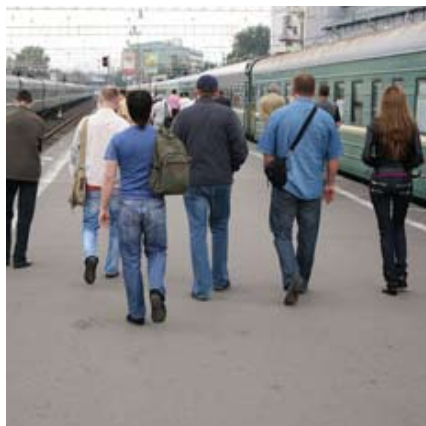


Trasporto Ferroviario



**I DIRITTI DELL'UTENTE
TRA SERVIZI E DISSERVIZI**



PRESENTAZIONE

*La presente **Guida sul Trasporto Ferroviario locale** è una delle 4 Guide dedicate agli utenti del trasporto pubblico locale, che l'**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - Comitato di Roma e del Lazio** (capofila), insieme all'**A.DI.PROD.IT.**, ha realizzato nell'ambito del Progetto "**Trasporto Pubblico nel Lazio: Informazione e diritti dell'utente tra servizi e disservizi**".*

Oltre ad una panoramica generale sui principali diritti degli utenti, derivanti dalla normativa vigente, dal contratto di servizio con le aziende che gestiscono il trasporto ferroviario locale nel Lazio e dalla relativa Carta dei Servizi, la Guida contiene una serie di informazioni sulle modalità di reclamo per attivare, in caso di "disservizi" o "diritti negati", la tutela dei diritti, anche mediante le procedure di conciliazione, con l'assistenza delle associazioni dei consumatori.

La Guida fornisce inoltre, attraverso le F.A.Q. (Frequently Asked Question), risposte pratiche ed immediate ai quesiti più comuni dei tantissimi utenti che ogni giorno si servono del treno per spostarsi nell'ambito della provincia, della regione o del territorio nazionale per motivi personali o familiari, di lavoro, di studio, di vacanza e tempo libero, ecc.

Nella parte finale della Guida, è riportata una sintesi della principale normativa di riferimento degli argomenti trattati oltre ad un elenco di indirizzi web dove gli utenti possono trovare la modulistica utile per la presentazione, anche on line, di segnalazioni, reclami, istanze di rimborso, richieste di risarcimento danni in caso di disservizi o richieste di altro genere nel settore del trasporto pubblico.

La mobilità, in tutte le sue forme, è un diritto fondamentale di ogni cittadino, che passa attraverso tanti altri diritti, come il diritto alla sicurezza dei viaggi, il diritto ad una maggiore fruibilità del trasporto ferroviario per le persone diversamente abili e socialmente svantaggiate, il diritto a servizi di trasporto efficienti e di qualità, a tariffe eque e trasparenti, ad un'informazione adeguata e una pubblicità corretta, al rispetto degli obblighi assunti dalle aziende che gestiscono il trasporto pubblico, a rimborsi e risarcimenti rapidi, a tempi di spostamento meno lunghi e condizioni di vita meno stressanti, ad una mobilità sostenibile che elimini il traffico e riduca l'inquinamento.

La mobilità è un diritto dai molteplici aspetti che ogni utente deve conoscere, per districarsi, al meglio, tra servizi e disservizi, anche attraverso l'uso delle informazioni e delle indicazioni che la presente Guida, per questo, intende offrirgli.

Le 4 Guide di informazione sul trasporto pubblico - Trasporto urbano ed extraurbano, Trasporto ferroviario, Trasporto aereo e Trasporto marittimo – sono state realizzate con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione del programma "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".

**IL TRASPORTO FERROVIARIO LOCALE
NELLA REGIONE LAZIO**

Pag. 6

La Carta dei Servizi Regionali

Il sistema tariffario

I viaggiatori con mobilità ridotta

LA TUTELA DEI PASSEGGERI

Pag. 14

I servizi minimi in caso di sciopero

I rimborsi del biglietto ferroviario

Il risarcimento per danni a persone e cose

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Pag. 23

I TRENI PER FIUMICINO

Pag. 23

COLLEGAMENTI IN AUTOBUS E MARITTIMI

Pag. 24

LE FERROVIE REGIONALI EXTRA-METROPOLITANE

Pag. 26

F.A.Q.

