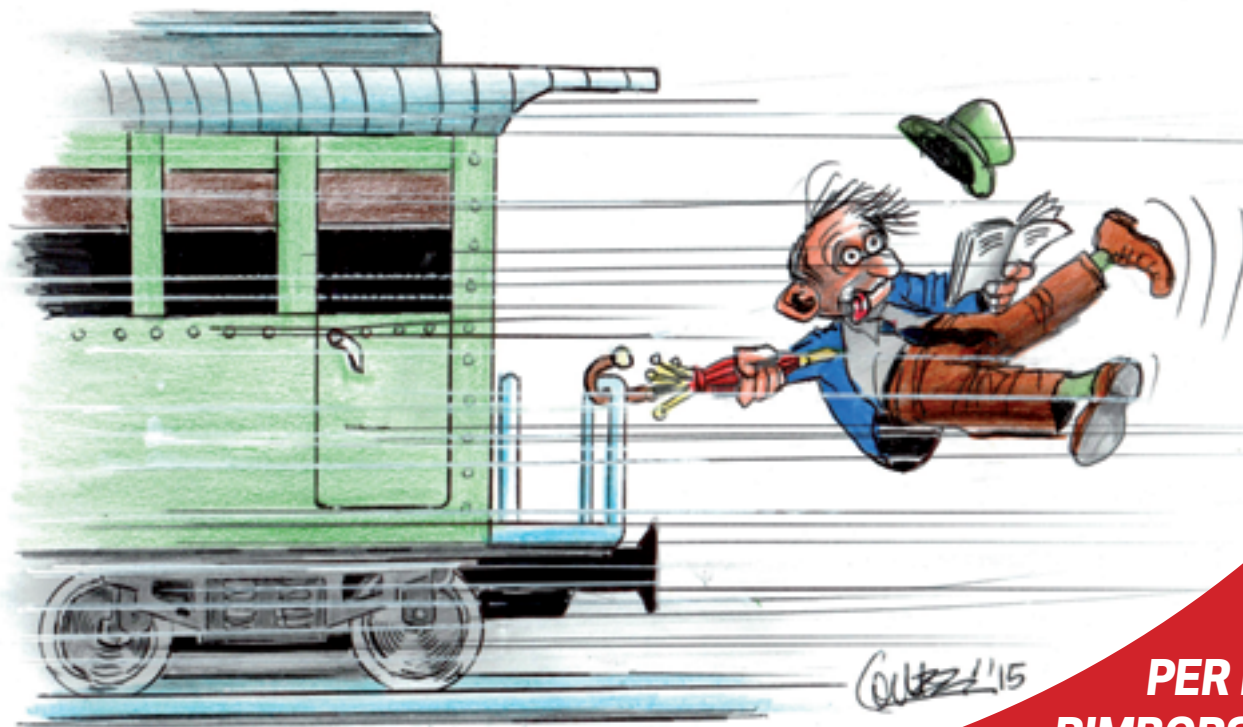




FEDERCONSUMATORI
Emilia-Romagna



VADEMECUM PER L'UTENTE FERROVIARIO



**LE NOVITÀ
PER INDENNIZZI,
RIMBORSI E RECLAMI**

L'ALTA VELOCITÀ NON HA RISOLTO TUTTI I PROBLEMI DEL TRASPORTO FERROVIARIO DELL'EMILIA ROMAGNA

L'Alta Velocità ha dato una risposta rapida ed efficiente agli utenti del servizio e confermato il ruolo strategico del nodo ferroviario di Bologna. Un ruolo ancora da affermare compiutamente per i ritardi degli altri settori dell'offerta ferroviaria e il mancato adeguamento strutturale dell'intera stazione. Cantieri ormai permanenti che caratterizzano ancora in negativo la fruizione della struttura.

