi e le relative penalità in caso di inosservanza degli standard contrattuali da parte di Trenitalia.

L'importo delle penali addebitate a Trenitalia costituisce il mezzo attraverso il quale il soggetto pubblico tutela gli utenti ed assicura loro il ristoro integrale di eventuali danni subiti, anche attraverso forme di indennizzo diretto.