Pag. 27

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Pag. 33

MODULISTICA

Pag. 34

Responsabile del Progetto

Riccardo Libbi
Segretario Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Autori dei testi

Avv. Francesca Forgione
Unione Nazionale Consumatori del Lazio
Avv. Rosina De Marco

Coordinamento testi

Dott. Patrizia Troiano
Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Elaborazione grafica e Impaginazione

Giusi Nuzzi
Renshi Creative Studio

Immagini

Fotolia e Stock.XCHNG

Stampa

Poker Print Color s.r.l.
00166 Roma
Via Cosimo Tornabuoni, 29
Tel. 06 6140209 - 06 61522800 r.a.
Fax 06 6246236
info@pokerprintcolor.it
www.pokerprintcolor.com

Finito di stampare Giugno 2010



SOMMARIO

IL TRASPORTO FERROVIARIO LOCALE NELLA REGIONE LAZIO

Il servizio di **trasporto ferroviario locale** in tutta la regione è gestito dalla **Direzione Regionale Lazio di Trenitalia** s.p.a. ed è regolamentato attraverso un “contratto di servizio”, stipulato con la Regione Lazio, che fissa le tariffe e le condizioni di trasporto previste dalle leggi regionali.

Le linee ferroviarie di Trenitalia che interessano il Lazio sono:

- **FR 1: Orte – Fara Sabina – Roma – Fiumicino**
- **FR 2: Roma – Tivoli – Pescara**
- **FR 3: Roma – Cesano – Viterbo**
- **FR 4: Roma – Ciampino – Frascati/Albano/Velletri**
- **FR 5: Roma – Civitavecchia – Pisa**
- **FR 6: Roma – Cassino – Caserta**
- **FR 7: Roma – Formia – Napoli**
- **FR 8: Roma – Nettuno**
- **Roma Termini – Fiumicino Aeroporto (servizio “Leonardo Express”)**
- **Priverno Fossanova – Terracina**
- **Avezzano – Sora – Roccasecca**
- **Orte – Viterbo**
- **Sulmona – L’Aquila – Rieti – Terni**



Esistono, inoltre, **altre tre ferrovie regionali**, concesse in gestione ad Atac s.p.a., che collegano Roma con Ostia (**Linea Roma-Lido**), Giardinetti (**Linea Roma-Pantano**) e Viterbo (**Linea Roma-Viterbo**).

Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

La Carta dei Servizi Regionale

Come per il trasporto nazionale, anche per quello regionale Trenitalia ha predisposto la **Carta dei Servizi Regionale** che riassume i principi, gli impegni e gli obiettivi di qualità che la società intende perseguire nei confronti degli utenti, quali la sicurezza del trasporto, la sicurezza personale e patrimoniale, l’uguaglianza dei diritti, la continuità e la puntualità del servizio, la pulizia e il decoro delle carrozze, la sostenibilità ambientale.



Il Sistema Tariffario Biglietti e Abbonamenti

Nel Lazio vi è un sistema tariffario integrato a zone “Metrebus” che consente agli utenti di viaggiare con un **unico titolo di viaggio** sui mezzi Trenitalia-Trasporto Regionale, Cotral e Atac.

L'attuale sistema tariffario comprende:

- Biglietti e Abbonamenti **“Metrebus Roma”** che consentono di muoversi all'interno del Comune di Roma (zona A);
- Biglietti e Abbonamenti **“Metrebus Lazio”** che consentono di muoversi all'interno della Regione (dalla zona B alla zona F).

I titoli di viaggio “Metrebus”:

- non possono essere convalidati a penna in caso di utilizzo su mezzi Trenitalia;
- laddove indicato sul titolo, devono essere compilati con i dati del viaggiatore;
- devono essere convalidati al momento dell'utilizzo del primo mezzo di trasporto del proprio itinerario.

“Metrebus Roma” Titoli di viaggio validi nella Zona A

Biglietti a tempo

• BIT	€ 1,00
<i>dura 75 minuti dalla timbratura</i>	
• MULTIBIT	€ 5,00
<i>5 Bit in un unico biglietto, può essere utilizzato come 5 BIT separati anche in giorni diversi (NON valido sui mezzi Trenitalia)</i>	
• BIG	€ 4,00
<i>dura l'interna giornata per un numero illimitato di viaggi</i>	
• BTI	€ 11,00
<i>biglietto turistico valido per tre giorni dalla data della prima timbratura e per un numero di viaggi illimitato.</i>	
• CIS	€ 16,00
<i>dura 7 giorni dalla data della prima timbratura e per un numero illimitato di viaggi</i>	