Una promessa mancata riguarda il potenziamento dei treni della **Lunga Percorrenza** sulle linee "storiche" una volta liberate dai treni veloci. In realtà vi è stata una progressiva limitazione di treni Intercity e IcNotte, ridotti ormai a una pattuglia di treni del "servizio

universale" pagati dallo Stato e comunque minacciati di taglio definitivo ad ogni cambio d'orario.

Anche i benefici previsti per il **Trasporto Ferroviario Regionale** sono ancora da realizzare. I tempi di percorrenza dei treni regionali, dilatati per i cantieri AV, sono rimasti inalterati. L'età media del materiale rotabile di questi treni si è ulteriormente alzata superando per Trenitalia la soglia dei 30 anni, uno dei fattori che ha determinato nel 2014 la soppressione di 7.000 treni regionali. Problemi aggravati anche dai ritardi delle procedure del bando europeo per il nuovo contratto di servizio che dovrebbe garantire la disponibilità di nuovi treni.

NUOVI DIRITTI PER I PASSEGGERI DELLA LUNGA PERCORRENZA DA ESTENDERE SUBITO AGLI UTENTI DEL TRASPORTO REGIONALE



Per anni **Trenitalia** ha applicato condizioni contrattuali senza alcun confronto con le autorità di regolazione del settore e le rappresentanze dell'utenza. Ora arrivano le prime conferme da parte dell'Antitrust e della nuova Autorità dei Trasporti della fondatezza delle segnalazioni delle associazioni dei consumatori. Rilevanti le nuove modalità di **indennizzo dei ritardi** e pratiche commerciali più corrette nel controllo dei biglietti che Trenitalia ha attivato a favore degli utenti della Media-Lunga Percorrenza e FRECCE.

Nuovi diritti che devono essere estesi immediatamente anche agli utenti del **trasporto regionale** che hanno denunciato "pratiche commerciali scorrette" simili a quelle sanzionate dall'Antitrust, che producono in questo settore effetti ancora più gravi e segnalati da Federconsumatori con esposti all'Antitrust e all'Autorità dei Trasporti.

Finalmente operativa la nuova Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) che inizia a mettere mano alle maggiori contraddizioni del trasporto ferroviario ancora troppo condizionate dall'ex-monopolista sia per i treni della Lunga Percorrenza che nel Trasporto Ferroviario Regionale. Come denunciato da Federconsumatori, nel 2009 Trenitalia recepì le norme europee adeguando alla soglia minima i precedenti parametri per i rimborsi dei ritardi. Con il D.Lgs. n.70/14 in vigore da maggio 2014 sono stabiliti gli importi delle sanzioni decise da ART a carico delle imprese ferroviarie inadempienti non rispettose dei diritti dei passeggeri previsti dal Reg. UE 1371/07.

COME E QUANDO FARE RECLAMO ALL'AUTORITÀ DEI TRASPORTI

I reclamo può essere presentato dal singolo utente o da una associazione legittimata, obbligatoriamente **trascorsi 30 giorni dal primo reclamo** presentato alle imprese di trasporto con esito negativo o che non abbia ricevuto risposta. Il recla-



SANZIONI ALLE IMPRESE FERROVIARIE (D.Lgs.70/14)



INFRAZIONI DEL GESTORE	IMPORTI/€
mancata informazione obbligatoria ai viaggiatori prima e durante il viaggio	da 1.000 a 5.000
mancata disponibilità e vendita dei biglietti (emettitrici, internet, a bordo-treno)	da 5.000 a 20.000
mancata vendita a bordo-treno dei biglietti senza sovrapprezzo	da 1.000 a 5.000
mancato trasporto biciclette a bordo treno	da 200 a 1.000
mancata informazione ai passeggeri sulle modalità di indennizzo per ritardi e soppressioni	da 1.000 a 5.000
mancata assistenza ai passeggeri per ritardo o interruzione del viaggio	da 2.000 a 10.000
mancata garanzia di trasporto a persone disabili o con mobilità ridotta	da 500 a 100.000
mancata copertura assicurativa minima obbligatoria dei passeggeri e dei bagagli	da 50.000 a 150.000
mancato pagamento anticipato obbligatorio per lesioni o decesso del passeggero	da 10.000 a 40.000

