

DIRITTI MINIMI DEI PASSEGGERI

Il presente prospetto riproduce in forma sintetica il contenuto delle norme europee e nazionali in materia di diritti minimi degli utenti del trasporto ferroviario; tuttavia esso ha una finalità meramente descrittiva e non assume, dunque, valore legale.

In merito alla modalità di esercizio dei diritti previsti dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti si fa rinvio a quanto previsto dalla Carta dei servizi di Rete ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. consultabile sul sito internet www.rfi.it

Informazioni, condizioni di trasporto, biglietti

I passeggeri hanno diritto a ricevere informazioni dall'Impresa Ferroviaria e, per quanto di competenza, dal Gestore della Stazione in maniera chiara ed accessibile su:

> prima del viaggio

- condizioni del contratto di trasporto;
- orari e tariffe di viaggio applicate, con eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti;
- contenuti delle carte dei servizi, con evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso;
- canali di vendita dei titoli di viaggio (ad esempio stazioni dotate di biglietterie o emittitrici self service, eventuali punti vendita convenzionati più vicini o possibilità di acquisto del biglietto a bordo);
- modalità da seguire per il recupero e la denuncia dei bagagli smarriti;
- ritardi o cancellazioni dei treni;
- servizi di trasporto garantiti in caso di sciopero;
- accessibilità delle stazioni e dei treni per le persone con disabilità e per le persone con ridotta mobilità;
- condizioni e possibilità di accesso alle stazioni e ai treni per le biciclette;

> durante il viaggio

- fermata successiva del treno;
- principali coincidenze;
- informazioni sulla sicurezza personale garantita sui treni e in stazione;
- ritardi o cancellazioni dei treni, relative cause e modalità di calcolo dei ritardi;
- modalità da seguire per la presentazione di reclami e per la richiesta di eventuali rimborsi e indennizzi;
- modalità da seguire per il recupero e la denuncia dei bagagli smarriti,
- servizi disponibili a bordo del treno;

> non appena si rendono disponibili

- utilizzo di treni diversi da quelli programmati, che comportano l'impossibilità di accedere con le biciclette, con indicazione delle possibili alternative di viaggio e/o dei rimborsi eventualmente previsti;
- eventuale utilizzo di treni diversi da quelli programmati che comportino una minor disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette o di ulteriori servizi, con indicazione delle possibili alternative di viaggio, delle modalità per ricevere assistenza e/o dei rimborsi eventualmente previsti.

Acquisto biglietti

Per agevolare l'acquisto dei biglietti da parte dei passeggeri, le Imprese Ferroviarie devono assicurarne la vendita attraverso le biglietterie o i distributori automatici, o a bordo dei treni o tramite qualsiasi tecnologia informatica di ampia diffusione (ad esempio internet e smartphone).

Risarcimento per danni ai passeggeri

In caso di lesioni o decesso di passeggeri in conseguenza di incidenti legati all'esercizio ferroviario, è dovuto un adeguato risarcimento da parte dell'Impresa Ferroviaria, commisurato al danno subito. In anticipo rispetto alla definizione del risarcimento, l'Impresa Ferroviaria deve inoltre garantire il pagamento delle spese necessarie a far fronte alle immediate esigenze economiche.

Indennizzo per smarrimento bagagli

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio in custodia all'Impresa Ferroviaria, i passeggeri hanno diritto ad un indennizzo da parte dell'Impresa stessa.

Indennizzo per ritardi e soppressioni

In caso di ritardo o soppressione del proprio treno i passeggeri possono richiedere alle imprese ferroviarie un compenso minimo del:

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

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, i passeggeri hanno diritto a ricevere, dall'Impresa Ferroviaria o dal Gestore della Stazione, informazioni sulla situazione e sull'orario previsto di partenza e di arrivo.

I passeggeri hanno inoltre diritto a ricevere gratuitamente, in funzione dei tempi di attesa e nei casi in cui sia materialmente possibile:

- pasti e bevande;
- sistemazione in albergo o di altro tipo;
- servizi di trasporto alternativi.

Indennizzo per i titolari di abbonamento

I passeggeri titolari di un abbonamento per il trasporto ferroviario (mensile o annuale) che subiscano un susseguirsi di ritardi e cancellazioni dei treni durante il periodo di validità dell'abbonamento hanno diritto ad un indennizzo adeguato secondo le modalità fissate dall'Impresa Ferroviaria.

In ogni caso i titolari di abbonamento hanno diritto ad un indennizzo qualora, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni uguale o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore ai 15 minuti o venga soppresso, pari:

- al 10% dell'abbonamento mensile;
- a un dodicesimo del 10% dell'abbonamento annuale.

Accessibilità ai servizi ferroviari e alle stazioni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta

Le Imprese Ferroviarie e i Gestori delle Stazioni devono garantire condizioni di accesso non discriminatorie alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nonché l'accessibilità dei treni e degli altri servizi ferroviari, per quanto possibile, cioè in conformità alla normativa vigente.

In particolare, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto a:

- acquistare biglietti e prenotazioni senza costi aggiuntivi;
- fruire gratuitamente di servizi di assistenza sui treni e nelle stazioni dotate di apposito personale;
- ricevere informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e delle stazioni. In particolare hanno diritto ad ottenere dal Gestore della Stazione e dall'Impresa Ferroviaria, prima del viaggio, informazioni aggiornate su eventuali malfunzionamenti di dotazioni di accessibilità delle stazioni (ad esempio ascensori) e sui relativi tempi di ripristino;
- ricevere informazioni sull'eventuale utilizzo di un treno diverso da quello programmato o di bus sostitutivo o integrativo, che comporti limitazioni per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, con indicazione delle possibili alternative di viaggio.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno inoltre diritto ad essere informate, prima del viaggio, dalle Imprese Ferroviarie e dai Gestori di Stazione, sugli eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi ferroviari e delle stazioni.

Risarcimento e indennizzo in favore delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto a:

- ottenere un risarcimento per perdita o danneggiamento delle proprie attrezzature per la mobilità;
- ricevere un indennizzo dall'Impresa Ferroviaria nel caso in cui il ripristino delle dotazioni di accessibilità delle stazioni (ad esempio ascensori) non avvenga nei tempi comunicati.

Sicurezza dei viaggiatori

La sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni è garantita dalle Imprese Ferroviarie e dai Gestori delle Stazioni in cooperazione con le autorità pubbliche.

Reclami

I passeggeri hanno diritto a reclamare nei confronti di qualsiasi Impresa Ferroviaria e ad ottenere una risposta in tempi brevi corredata da adeguata motivazione. A tal fine le Imprese Ferroviarie sono tenute ad istituire un efficace meccanismo di trattamento dei reclami con possibilità di utilizzare anche la lingua inglese e a diffondere i canali attraverso cui tali reclami possono essere effettuati.

Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo all'Impresa Ferroviaria, trascorsi trenta giorni dalla presentazione può presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte violazioni dei suoi diritti. L'Autorità di Regolazione dei Trasporti istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento della violazione.