Abbonamenti mensili

• Abbonamento personale	€ 30,00
• Abbonamento impersonale	€ 46,00
• Abbonamento agevolato per disoccupati residenti a Roma	€ 16,00
• Abbonamento agevolato per giovani e studenti	€ 18,00
• Abbonamento agevolato per anziani residenti a Roma	€ 18,00
• Abbonamento agevolato	€ 4,00
<i>riservato a invalidi e titolari di pensione con assegno sociale residenti a Roma</i>	

Abbonamenti annuali

• Abbonamento annuale con validità di un anno dalla data di acquisto	€ 230,00
• Abbonamento annuale agevolato per i giovani, gli universitari sotto i 26 anni e gli aventi diritto all'agevolazione ICI (solo se residenti a Roma)	€ 150,00

“Metrebus Lazio”

Validità e prezzo dei titoli di viaggio variano a seconda del numero di zone acquistate.

La zona di Roma (zona A) equivale a 2 zone tariffarie

Biglietti a tempo

- **BIRG**

biglietto giornaliero valido fino alle 24:00 del giorno di timbratura e per un numero di viaggi illimitato relativo alle zone acquistate *

- **BTR**

valido tre giorni dalla data indicata dal passeggero e per un numero di viaggi illimitato *

- **CIRS**

carta settimanale valida sette giorni dalla prima timbratura per un numero di viaggi illimitato e relativamente alle zone acquistate

**Il BIRG e il BTR non sono validi per i viaggi da/per Fiumicino Aeroporto.*



Abbonamenti mensili ed annuali

Gli abbonamenti mensili ed annuali sono a zone ed hanno validità per un numero illimitato di viaggi nel territorio delle zone acquistate. E' disponibile, inoltre, l'abbonamento annuale agevolato a zone per gli studenti fino ai 26 anni che vale da settembre a giugno, nonché abbonamenti agevolati per studenti e residenti nella Provincia di Roma (www.provincia.rm.it/abbonamenti).

Le MODALITÀ DI ACQUISTO di biglietti e abbonamenti

I Biglietti ferroviari possono essere acquistati presso:

- biglietterie di stazione
- biglietterie automatiche
- edicole, bar e punti vendita convenzionati
- internet

Tramite le **Biglietterie automatiche** è possibile **acquistare biglietti fino a 300 destinazioni della propria Regione o di quelle limitrofe**, che possono essere utilizzati solo sui treni del trasporto regionale.

Per l'acquisto si possono utilizzare monete, banconote o, in alternativa, una tessera a microchip, distribuita dalle biglietterie di stazione del Trasporto Regionale e ricaricabile mediante le stesse macchine.

Le biglietterie automatiche forniscono il resto in monete fino ad un certo importo: in caso di importi superiori o in caso di mancanza di monete, viene rilasciata una "ricevuta di credito" che si può incassare presso le biglietterie di stazione. **I biglietti e gli abbonamenti che si acquistano nei Punti vendita esterni (edicole, bar e tabaccai convenzionati) sono del tipo "a fasce chilometriche" per viaggi all'interno della Regione e del tipo "a tagliando" per viaggi tra due o più Regioni.**

I Biglietti on line sono acquistabili, sul sito www.ferroviedellostato.it mediante carta di credito o carta prepagata.

Questo servizio, utile per chi viaggia tutti i giorni sui treni regionali, permette anche l'acquisto dei biglietti del "**Leonardo Express**" (treno di collegamento diretto Roma-Fiumicino Aeroporto) e dei biglietti riservati ai titolari di Carta Blu.

Terminato il processo di acquisto, l'utente riceverà, via e-mail, un file in formato pdf che costituisce la ricevuta/biglietto, contenente il nome, il cognome, le specifiche del viaggio, la tariffa, la validità, un codice a barre e una stringa univoca di caratteri alfanumerici.

La ricevuta stampata, permetterà, senza bisogno di convalida, di viaggiare sul treno prescelto o anche su un altro treno di uguale categoria.

Il biglietto on line vale 4 ore, può essere acquistato con un anticipo mas-

simo di 7 giorni dalla data di partenza, è nominativo, incedibile e non rimborsabile.

E' possibile acquistare biglietti per altre persone, anche se non registrate al sito di Trenitalia, fino ad un massimo di 4 per ogni transazione; chi acquista, però, deve indicare le generalità del viaggiatore che utilizzerà il titolo di viaggio.