A TRENITALIA LE SANZIONI DELL'ANTITRUST, AGLI UTENTI DELLA MEDIA-LUNGA PERCORRENZA NUOVI BONUS-RITARDI E RIMBORSI PIÙ VELOCI

L'Antitrust ha multato pesantemente Trenitalia per "pratica commerciale scorretta" in contrasto con il Codice del Consumo per le modalità "affittive" adottate nei confronti dei passeggeri della Media-Lunga Percorrenza per le contestazioni di irregolarità o mancanza del biglietto, anche quando l'impossibilità

all'acquisto è causata da disservizi imputabili al gestore.

Ancora più importante il pronunciamento dell'Antitrust che obbliga Trenitalia ad attuare nuove misure a favore dei viaggiatori. Queste le nuove condizioni in vigore da marzo 2015 per i viaggiatori della Media-Lunga Percorrenza:

- **CAMPAGNA INFORMATIVA SUI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:** comunicazione in evidenza sul sito internet, e-mail d'acquisto online, monitor a terra e bordo treno. Ritardi indennizzabili annunciati sul treno
- **RITARDO ARRIVI IN "GRANDI NODI":** ritardo maggiorato di 3 minuti per arrivi a Milano C.le, Torino PN, Bologna C.le, Firenze SMN, Roma Termini e Tiburtina, Napoli C.le, Villa S.Giovanni
- **NUOVO BONUS DEL 25%:** bonus-sconto per ritardi tra 30 e 59 minuti treni della Media-Lunga Percorrenza
- **RICHIESTA INDENNIZZO DOPO 3 GIORNI:** richiesta indennizzo dopo 3 giorni dalla conclusione del viaggio



TRENITALIA INDENNIZZA IL“BIGLIETTO GLOBALE MISTO” PER VIAGGI CHE COMPRENDONO ANCHE I TRENI REGIONALI



L'Antitrust, a seguito di un esposto di Federconsumatori, ha ottenuto da Trenitalia il riconoscimento del diritto dei viaggiatori ad essere indennizzati come unico viaggio anche se effettuati su più tratte o con più treni, compresi i treni regionali. Una indicazione del Regolamento CE 1371/07 finalmente recepita dal 1 marzo 2015 da Trenitalia e che nel prossimo futuro potrà essere estesa anche a viaggi misti con gestori diversi.

COMBINAZIONE DI VIAGGIO	BIGLIETTI
indennizzo calcolato sul prezzo intero di più treni Media-Lunga Percorrenza	biglietti venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita
indennizzo calcolato sul prezzo intero di più treni Media-Lunga Percorrenza e treni Regionali	biglietti venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita con indicazione del treno regionale utilizzato

LUNGA PERCORRENZA E FRECCE: COME FARE RECLAMI E RICHIESTE DI RIMBORSO

A seguito degli impegni presi con l'Antitrust, Trenitalia ha migliorato le condizioni di accesso agli indennizzi e le informazioni sulle procedure. Questi i riferimenti principali per segnalazioni e reclami:

- ✓ presso gli uffici dell'Assistenza alla Clientela e Biglietterie con i moduli predisposti;
- ✓ dal sito www.trenitalia.com → assistenza clienti → inoltrare reclami per la compilazione del form;

Gli utenti dell'Emilia Romagna della Media-Lunga Percorrenza e FRECCE possono indirizzare segnalazioni e reclami all'indirizzo mail: **PostVendita_CN@trenitalia.it** oppure all'indirizzo postale: **Trenitalia S.p.A. Divisione Passeggeri Long Haul - Vendita Diretta e Customer Service Post Vendita - Via Casarini, 25 - 40131 Bologna**

Trenitalia è comunque impegnata a fornire una risposta entro 30 giorni o informare l'utente della data entro la quale verrà fornita la risposta, non oltre 3 mesi.

