

NON SIETE SODDISFATTI DI COME SONO STATI APPLICATI I VOSTRI DIRITTI?

1. Per prima cosa contattate l'impresa ferroviaria che ha emesso il biglietto (è possibile presentare il reclamo anche a qualsiasi altra impresa ferroviaria che partecipi al trasporto);
2. descrivete in breve il vostro reclamo, senza dimenticare di fornire le date del viaggio, tutte le informazioni riguardanti la prenotazione, i dettagli di qualsiasi referente con cui abbiate parlato e ogni documentazione utile;
3. conservate una copia dei documenti inviati e attendete un tempo ragionevole per gli accertamenti del caso.

Se non siete soddisfatti della risposta ottenuta dall'impresa ferroviaria potete inoltrare reclamo a uno degli organismi responsabili dell'applicazione nazionale del regolamento elencati sul retro di questo volantino. Non scordatevi di fornire copie di tutta la corrispondenza attinente al vostro caso.

Per ulteriori informazioni sui diritti relativi ai servizi nazionali a lunga distanza, regionali, extra-urbani e urbani, potete contattare l'impresa ferroviaria, il tour operator o il venditore di biglietti, o potete rivolgervi all'organismo responsabile dell'applicazione nazionale del regolamento nel vostro paese.



→ Ulteriori informazioni

sono disponibili all'indirizzo ec.europa.eu/passenger-rights (da cui è possibile scaricare l'App sui diritti del passeggero) o tramite Europe Direct (numero gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11*).

È possibile ottenere informazioni utili anche presso i Centri europei dei consumatori: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Alcuni operatori telefonici potrebbero non consentire le chiamate ai numeri verdi o applicare delle tariffe.

Questo opuscolo è a mero scopo informativo. Per qualsiasi rivendicazione o azione legale intrapresa in caso di controversia fanno fede unicamente le norme scritte in materia contenute nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea pubblicata da: Commissione Europea, Direzione Generale per la Mobilità e i Trasporti, 3-1049 Bruxelles



Ufficio delle pubblicazioni



MI-01-13-699-IT-C

ORGANISMI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE NAZIONALE DEL REGOLAMENTO

Austria

Schiene-Control GmbH
Tel.: +43 15 050 707
www.schienecontrol.gv.at

Belgio

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst - Mobiliteit en Vervoer
Tel.: +32 22 774 891 (FR)
+32 22 774 890 (NL)
www.mobilit.fgov.be

Bulgaria

Изпълнителна агенция
"Железопътна администрация"
Tel.: +359 29 409 428
+359 29 409 506
www.iaja.government.bg

Danimarca

Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Tel.: +45 36 131 891
www.abtm.dk

Estonia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 620 1700
www.tka.riik.ee

Finlandia

Kulttuurijärjittelautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kulttuurijarjitel.fi

Francia

Direction Générale de la Concurrence, de la
Consommation et de la Répression des
fraudes - D.G.C.C.R.F.
Tel.: +33 144 871 717
www.service-public.fr

Germania

Eisenbahn-Bundesamt
Tel.: +49 228 307 95 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Grecia

Παθημική Αρχή Συγκοινωνιών
Tel.: +30 2106 508 488
www.yme.gr

Irlanda

Department of Transport
Tel.: +353 16 707 444
www.transport.ie

Italia

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti,
Direzione Generale per il Trasporto Ferroviario
Tel.: +39 064 158 3570
www.mit.gov.it

Lettonia

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
Tel.: +371 67 097 200
www.sprk.gov.lv

Lituania

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 5 262 6751
www.vvtat.lt

Valstybinė geležinkelio inspekcija prie
Susisiekimo ministerijos
Tel.: +370 3 243 0362
www.vgjit.lt

Lussemburgo

Communauté des Transports
Tel.: +352 268 6571
www.verkeiersverband.lu

Paesi Bassi

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 88 489 0000
www.lient.nl

Polonia

Urząd Transportu Kolejowego
Tel.: +48 226 301 830
+48 226 301 844
www.utk.gov.pl

Portogallo

Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres
Tel.: +351 217 949 000
www.imtt.pt

Regno Unito

Office of Rail Regulation
Tel.: +44 207 282 2000
www.rail-reg.gov.uk

Regno Unito (Irlanda del Nord)

Department for Regional Development
Tel.: +353 289 0540 540
www.drdni.gov.uk

Repubblica Ceca

Dražní úřad
Tel.: +420 224 229 937
www.ducr.cz

Repubblica Slovacca

Úrad pre reguláciu železničnej dopravy
Tel.: +42 125 02 55 202
www.urzd.sk

Romania

Autoritatea Feroviară Română
Tel.: +40 2130 77 900
www.afero.ro

Slovenia

Ministrstvo za infrastrukturo in prostor
Tel.: +386 147 88 218
www.mzip.gov.si

Spagna

Ministerio de Fomento
www.fomento.es

Svezia

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Ungheria

Nemzeti Kozlekedési Hatóság
Tel.: +36 18 159 679
www.nkh.hu

La Norvegia ha nominato un organismo responsabile dell'applicazione nazionale del regolamento

I tuoi
diritti
di
passeggero



in mano



I diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario

CHE COSA DOVETE SAPERE

Mobilità e
trasporti

Ritardo prolungato? Cancellazione? Problemi con l'acquisto del biglietto?