Per questo tipo di biglietti non è possibile anticipare la data di partenza e non è ammesso il cambio del biglietto né il cambio classe. Il rimborso è ammesso solo in caso di sciopero e in caso di errato acquisto.

Per gli Abbonamenti on line, al termine del processo di acquisto l'utente riceverà, via e-mail, un file in formato pdf contenente il nome, il cognome, la data di nascita, le specifiche del viaggio, la tariffa, la validità, un codice a barre e un codice di riconoscimento e che costituisce la ricevuta dell'abbonamento.

Anche l'abbonamento on line, come il biglietto, non ha bisogno di convalida, è nominativo, incedibile e non rimborsabile. Il rimborso è ammesso solo in caso di errato acquisto.

Per biglietti e abbonamenti on line, occorre, ad ogni richiesta del personale di controllo, esibire sempre un valido documento di riconoscimento insieme alle ricevute del biglietto e dell'abbonamento.

La DURATA e la VALIDITA' dei biglietti

I biglietti, in genere, scadono dopo due mesi dalla data di emissione, mentre i biglietti a fasce chilometriche non hanno alcuna scadenza.

I biglietti acquistati on-line possono essere acquistati con un anticipo di 7 giorni sulla data di partenza e non scadono.

La validità oraria del biglietto decorre dal momento della convalida tramite le macchinette obliterate di stazione. Il viaggio deve concludersi entro 24 ore dall'ora della convalida. Per percorrenze fino a 200 Km il viaggio deve essere terminato entro 6 ore dalla convalida.

I biglietti regionali acquistati via internet sono già convalidati con la data e l'ora di partenza richieste dal cliente e hanno una validità di quattro ore.

Il viaggiatore che si trovi in treno allo scadere del termine di validità del biglietto può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione.



Convalida del titolo di viaggio Sanzioni amministrative

Il biglietto di viaggio non si può acquistare o convalidare a bordo del treno: occorre salire in treno con un biglietto valido.

Chi viaggia senza biglietto o con biglietto non valido, non convalidato o convalidato in modo irregolare deve pagare una sovrattassa che ammonta a:

- € 50,00
se il pagamento è effettuato immediatamente
- € 100,00 + spese di notifica
se il pagamento è differito

Quando il viaggiatore è in possesso di un titolo ceduto, contraffatto, alterato o riutilizzato, oppure se ricorre ad espedienti per sottrarsi al pagamento del titolo di viaggio, si applica la sanzione di € 500,00 + spese di notifica.

E' bene ricordare, quindi, che **biglietti e abbonamenti devono essere obliterati prima di salire a bordo e vanno conservati fino all'uscita dalla stazione di arrivo.** Quando nelle stazioni di partenza non esistono biglietterie o punti vendita alternativi o quando non è possibile obliterare il biglietto per guasto delle obliteratrici o per chiusura delle biglietterie, i viaggiatori devono rivolgersi al personale del treno al momento della salita (non sono ammessi titoli di viaggio convalidati a penna): in questo caso non si è soggetti a multe.