A seguito di esito negativo o non riscontrato del **reclamo**, è possibile ricorrere gratuitamente alla **Commissione Paritetica di Conciliazione** tra Associazioni dei Consumatori e Trenitalia.



TRENI REGIONALI DI TRENITALIA E TPER: COME PROCEDERE PER RECLAMI E RICHIESTE DI RIMBORSO



Le possibilità di indennizzo per ritardi e soppressioni dei treni regionali sono ridotte al minimo per effetto delle condizioni di trasporto introdotte unilateralmente da Trenitalia. Per avere diritto al rimborso occorre superare un ritardo minimo di 60 minuti all'arrivo del treno alla stazione di termine corsa:

RITARDO	RIMBORSO
da 60 a 119 minuti	25% del prezzo biglietto
oltre 120 minuti	50% del prezzo biglietto

Per avere diritto all'indennizzo l'importo del biglietto acquistato deve superare 16 € per ritardi tra 60 e 119 minuti e 8 € per ritardi oltre i 120 minuti. Gli importi rimborsabili inferiori a 4 € non vengono riconosciuti.

Per reclami e richieste di rimborso utilizzare gli stampati disponibili presso biglietterie e uffici informazioni o utilizzando i moduli predisposti sui siti dei gestori;

Riferimenti per comunicare con le imprese ferroviarie dell'Emilia Romagna:

Trenitalia S.p.A. Direzione Regionale Emilia Romagna Via del Lazzaretto 16 - 40131 Bologna - Tel. 051 2587248 - Fax 051 2582239 e-mail: direzione.emilia@trenitalia.it
sito: www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Emilia-Romagna.

TPER SpA - Trasporto Passeggeri Emilia Romagna Via di Saliceto 3 - 40128 Bologna
Tel. 840 151152 - sito: www.tper.it

Per info e assistenza sono disponibili le **sedi Federconsumatori** elencate in ultima pagina.

NESSUNA DISCRIMINAZIONE PER L'ACCESSO AL SERVIZIO PER GLI UTENTI DISABILI O CON MOBILITÀ RIDOTTA

Il regolamento CE 1371/07 prevede che “le persone con disabilità e a mobilità ridotta hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini (...) alla non discriminazione”. Viene precisato che questi utenti “dovrebbero poter acquistare il biglietto (...) senza maggiorazioni”. Affermazioni di principio non sempre riscontrate o realmente disponibili.

Acquisto biglietti: Gestori, imprese ferroviarie e tour operator non possono rifiutare una prenotazione o l'emissione del biglietto ad una persona con disabilità o a mobilità ridotta o pretendere che una tale persona sia accompagnata. Le prenotazioni e i biglietti per le persone con disabilità o mobilità ridotta non devono avere costi aggiuntivi.

Accessibilità e Assistenza sui treni e nelle stazioni ferroviarie: Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono garantire l'accessibilità delle stazioni,

delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Per partenze, transiti o arrivi di persona disabile o mobilità ridotta in una stazione dotata di personale, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire o scendere dal treno per cui ha acquistato il biglietto. Devono essere garantite anche informazioni facilmente fruibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e l'assistenza disponibile.

