

## DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO

Il **Regolamento CE n. 1371/2007** stabilisce i **diritti e doveri dei passeggeri ferroviari**, e si applica ai servizi ferroviari in tutta l'Unione europea forniti dalle imprese ferroviarie titolari di licenza europea, ai servizi da o verso un Paese extra UE (in presenza di accordi) e ai viaggi interni in base alle decisioni dei singoli Stati membri.

Per quanto riguarda il trasporto nazionale ed il trasporto regionale in Italia, i diritti dei passeggeri sono contenuti nelle **Carta dei Servizi di Trenitalia**, che contiene gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare e tutte le informazioni necessarie per la presentazione di eventuali reclami e la richiesta di risarcimenti.

### Informazioni e biglietti

Il Regolamento CE assicura ai passeggeri ferroviari il diritto ad ottenere tutte le **informazioni** utili sul servizio di trasporto prima, durante e dopo il viaggio (condizioni generali di contratto, accessibilità, servizi a bordo, coincidenze, ritardi, recupero bagagli, reclami, ecc.). In particolare, le imprese ferroviarie o le autorità competenti sono tenute a rendere pubbliche, con i mezzi adeguati e in via preventiva, le informazioni sull'eventuale soppressione di determinati servizi.

I biglietti ferroviari devono essere **distribuiti** almeno attraverso una delle seguenti modalità: biglietterie o distributori automatici; per telefono, sui siti internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione ad ampia diffusione; a bordo dei treni.

### Reclami e Conciliazione

I passeggeri ferroviari possono presentare **reclamo** relativamente ai diritti ed agli obblighi previsti dal Regolamento, e hanno diritto ad ottenere una **risposta entro un lasso di tempo ragionevole**.

Nei confronti di **Trenitalia**, nel caso in cui il passeggero subisca un **disservizio** o riceva una **risposta negativa ad una richiesta di rimborso**, è possibile presentare un **reclamo** mediante:

- compilazione del formulario sul sito di Trenitalia ([www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it));
- compilazione e consegna del modulo cartaceo disponibile presso gli Uffici di Assistenza alla Clientela, presenti nelle principali stazioni ferroviarie;
- compilazione e invio del modulo tramite raccomandata a/r, via fax o in via telematica, tramite l'assistenza di Adiconsum.

Nel caso in cui Trenitalia non risponda al reclamo entro 60 giorni dalla presentazione, o se la risposta non è ritenuta soddisfacente, è possibile accedere alla [procedura di conciliazione](#) prevista dal



Protocollo d'Intesa firmato da Trenitalia e dalle Associazioni dei Consumatori, formulando apposita richiesta direttamente o per il tramite di Adiconsum.

#### **Cosa fare**

In caso di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - e-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it) - C.F. 96107650580