I VIAGGIATORI CON MOBILITÀ RIDOTTA E DISABILITÀ

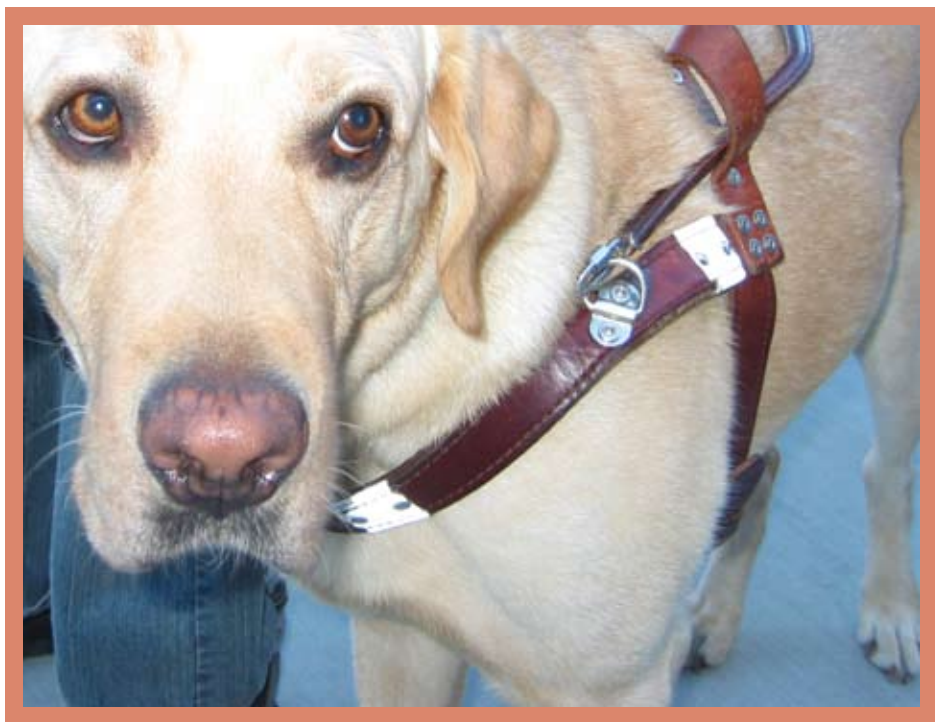
La Carta Blu

Per i viaggiatori con mobilità ridotta e con disabilità, Trenitalia ha creato le **Sale Blu**, aperte tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00, che - a richiesta - forniscono un servizio di assistenza 24 ore su 24.

L'utente deve presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno e, in caso di rinuncia al servizio, la disdetta alla Sala Blu va data almeno 4 ore prima della prevista partenza.

Per chiedere il servizio di assistenza basta telefonare al **NUMERO UNICO NAZIONALE 199 30 30 60** (a pagamento).

Le persone disabili titolari di indennità di accompagnamento o di indennità di comunicazione possono usufruire della **Carta Blu**, una tessera gratuita nominativa valida 5 anni che permette di ottenere un unico biglietto valido per sé e il proprio accompagnatore. La Carta Blu può essere richiesta presso le Sale Blu o presso le Biglietterie in stazione.



Condizioni particolari di trasporto

BAMBINI: sui treni regionali, i **bambini fino a 4 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente** purché in compagnia di un adulto e non occupino un posto a sedere. **Da 4 a 12 anni non ancora compiuti, è previsto uno sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto.**

BAGAGLI: in treno **si possono portare bagagli gratuitamente**, che non devono contenere sostanze pericolose o nocive e devono occupare lo spazio a loro disposizione senza procurare fastidi agli altri viaggiatori. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile.

BICICLETTE: ogni passeggero può trasportare, sui treni abilitati, **una sola bicicletta acquistando un altro biglietto a tariffa intera di seconda classe o, in alternativa, il supplemento “bici al seguito” valido 24 ore dalla convalida e acquistabile presso i punti vendita autorizzati al costo di 3,50 euro.** Il biglietto a tariffa intera di 2^a classe per il trasporto della bici deve essere vidimato prima di salire in treno e ha la stessa validità del biglietto di viaggio di corsa semplice. E', inoltre, ammesso, il trasporto gratuito delle bici in apposite sacche (cm 80x100x40).

ANIMALI: i piccoli animali da compagnia possono viaggiare su tutti i treni gratuitamente, in apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50cm. I cani di qualsiasi taglia, purché muniti di museruola e guinzaglio, possono viaggiare sui treni regionali sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza, con esclusione dell'orario dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Il prezzo del biglietto per il cane è pari al 50% del prezzo di 2a classe previsto per il treno utilizzato.

Occorre, inoltre, avere il certificato di iscrizione all'anagrafe canina da esibire ad ogni richiesta del personale durante il viaggio e, laddove previsto, al momento dell'acquisto del biglietto dell'animale. In difetto, si incorrerà in una multa e si dovrà scendere alla prima fermata successiva. **Il cane guida per i non vedenti può viaggiare gratuitamente e senza obblighi su tutti i treni.**



La TUTELA DEI PASSEGGERI

I servizi minimi in caso di SCIOPERO

In caso di sciopero del personale, Trenitalia è tenuta ad assicurare, nel rispetto del diritto alla mobilità degli utenti, **servizi minimi di trasporto**.

Per il trasporto locale regionale, nei giorni feriali **sono garantiti treni** nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore 06:00 alle ore 09:00;

dalle ore 18:00 alle ore 21:00.

I treni che si trovano in viaggio a sciopero iniziato arrivano, di norma, alla destinazione finale se questa è raggiungibile entro un'ora dall'inizio dello sciopero.