RICHIESTA DI ASSISTENZA

L'assistenza nelle stazioni è garantita dai gestori delle infrastrutture ed è fornita a condizione che la richiesta di assistenza alla persona disabile o a mobilità ridotta sia fatta con anticipo ai seguenti recapiti telefonici:

RFI al numero nazionale **199 303060**
FER **840 151 152**

IL TRASPORTO BICICLETTE SUI TRENI REGIONALI

Da aprile 2015 in Emilia Romagna è acquistabile l'abbonamento annuale valido per il trasporto di bici sui treni attrezzati. Il costo dell'abbonamento è di € 60,00 ed è valido sui servizi Trenitalia e Tper. Il costo del biglietto giornaliero per bici al seguito sui vettori Trenitalia e Tper è di € 3,50. Il trasporto delle bici è consentito solo sui treni attrezzati riconoscibili dai pittogrammi esterni. Il personale di bordo può non consentire l'accesso per pregiudizio del servizio ferroviario. Le bici ripiegabili (entro cm. 80x110x40) sono ammesse senza alcuna limitazione o costo. La stessa Regione ha promosso e rimborsato una quota del prezzo d'acquisto di queste bici.

GLI OGGETTI SMARRITI SUI TRENI REGIONALI

Per la Carta dei Servizi di Trenitalia-Tper gli oggetti rinvenuti dal personale di servizio a bordo dei treni regionali vengono riconsegnati presso gli uffici degli oggetti smarriti del comune dove è stato effettuato il ritrovamento, ovviamente sconosciuto agli utenti. Un'interpretazione non condivisibile che spesso causa la "perdita di possesso" degli oggetti smarriti o dimenticati sui treni regionali, a differenza di quanto accade per le FRECCE. Una diversa applicazione dei diritti degli utenti non ammissibile, segnalata da Federconsumatori all'Antitrust e all'Autorità dei Trasporti.



LE SEDI FEDERCONSUMATORI IN EMILIA ROMAGNA

SEDE FEDERCONSUMATORI REGIONALE:

Via del Porto, 12 – 40122 Bologna

Telefono: 0514220850

fax: 051 6393815

e-mail: info@federconsumatorier.it

sito: www.federconsumatorier.it

BOLOGNA - via del Porto 16 - Bologna

Telefono: 051-6087120, fax: 051-6087122

e-mail: info@federconsumatoribologna.it

sito: www.federconsumatoribologna.it

FERRARA - P.zza Verdi, 5 - Ferrara

Telefono: 0532 765420 - fax: 0532 799336

e-mail: federconsferrara@libero.it

FORLÌ-CESENA - Via Pelacano, 7 - Forlì

Telefono: 0543 371170 - fax: 0543 371170

e-mail: federconsumatorifc@gmail.com

MODENA - Via Mar Ionio, 23 - Modena

Telefono: 059 260384, fax: 059 260446

e-mail: info@federconsumatori-modena.it

sito: www.federconsumatori-modena.it

PARMA - Via La Spezia, 156 - Parma

Telefono: 0521 508949, fax: 0521 539486

e-mail: segreteria@federconsumatoriparma.it

sito: www.federconsumatoriparma.it

PIACENZA - Via XXIV Maggio, 18 - Piacenza

Telefono: 0523 459753, fax: 052 459749

e-mail: federpiacenza13@gmail.com

RAVENNA - Via Matteucci, 15 - Ravenna

Telefono: 0544 244241, fax: 0544 34192

e-mail: federconsumatori.ra@libero.it

REGGIO EMILIA - Via Bismantova, 7 - Reggio Emilia

Telefono: 0522 433171, fax: 0522 403461

e-mail: re_feder@er.cgil.it

sito: www.federconsumatori.re.it

RIMINI - Via Caduti di Marzabotto, 30 - Rimini

Telefono: 0541 779989, fax: 0541 774156

e-mail: segreteria@federconsumatoririmini.it

sito: www.federconsumatoririmini.it

SPORTELLO SOS TURISTA gestito con

Adiconsum e Movimento Consumatori

Telefono: 059 251108, fax: 059 260446

info@sosvacanze.it - www.sosvacanze.it



Testo: **Giuseppe Poli** - Illustrazioni: **Paolo Covezzi**

Progetto grafico: **Grafiche Tem Modena** - Edizione **giugno 2015**

*Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2013 della Regione Emilia Romagna
con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico*