

Addendum alla Carta della Mobilità 2018

Aggiornamenti normativi 2021

3 maggio 2021

Il presente documento contiene le principali modifiche di carattere normativo intervenute successivamente alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2018 e all'Addendum 2020.

Il perdurare del contesto emergenziale, scaturito in seguito alla pandemia dovuta al Covid19 e le conseguenti modifiche al servizio ferroviario da esso derivate ed in continua evoluzione, suggeriscono di attendere l'asestamento di condizioni ordinarie per redigere e pubblicare una nuova edizione della Carta della Mobilità.

INDENNITA' DI RITARDO

(Sostituisce il paragrafo pag 38 e modifica l'Addendum 2020)

Indennizzo per passeggeri in possesso di biglietto di corsa semplice

Un Cliente in possesso di biglietto di corsa semplice, esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione, può chiedere a TRENORD un indennizzo in caso di ritardo sia in partenza, che a destinazione.

L'indennizzo può essere richiesto solo se il biglietto non è stato già rimborsato. I risarcimenti in caso di ritardo, rispetto alle località indicate sul biglietto, sono fissati come segue:

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

Trenord, inoltre, si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere ai passeggeri un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto nel caso in cui si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei.

Non saranno riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4 euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

Indennizzo per passeggeri in possesso di abbonamento

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni totali hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso totalmente; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

Fino a diversa comunicazione, l'indennizzo di cui al presente articolo non si applica agli abbonamenti integrati.

Come indicato all'articolo 111 delle CGT l'indennizzo sarà riconosciuto rispetto alla tratta dell'abbonamento.

Per l'attribuzione univoca di un abbonamento ferroviario ad una specifica tratta, si applica la medesima regola in uso per la determinazione del Bonus ai passeggeri in possesso di abbonamento ferroviario.

I clienti potranno trasmettere la richiesta di indennizzo secondo le modalità previste nelle vigenti Condizioni Generali di Trasporto.

La richiesta di indennizzo potrà essere presentata fino a 12 mesi dopo la data di fine validità dell'abbonamento, pertanto Trenord renderà disponibili sul proprio sito web, per un equal periodo, le comunicazioni a riguardo.

I dati sulle Diretrici che danno diritto ad indennizzo saranno comunicati e pubblicati con la stessa tempistica dei dati riferiti ai Bonus in quanto gli elementi necessari per il calcolo sono i medesimi.

La richiesta di indennizzo, per ciascuna mensilità, potrà essere presentata solo in seguito alla pubblicazione dei dati di cui al paragrafo precedente.

L'indennizzo sarà erogato entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda.

Tutte le informazioni e le modalità di richiesta riguardanti l'indennizzo, sono reperibili sul sito www.trenord.it all'apposita sezione e consultando le Condizioni Generali di Trasporto (art.111 e allegato 9).