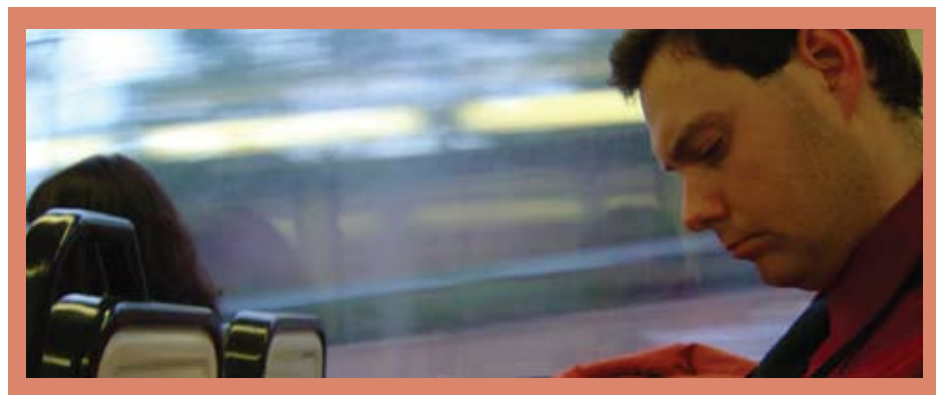
In alcuni casi Trenitalia garantisce ulteriori servizi integrativi che vengono opportunamente comunicati agli utenti mediante avvisi nelle stazioni e sul sito internet.

IL RIMBORSO DEL BIGLIETTO FERROVIARIO

Le condizioni e i termini di rimborso come stabiliti da Trenitalia

Si può ottenere il **rimborso del biglietto ferroviario regionale non convalidato entro due mesi dall'emissione, presentandolo in biglietteria**.

Nel caso in cui sia stato il viaggiatore a rinunciare al viaggio, viene trattenuto il 20% del biglietto. **Per somme uguali o inferiori a 8,00 euro per singolo viaggiatore, non sono previsti rimborsi.** Per quanto riguarda gli abbonamenti, si possono rimborsare solo quelli annuali, non quelli "a tagliando" mentre i biglietti e gli abbonamenti on line sono rimborsabili solo in caso di sciopero o errore di sistema.



■ Rimborsi per causa imputabile a Trenitalia

Si può ottenere il rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato, in caso di mancata effettuazione del viaggio a causa di:

- **soppressione del treno o partenza ritardata di almeno un'ora;**
- **sciopero del personale FS** (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- **ordine dell'Autorità Pubblica;**
- **mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto.**

La biglietteria provvede direttamente al rimborso se è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale, altrimenti procederà all'inoltro alla Direzione Regionale.

Se la biglietteria è chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Regionale allegando l'originale del biglietto.

Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso avviene per intero, anche se già convalidato. La mancata utilizzazione deve essere fatta constatare al personale di Trenitalia nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio.

Biglietto parzialmente non utilizzato

Per una parte del percorso il viaggiatore deve far constatare al personale di Trenitalia la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. Viene rimborsata la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato.

Abbonamento mensile

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Regionale di Trenitalia, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, viene effettuato il rimborso integrale presso qualsiasi biglietteria, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento.

Abbonamento annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento nel periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

NON SONO RIMBORSABILI

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso
- i biglietti di corsa semplice acquistati on line (ad esclusione dei casi di sciopero ed errato acquisto)
- gli abbonamenti acquistati on line (con esclusione dell'errato acquisto)
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti a prezzo globale per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto
- i biglietti di supplemento bici
- i biglietti e gli abbonamenti a fascia chilometrica
- i biglietti e gli abbonamenti a tagliandi autoadesivi
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.



CHI può chiedere il rimborso

- possessore del biglietto non nominativo;
- intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- per le comitive, organizzatore del viaggio o capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, singolo componente;
- delegati degli aventi diritto.

DOVE chiedere il rimborso

- biglietterie abilitate, salvo le eccezioni previste;
- agenzia emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del cliente;
- biglietteria abilitata della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- biglietteria abilitata della stazione di partenza per la richiesta di rimborso avanzata entro 30 minuti dalla convalida;
- biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione per le richieste di rimborso integrale per cause di Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica. In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia:
- Direzione Regionale per i treni speciali;
- Direzione Regionale, per posta, nel caso di biglietteria di partenza chiusa o assente. La spedizione della richiesta, insieme al biglietto originale, deve avvenire dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto purché non coincida con quella di arrivo e deve essere effettuata entro 24 ore dall'evento.



COME chiedere il rimborso

- **verbalmente** se il biglietto è rimborsabile a vista e senza necessità di ulteriori approfondimenti
- **per iscritto** (carta libera per richieste da stazioni senza personale) se il rimborso è richiesto:
 - per divieto dell'autorità pubblica o per causa FS non verificabili immediatamente dalla biglietteria;
 - per treni speciali;
 - durante la chiusura delle biglietterie.

