

## Informazioni generali e FAQ

**Il canale di acquisto TAP&TAP per il biglietto del Regionale Attivo sulle tratte:**

### **Campania:**

- Napoli – Aversa – Caserta
- Napoli – Sapri
- Napoli – Pompei
- Pompei – Salerno
- Salerno – Salerno Arechi

### **Friuli-Venezia Giulia:**

- Trieste – Udine – Gorizia
- Trieste – Latisana-Lignano-Bibione
- Udine – Sacile
- Udine – Tarvisio

### **Lazio:**

- Roma Ostiense – Montalto di Castro

### **Liguria:**

- Savona – Genova
- Savona – Ventimiglia

### **Marche:**

- Pesaro – Civitanova Marche

### **Toscana:**

Tutte le linee interne ai confini tariffari della regione Toscana

### **Piemonte:**

- Alba – Asti
- Asti – Alessandria – Arquata Scrivia
- Biella – Santhià
- Biella – Novara
- Chivasso – Alessandria
- Chivasso – Novara
- Chivasso – Ivrea
- Fossano – Ceva
- Fossano – Ciriè
- Fossano – Limone
- Pinerolo – Chivasso

- Rivarolo – Chieri
- Torino – Bardonecchia
- Torino – Alba
- Torino – Asti
- Torino Lingotto – Aeroporto di Caselle – Germagnano

## **Puglia:**

- Bari – Lecce (escluso l'accesso al servizio Apulia Express)
- Bari – Barletta
- Bari – Bitritto
- Bari – Taranto

## **Sardegna:**

- Cagliari – Elmas Aeroporto

## **Sicilia:**

- Catania – Messina ad eccezione delle fermate di Cannizzaro, Carrubba e Catania Picanello
- Palermo Centrale – Palermo Punta Raisi Aeroporto
- Palermo – Messina

## **Veneto:**

Tutte le linee interne ai confini tariffari della regione Veneto ad eccezione:

- della linea Venezia – Portogruaro
- delle fermate di Peschiera del Garda, Carpane, Primolano, S. Marino, S. Nazario, Cismon del Grappa, Solagna

**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 riportate di seguito:

- **Campania:** Agropoli-Castellabate, Angri, Ascea, Aversa, Bagnoli-Agnano Terme, Battipaglia, Capaccio-Roccadaspide, Caserta, Casoria-Afragola, Cavalleggeri Aosta, Cava Dei Tirreni, Celle Bulgheria-Roccaploriosa, Centola-Palinuro Marina Di Camerota, Duomo Via Vernieri, Frattamaggiore-Grumo, Gricignano-Teverola, Marciannise, Montecorvino, Napoli Campi Flegrei, Napoli Centrale, Napoli Gianturco, Napoli Mergellina, Napoli Montesanto, Napoli Piazza Amedeo, Napoli Piazza Cavour, Napoli Piazza Leopardi, Napoli P. Garibaldi, Napoli S. Giovanni-Barra, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Omignano-Salento, Paestum, Pagani, Pietrarsa-S. Giorgio A Cremano, Pisciotta-Palinuro, Policastro Bussentino, Pontecagnano, Pompei, Portici-Ercolano, Pozzuoli Solfatara, Recale, S. Antimo-S. Arpino, Salerno, Salerno Arbostella, Salerno Arechi, Salerno Mercatello, Salerno Pastena, Salerno Torrone, Santa Maria La Bruna, Sapri, Scafati, Torre Annunziata Centrale, Torre Annunziata Città, Torre Del Greco, Torre Orsaia, Vallo Della Lucania-Castelnuovo, Vietri Sul Mare;
- **Friuli-Venezia Giulia:** Arterga, Basiliano, Bivio D'Aurisina, Buttrio, Carnia, Casarsa, Cervignano-Acquileia-Grado, Codroipo, Cormons, Cusano, Fontanafredda, Gemona del Friuli, Gorizia Centrale, Latisana-Lignano-Bibione, Manzano, Miramare, Monfalcone, Palmanova, Pontebba, Pordenone, Ronchi dei Legionari Nord, S. Giorgio Di Nogaro, S. Giovanni Al Natisone, Sacile, Sagrado, Sistiana-Visogliano, Tarcento, Tarvisio Boscoverde, Tricesimo-S. Pelagio, Trieste Airport, Trieste Centrale, Ugovizza Valbruna, Udine, Venzona, Villa Opicina;
- **Lazio:** Civitavecchia, Ladispoli, Maccarese, Marina di Cerveteri, Montalto di Castro, Roma Aurelia, Roma Ostiense, Roma S.Pietro, Roma Trastevere, S.Marinella, S.Severa, Tarquinia, Torre in Pietra;
- **Liguria:** Alassio, Albenga, Albisola, Andora, Arenzano, Bordighera, Borghetto S. Spirito, Boggio Verezzi, Celle, Cerialle, Cogoleto, Diano, Finale Ligure, Genova Brignole, Genova Cornigliano, Genova Pegli, Genova Piazza Principe, Genova Pra, Genova Sampierdarena, Genova Sestri Ponente Aeroporto, Genova Vesima, Genova Via Di Francia, Genova Voltri, Imperia,