L'Unione Europea si sta impegnando per garantire che i milioni di passeggeri che attraversano l'Europa in treno possano viaggiare comodi e sicuri. La normativa europea in vigore mira a garantire servizi ferroviari più affidabili e di qualità.

I diritti stabiliti dalla normativa si applicano a **tutti i servizi di trasporto ferroviario internazionale all'interno dell'Unione Europea**. A seconda delle decisioni prese dai governi nazionali, tali diritti potranno essere applicati anche ai servizi ferroviari urbani, extra-urbani, regionali e ad altri servizi ferroviari nazionali.

NON DISCRIMINAZIONE

La normativa europea protegge i passeggeri da qualsiasi forma di discriminazione fondata sulla nazionalità, sul luogo di residenza o su eventuali disabilità all'atto di acquisto di un biglietto o durante il viaggio.

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti degli altri passeggeri e devono poter viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi.

Su richiesta, le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator dovranno informare i passeggeri in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari, alle condizioni di accesso applicate e ai servizi offerti a bordo.

Le imprese ferroviarie e i gestori della stazione sono tenuti a prestare gratuitamente assistenza al passeggero in stazione e nel salire e scendere dal treno. Il passeggero dovrà ricevere assistenza anche presso le stazioni di coincidenza e la stazione di destinazione. Il tipo di assistenza richiesta deve essere notificato all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo.

Se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita o dell'avaria di attrezzature per la mobilità o di altre attrezzature specifiche, il passeggero ha diritto a ricevere un'indennità.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Le imprese ferroviarie, i tour operator e i gestori delle stazioni sono tenuti a informare il passeggero sui suoi diritti.

Le imprese ferroviarie dovranno informare il passeggero anche in caso di offerte e biglietti scontati e tenerlo aggiornato riguardo a eventuali ritardi e interruzioni sui propri servizi di trasporto ferroviario. Tali informazioni dovranno essere accessibili anche ai passeggeri con disabilità, laddove possibile.

ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO O SOPPRESSIONE

Il passeggero deve essere informato di eventuali ritardi e dell'ora stimata di partenza e di arrivo appena tali informazioni sono disponibili.

In caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri hanno inoltre diritto a ricevere gratuitamente pasti e bevande (se possono essere ragionevolmente forniti), sistemazione in albergo o di altro tipo (qualora si rendesse necessario il pernottamento) e il trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di sistemazione.

Se il treno è bloccato sui binari, il passeggero avrà diritto al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria o la destinazione

finale del servizio, dove e quando sia fisicamente possibile. Se il servizio ferroviario non può continuare, l'impresa ferroviaria è tenuta a organizzare il prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.

ITINERARIO ALTERNATIVO O RIMBORSO IN CASO DI RITARDO ALL'ARRIVO

Qualora si preveda che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere una delle seguenti opzioni:

- ottenere il rimborso integrale del biglietto se decide di rinunciare al viaggio e, se necessario, anche ritornare al punto di partenza;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- riprenotare il viaggio verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

INDENNITÀ IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE

In caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti, il passeggero ha diritto al risarcimento del 25% del prezzo del biglietto.

In caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti, il passeggero ha diritto al risarcimento del 50% del prezzo del biglietto.

Il pagamento sarà effettuato entro un mese dalla data di presentazione della relativa domanda e può avvenire mediante buoni o in denaro (su richiesta del passeggero). Il risarcimento sarà corrisposto soltanto qualora sia pari o superiore a 4 euro. Sono previste regole speciali per titoli di viaggio quali InterRail, Eurail, etc. e per gli abbonamenti.

RESPONSABILITÀ VERSO I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO

Le imprese ferroviarie possono essere ritenute responsabili e sono tenute a contrarre un'assicurazione per coprire la loro responsabilità: in caso di lesioni o di decesso di un passeggero coinvolto in un incidente ferroviario, o di perdita o avaria dei bagagli (a determinate condizioni).

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria responsabile del servizio è tenuta al risarcimento del passeggero o dei suoi congiunti, a meno che la causa non sia determinata da eventi di cui l'impresa ferroviaria non può essere ritenuta responsabile.

L'impresa ferroviaria è tenuta a un pagamento anticipato necessario a soddisfare le immediate necessità economiche della vittima dell'incidente o dei suoi congiunti. L'ammontare del pagamento anticipato non potrà essere inferiore a 21.000 euro in caso di decesso del passeggero.