In entrambi i casi devono essere consegnati i biglietti originali ed esibito un documento di identificazione personale, unitamente ad ogni altro documento che comprovi il diritto al rimborso.

QUANDO chiedere il rimborso

La richiesta di rimborso deve essere presentata entro:

- il periodo di utilizzazione del biglietto e, comunque, prima della convalida;
- 30' dalla convalida purché la richiesta di rimborso dei biglietti convalidati sia presentata presso la biglietteria abilitata della stazione di partenza.

COME è effettuato il rimborso

- **in contanti**, nel caso di richiesta verbale, **presso la biglietteria o l'agenzia di viaggio emittente**;
- **a mezzo assegno**, bonifico bancario o bonus dagli Uffici competenti;
- **con il rilascio di biglietti della stessa tipologia da parte della Direzione Regionale competente** (a fascia km o a tagliando se il rimborso interessa un biglietto con applicazione sovragregionale) per biglietti e abbonamenti acquistati on line ove previsto.



■ Rimborsi per rinuncia al viaggio da parte dell'utente

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe.

Solo l'abbonamento annuale regionale può essere rimborsato, prima dell'inizio di validità, con applicazione di una trattenuta del 5%.

In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla tariffa 40 per il periodo di avvenuta utilizzazione.

Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a € 8,00 a viaggiatore.

Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti, per azioni di promozione o di fidelizzazione, in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento.

Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso deve essere richiesto presso qualsiasi biglietteria abilitata o all'agenzia che lo ha emesso entro il periodo di utilizzazione o entro i limiti di validità e comunque prima della convalida del biglietto stesso.

E' consentito tuttavia il rimborso del biglietto convalidato a condizione che la richiesta sia presentata alla biglietteria della stazione di partenza entro 30 minuti dal momento della convalida.

Biglietto parzialmente non utilizzato

Il viaggiatore può chiedere, prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato, nei seguenti casi:

a) quando non intenda valersi dei mezzi alternativi, messi a disposizione da Trenitalia, per mancata coincidenza dipendente dal ritardo o dalla soppressione del treno o da interruzioni di servizio;

b) salvo quanto diversamente disposto dalle singole tariffe, quando il viaggiatore, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purché la mancata prosecuzione sia fatta constatare a Trenitalia all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia comprovata.



Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone

Il viaggiatore può richiedere, prima dell'utilizzazione del biglietto, il rimborso parziale nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori.

Viaggio in classe inferiore

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utilizzare la classe inferiore.

Biglietto per trasporto animali

Il biglietto è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a € 8,00 dopo l'applicazione della trattenuta) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

NON SONO RIMBORSABILI

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso
- biglietti di corsa semplice acquistati on line (con esclusione dei casi di sciopero ed errato acquisto)
- gli abbonamenti acquistati on line (con esclusione dell'errato acquisto)
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti a prezzo globale per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto
- i biglietti di supplemento bici
- i biglietti e gli abbonamenti a fascia chilometrica
- i biglietti e gli abbonamenti a tagliandi autoadesivi
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.



CHI può chiedere il rimborso

- possessore del biglietto non nominativo
- intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti
- per le comitive, organizzatore del viaggio o capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, ogni singolo componente
- delegati dagli aventi diritto.

DOVE chiedere il rimborso

- biglietterie abilitate, salvo le eccezioni previste
- agenzia emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del cliente
- biglietteria abilitata della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio
- biglietteria abilitata della stazione di partenza per la richiesta di rimborso avanzata entro 30 minuti dalla convalida
- biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione per le richieste di rimborso integrale per cause FS o per ordine dell'autorità pubblica.

In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia

- Direzione Regionale per i treni speciali
- Direzione Regionale, per posta, nel caso di biglietteria di partenza chiusa o assente. La spedizione della richiesta, insieme al biglietto originale, deve avvenire dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto purché non coincida con quella di arrivo e deve essere effettuata entro 24 ore dall'evento.



COME chiedere il rimborso

- **verbalmente**, se il biglietto è rimborsabile a vista e senza necessità di ulteriori approfondimenti;
 - **per iscritto** (in carta libera per richieste da stazioni senza personale o mediante lo specifico modulo di richiesta) se il rimborso è richiesto:
 - per divieto dell'autorità pubblica o per causa FS non verificabili immediatamente dalla biglietteria
 - per treni speciali
 - durante la chiusura delle biglietterie
- In entrambi i casi devono essere consegnati i biglietti originali ed esibito un documento di identificazione personale, unitamente ad ogni altro documento che comprovi il diritto al rimborso.