Laigueglia, Loano, Pietra Ligure, Quiliano - Vado Ligure, Sanremo, Savona, Spotorno – Noli, Taggia Arma, Vallecrosia, Ventimiglia, Varazze;

- **Marche:** Ancona Centrale, Ancona Torrette, Camerano Aspio, Civitanova Marche-Montegranaro, Falconara Marittima, Fano, Loreto, Loreto, Marotta-Mondolfo, Marzocca, Montemarciano, Osimo-Castelfidardo, Pesaro, Porto Recanati, Potenza Picena-Montelupone, Senigallia, Varano;
- **Toscana:** Albinia, Altopascio, Antignano, Arbia, Arezzo, Asciano, Asciano-Monte Oliveto Maggiore, Aulla Lunigiana, Bagni Di Lucca, Barberino Di Val D'elsa, Barga-Galliciano, Biforco, Bolgheri, Borgo A Buggiano, Borgo S. Lorenzo, Borgo S. Lorenzo-Rimorelli, Bucine, Calenzano, Buonconvento, Camaiore Lido-Capezzano, Campiglia Marittima, Campomigliaio, Camporgiano, Camucia, Capalbio, Carducci-Donoratico, Carrara-Avenza, Cascina, Castagneto, Castagno, Castelfiorentino, Castellina In Chianti, Castelnuovo Berardenga, Castelnuovo Di Garfagnana, Castelvechio Pascoli, Castiglion Fiorentino, Castiglioncello, Cecina, Certaldo, Chiusi-Chianciano Terme, Civitella, Compiobbi, Contea Londa, Corbezzoli, Crespino Del Lamone, Dicomano, Diecimo-Pescaglia, Empoli, Equi Terme, Fiesole Caldine, Figline, Filattiera, Firenze Castello, Firenze Rifredi, Firenze Santa Maria Novella, Firenze Statuto, Firenze-Campo Di Marte, Firenze-Rovezzano, Firenze-San Marco Vecchio, Fivizzano-Gassano, Fivizzano-Rometta-Soliera, Follonica, Fornaci Di Barga, Forte Dei Marmi-Seravezza-Querceta, Fosciandora-Ceserana, Frugarolo-Boscomarengo, Gavorrano, Granaiole, Ghivizzano-Coreglia, Gragnola, Grosseto, Il Neto, Incisa, Lastra A Signa, Laterina, Le Cure, Le Piagge, Livorno Centrale, Lucca, Marradi, Massa Centro, Massarosa, Mercenasco, Minucciano-Pieve-Casola, Montale-Agliana, Montanaro, Monte Antico, Montecarlo San Salvatore, Montecatini Centro, Montecatini Terme, Montelupo-Capraia, Montepescali, Montepulciano, Monteroni, Montevarchi, Monzone-Monte Dei Bianchi-Isolano, Murlo, Novacchio, Nozzano, Orbetello-Monte Argentario, Pescia, Pian Di Mugnone, Piazza Al Serchio, Pietrasanta, Piombino Marittimo, Piombino, Pisa Centrale, Pisa S. Rossore, Pistoia Ovest, Pistoia, Poggibonsi, Poggio-Careggine-Vagli, Pontassieve, Ponte A Elsa, Ponte A Moriano, Ponte A Tressa, Pontedera Casciana Terme, Ponticino, Pontremoli, Popolano Di Marradi, Populonia, Porcari, Pracchia, Pratignone, Prato Borgonuovo, Prato Centrale, Quercianella Sonnino, Rapolano Terme, Rignano Sull'Arno, Roccastrada, Rodallo, Ronta, Rosignano, Rufina, S. Ellero, S. Giovanni Valdarno, S. Piero A Sieve, S. Pietro A Vico, S. Vincenzo, Scarlino, Scopeti, Scorsetoli, Sieci, Sinalunga, Sticciano, Strambino, Talamone, Terontola, Torrita Di Siena, Vada, Vaglia, Vicchio, Vignale Riotorto, Villafranca-Bagnone, Villetta S. Romano;
- **Piemonte:** Airasca, Alba, Alessandria, Alpignano, Arquata Scrivia, Asti, Avigliana, Balangero, Baldichieri, Balzola, Bandito, Beaulard, Bardonecchia, Bianzè, Borgaro, Borgaro, Borgo Revel, Borgo S. Martino, Bosconero, Caluso, Candia Canavese, Candelo, Carpignano Sesia, Casaleggio, Casale Monferrato, Caselle Torinese, Castelrosso, Chivasso, Cossato, Biella S. Paolo, Borgo S. Dalmazzo, Borgo Vercelli, Borgone, Bra, Brandizzo, Bruzolo Di Susa, Bussoleno, Cambiano-Santena, Candiolo, Carmagnola, Carmagnola, Caselle Torinese, Castagnole Delle Lanze, Castello D'annone, Cavallermaggiore, Centallo, Ceva, Chieri Chiomonte, Chivasso, Ciriè, Collegno, Condove-Chiusa S.Michele, Costigliole D'Asti, Crescentino, Cuneo, Feletto, Felizzano, Fontanetto Po, Fossano, Germagnano, Giarole, Grugliasco, Isola D'Asti, Ivrea, Lanzo Torinese, Limone, Livorno Ferraris, Magliano-Crava-Morozzo, Mathi, Meana, Moncalieri Sangone, Moncalieri, Mondovì, Monticello D'Alba, Morano sul Po, Mussotto, Neive, Nibbia, Nichelino, Nole, None, Novara, Novi Ligure, Oulx Cesana Claviere Sestriere, Palazzolo Vercellese, Pessione, Pinerolo Olimpica, Pinerolo, Piscina Di Pinerolo, Pocapaglia, Racconigi, Rivarolo Canavese, Robilante, Roccavione, Rocchetta Tanaro-Cerro, Trino Vercellese, Rosta, Roasenda,

S. Benigno Canavese, S. Damiano D'Asti, S. Germano Vercellese, S. Vittoria, S. Ambrogio, S. Antonino Di Saluggia, S. Antonino Vaie, S. Paolo Solbrito, Salbertrand, Saluggia, Salussola, San Maurizio Canavese, Sanfrè, Santhia, Savigliano, Serravalle Scrivia, Settimo, Solero, Sommariva, Susa, Torino Aeroporto Di Caselle, Torino Grosseto, Torino Lingotto, Torino Porta Nuova, Torino Porta Susa, Torino Rebaudengo, Fossata, Torino Stura, Torrazza Piemonte, Trinità-Bene Vagienna, Trofarello, Tronzano, Valenza, Venaria Reale Reggia, Venaria Reale Rigola Stadio, Vercelli, Vernante, Verolengo, Vicoforte-S. Michele, Villafranca-Cantarana, Villanova Canavese-Grosso, Villanova D'Asti, Villastellone, Villastellone, Volpiano;

- **Puglia:** Acquaviva Delle Fonti, Bari Centrale, Bari Loseto, Bari-Marconi, Bari Palese Macchie, Bari-Parco Sud, Bari S. Spirito, Bari S. Rita, Bari Torre a Mare, Bari Torre Quetta, Bari Zona Industriale, Barletta, Bisceglie, Bitetto-Palo Del Colle, Bitritto, Brindisi, Carovigno, Castellana, Cisternino, Fasano, Gioia Del Colle, Giovinazzo, Grumo Appula, Lecce, Massafra, Modugno, Mola di Bari, Molfetta, Monopoli, Ostuni, Palagianello, Polignano, S. Pietro Vernotico, Squinzano, Taranto, Trani, Trepuzzi;
- **Sardegna:** Cagliari, Cagliari S. Gilla Elmas Aeroporto;
- **Sicilia:** Acireale, Acquedolci-S. Fratello, Alcantara, Ali Terme, Altavilla Milicia, Bagheria, Barcellona, Brolo-Ficarra, Campofelice, Capaci, Capo D'Orlando-Naso, Carini, Carini-Torre Ciachea, Caronia, Casteldaccia, Catania Aeroporto Fontanarossa, Catania Centrale, Catania Europa, Catania Ognina, Cefalù, Contesse, Falcone, Ficarazzi, Fiumara- Gazzi, Fiumefreddo Sicilia, Furci, Galati, Giampileri, Giarre-Riposto, Gioiosa Marea, Guardia Mangano, Isola Delle Femmine, Lascari, Letojanni, Mascali, Messina Centrale, Messina, Milazzo, Mili Marina, Nizza Di Sicilia, Novara-Montalbano-Furnari, Oliveri-Tindari, Orsa, Pace Del Mela, Palermo Brancaccio, Palermo Cardillo-Zen, Palermo Centrale, Palermo De Gasperi, Palermo Francia, Palermo Guadagna, Palermo La Malfa, Palermo Libertà, Palermo