

Sintesi del regolamento (CE) N. 1371/2007 **Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

Ambito di applicazione

Il regolamento si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza in virtù della direttiva 95/18/CE.

Diritti dei passeggeri

Contratto di trasporto, informazioni e biglietti

I passeggeri devono essere informati in maniera chiara:

- prima del viaggio e in particolare sulle relative condizioni applicabili al contratto, sugli orari e sulle tariffe applicate;
- durante il viaggio e in particolare sui ritardi o sulle interruzioni del servizio;
- sulle procedure relative alla presentazione di reclami.

Le imprese ferroviarie devono agevolare l'acquisto di biglietti da parte dei passeggeri ferroviari. I biglietti sono in genere venduti almeno attraverso le biglietterie o i distributori automatici, o a bordo dei treni o tramite qualsiasi tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione (internet, telefono).

I passeggeri e i loro bagagli

I passeggeri hanno diritto ad un indennizzo se il loro bagaglio registrato è stato smarrito o danneggiato.

Il presente regolamento rafforza i diritti dei passeggeri ad un risarcimento in caso di decesso o di lesioni (Un pagamento anticipato deve essere versato entro e non oltre quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento eventualmente necessario per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito).

Ritardi e soppressioni

Il presente regolamento rafforza i diritti dei passeggeri ad un risarcimento in caso di ritardo o soppressione. I passeggeri possono richiedere un compenso minimo pari a:

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

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza oltre 60 minuti i passeggeri hanno diritto all'assistenza gratuita (pasti e bevande in quantità ragionevole, sistemazione in albergo o di altro tipo, trasporto alternativo in caso di blocco del treno sui binari) con i limiti e alle condizioni stabiliti dall'art. 18 del Regolamento n. 1371/2007.

Nessuna discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (02-72.49.49)

Il regolamento conferisce i seguenti diritti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta:

- le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto ad un accesso non discriminatorio al trasporto senza costi aggiuntivi al momento dell'acquisto di un biglietto e di una prenotazione;
- su richiesta, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono essere informate in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e dei treni;
- le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono garantire l'accessibilità dei treni e degli altri servizi ferroviari per quanto possibile;

- le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni forniscono, gratuitamente e ragionevolmente, l'assistenza sui treni e nelle stazioni dotate di personale; per garantire buone condizioni di assistenza il passeggero è tenuto a rispettare alcune disposizioni (ad es. preavviso di 48 ore prima della partenza);
- le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto ad un risarcimento se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità.

Sicurezza, reclami e qualità del servizio

Il regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni, di concerto con le autorità pubbliche.

Le imprese ferroviarie sono tenute ad istituire un servizio per il trattamento dei reclami onde soddisfare i diritti e gli obblighi contemplati dal regolamento. (rif: www.trenord.it/it/assistenza/reclami.aspx).

Oggi gli Stati membri devono offrire ai passeggeri la possibilità di presentare un reclamo ad un organo indipendente, se ritengono che i loro diritti siano stati violati. (Autorità di Regolazione dei Trasporti. Rif.: Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido. sotto la voce "Regolamenti; pec@pec.autorità-trasporti.it) Le norme minime di qualità del servizio sono:

- l'informazione dei passeggeri e i biglietti;
- la puntualità dei treni e i principi generali;
- la soppressione di treni;
- la pulizia del materiale rotabile e delle strutture delle stazioni;
- le indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- il trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- l'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Informazioni ai passeggeri sui loro diritti

I passeggeri dei trasporti ferroviari devono essere informati dei loro diritti e obblighi previsti dal presente regolamento quando acquistano un biglietto.

Prestare attenzione agli avvisi affissi in stazione e pubblicati sul sito internet www.trenord.it

Il testo integrale del regolamento è pubblicato sul sito www.trenord.it/it/assistenza/diritti-e-obblighi-del-viaggiatore.aspx