Lolli, Palermo Notarbartolo, Palermo Palazzo Reale-Orleans, Palermo Punta Raisi Aeroporto, Palermo Roccella, Palermo S. Lorenzo, Palermo Sferacavallo, Palermo Tommaso Natale, Palermo Vespri, Patti-S. Piero Patti, Piraineto, Pollina S. Mauro Castelverde, Ponte S. Stefano, Ponte Schiavo, Roccalumera, Rometta Messinese, S. Agata Di Militello, S. Alessio Siculo, S. Flavia-Solunto-Porticello, S. Marco D'alunzio, S. Nicola Tonnara, S. Stefano Di Camastra, S. Teresa Di Riva, S. Giorgio, S. Paolo, Scaletta Zanclea, Spadafora, Taormina-Giardini, Terme Vigliatore, Termini Imerese, Torregrotta, Trabia, Tusa, Tremestieri, Villafranca-Tirrena, Zappulla;
- **Veneto:** Abano, Adria, Alano, Albaredo, Altavilla-Tavernelle, Anconetta, Annone Veneto, Arqua, Arzergrande, Badia Polesine, Baricetta, Bassano Del Grappa, Battaglia Terme, Belluno, Bevilacqua, Boion, Bonferraro, Boschi S. Anna, Bovolone, Busa Di Vigonza, Busche Lentiai, Buttapietra, Calalzo Pieve Di Cadore Cortina, Caldiero, Campagnalupia-Camponogara, Campodarsego, Campolongo, Camposampiero, Canaro, Carmignano Di Brenta, Casello 11, Casello 8, Cassola, Bassano Del Grappa, Castagnaro, Castelfranco Veneto, Castello Di Godego, Castelnuovo, Cavanella D'Adige, Cavarzere Centro, Cavarzere, Cavazzale, Cerea, Ceregno, Chioggia, Cittadella, Cona Veneta, Conegliano, Cornuda, Costa, Rovigo, Dolce, Dolo, Domegliara, Dossobuono, Dueville, Este, Fagaré, Fanzolo, Feltre, Fontaniva, Fratta, Fratte Centro, Galliera Veneta-Tombolo, Gorgo al Monticano, Grisignano Di Zocco, Isola della Scala, Istrana, Lama, Lancenigo, Legnago, Lendinara, Lerino, Longarone, Lonigo, Loreo, Maerne Di Martellago, Marano, Mestrino, Mira Buse, Mira Porta Ovest, Mira-Mirano, Mogliano Veneto, Monselice, Montagnana, Montebello, Montebelluna, Motta di Livenza, Mozzecane, Noale-Scorze', Nogara, Oderzo, Olmi, S. Biagio di Callalta, Oriago, Orsago, Ospedaletto Euganeo, Padova, Paese Castagnole, Paese, Pederobba Cavaso Possagno, Perarolo Di Cadore, Peri, Pianzano, Piombino Dese, Piove Di Sacco, Polesella, Ponte di Piave, Ponte Nelle Alpi Polpet,

Pontelongo, Portogruaro-Caorle, Postioma, Preganziol, Quero Vas, Resana, Rosa, Rosolina, Rossano Veneto, Rovigo, S. Anna Di Chioggia, S. Bonifacio, S. Croce Del Lago, S. Elena -Este, S. Giorgio Delle Pertiche, S. Giustina Cesio, S. Martino Buonalbergo, S. Martino Di Lupari, S. Pietro In Gu, S. Trovaso, Saletto, Salzano-Robegano, Sanguinetto, Schio, Sedico Bribano, Soffratta, Spinea, Spresiano, Stanghella, Stazione per l'Alpago, Susegana, Teglio, Terme Euganee-Abano- Montegrotto, Thiene, Trebaseleghe, Trevignano Signoressa, Treviso Centrale, Venezia Mestre Gazzera, Venezia Mestre Ospedale, Venezia Mestre, Venezia Porto Marghera, Venezia S. Lucia, Verona Porta Nuova, Verona Porta Vescovo, Vicenza, Vicenza, Vigodarzere, Vigonza-Pianiga, Villa Del Conte, Villabartolomea, Villafranca Di Verona, Villaverla, Vittorio Veneto;

Tutte le stazioni delle tratte indicate 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 finale 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).

### **Devo fare TAP-IN/TAP-OUT anche se cambio treno durante il viaggio?**

No, il sistema riconosce automaticamente l'interscambio all'interno di un singolo viaggio. È sufficiente un solo TAP-IN all'inizio e un solo TAP-OUT alla fine del percorso, indipendentemente dal numero di treni utilizzati.

### **Quanto costa il biglietto? Il sistema applica commissioni?**

La tariffa applicata è quella ordinaria adulti relativa alla tratta percorsa in 2<sup>a</sup> 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 regione:

- Campania € 12,30;
- Friuli-Venezia Giulia €16,20;
- Lazio € 7,00;
- Liguria € 17,10;
- Marche € 10,95;
- Toscana € 18,10;
- Piemonte € 15,00;
- Puglia € 18,00;
- Sardegna € 1,30;
- Sicilia € 18,20;
- Veneto € 14,85.

### **Perché è stata addebitata la tariffa massima?**

Il sistema addebita la tariffa massima prevista per la regione 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 regione.
- 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 regione. Infatti, il sistema registra due TAP IN a cui non corrispondono i relativi TAP OUT.
- 3) **TAP IN multiplo:** se si effettuano TAP multipli a distanza di oltre 15 minuti il sistema registra due TAP e applica **due volte** la tariffa massima prevista per quella regione.
- 4) **TAP dispari:** se si effettuano TAP dispari (diverso da 1) il sistema applica **due volte** la tariffa massima prevista per quella regione.

### **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](http://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 nella regione:

- Campania € 12,30;
- Friuli-Venezia Giulia €16,20;
- Lazio € 7,00;
- Liguria € 17,10;
- Marche € 10,95;
- Toscana € 18,10;
- Piemonte € 15,00;
- Puglia € 18,00;
- Sardegna € 1,30;
- Sicilia € 18,20;
- Veneto € 14,85.

### **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<sup>a</sup> 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 (ad esclusione delle tariffe integrate) 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. Per la tratta Cagliari – Elmas Aeroporto, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non viene considerata la tariffa giornaliera (Tariffa n. 39/15/BG). Per la tratta Trieste-Udine-Gorizia, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non vengono riconosciute la tariffa quindicinale e semestrale ai fini del raggiungimento della best fare. (Tariffa n. 40/7/D-E). Per le tratte attivate in Campania, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non viene considerata la tariffa giornaliera (Tariffa n. 39/5/Campania/AC e Tariffa n. 39/5/Campania/NA, dalla fascia 1 alla fascia 8).

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](http://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 accompagnamento 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 (06-3000) o utilizzare la pagina del sito 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 (06-3000)
- 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://trenitalia.com).

**Come fare per chiedere l'indennità?**

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