QUANDO chiedere il rimborso

La richiesta di rimborso deve essere presentata entro:

- il periodo di utilizzazione del biglietto e, comunque, prima della convalida
- 30' dalla convalida purché la richiesta di rimborso dei biglietti convalidati sia presentata presso la biglietteria abilitata della stazione di partenza.

COME è effettuato il rimborso

- **in contanti**, nel caso di richiesta verbale, **presso la biglietteria o l'agenzia viaggi emittente**;
- **a mezzo assegno**, bonifico bancario o bonus dagli Uffici competenti;
- **con il rilascio di biglietti della stessa tipologia da parte della Direzione Regionale competente** (a fascia km o a tagliando se il rimborso interessa un biglietto con applicazione sovragionale) per biglietti e abbonamenti acquistati on line ove previsto.

L'INDENNIZZO per DANNI a persone e cose

Gli eventuali danni a persone e/o cose intervenuti durante il viaggio ed imputabili alla responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche.

Per ottenere l'indennizzo va inviata apposita domanda a: **Trenitalia – Direzione Regionale Lazio - Via di Villa Spada, 72 – 00138 Roma.**



RECLAMI e SUGGERIMENTI

In caso di disservizi e per ogni altro problema che si presentasse nel trasporto ferroviario, gli utenti possono inviare reclami e suggerimenti nei modi seguenti:

- **tramite il sito www.ferroviedellostato.it**, cliccando su Trenitalia / Area clienti / Assistenza clienti, Reclami, Conciliazione e compilando on line il modulo secondo le istruzioni. Il reclamo viene immesso nel sistema informatizzato e l'utente riceve in automatico un codice identificativo del suo reclamo;
- **utilizzando i moduli disponibili** presso tutti i Centri di Assistenza clienti, nelle biglietterie e negli uffici informazioni presenti nelle principali stazioni;
- **indirizzando segnalazioni per iscritto** alla Direzione Regionale del Lazio di Trenitalia. In base alla Carta dei Servizi Regionale, **Trenitalia deve rispondere all'utente in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni.**

Il Servizio Clienti di Trenitalia risponde al **Numero telefonico 06.88339547** attivo dal lunedì al giovedì, dalle 9.30 alle 16.30 e il venerdì dalle ore 9.30 alle 13.00. **Fax 06.88339608** - direzione.lazio@trenitalia.it

I TRENI PER FIUMICINO

Le Ferrovie dello Stato hanno istituito due linee per l'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Fiumicino:

- **il treno Leonardo Express**, con partenza dalla stazione Termini, che impiega circa 30 minuti senza fermate intermedie e con una frequenza di 30 minuti.

Il biglietto costa 14 euro (15 se si acquista al desk Trenitalia presente in prossimità del treno). I biglietti acquistati tramite internet hanno una validità di 90 minuti dall'ora di partenza del treno. Il Leonardo Express parte dal binario 25 ed è garantito anche in caso di sciopero.

- **la linea Fara Sabina -Fiumicino (FR1)**, che ferma in alcune delle principali stazioni di Roma (Tiburtina, Tuscolana, Ostiense, Trastevere), con frequenza di 15 minuti nei giorni feriali e di 30 minuti in quelli festivi. Il costo del biglietto è di 8,00 euro.

Per gli orari, consultare il sito <http://www.ferroviedellostato.it/>



COLLEGAMENTI IN AUTOBUS E MARITTIMI

Trenitalia, in collaborazione con altre società di trasporto pubblico, fornisce informazioni su alcune destinazioni, non raggiunte direttamente da Trenitalia, per le quali ci sono servizi di interscambio e integrazione, treni-autobus o collegamenti marittimi.

Collegamento con autobus Ciampino Stazione FS - Ciampino Aeroporto

GESTORE DEL SERVIZIO: SCHIAFFINI Travel spa

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: presso Schiaffini Travel nei pressi del capolinea e a bordo del bus

COSTO DEL BIGLIETTO: 1,00 euro

FERMATA AUTOBUS: fronte Stazione Ferrovie e piazzale antistante aeroporto

Collegamento con autobus Civitavecchia Stazione FS - Porto Civitavecchia

GESTORE DEL SERVIZIO: ETM ETRURIA TRASPORTI E MOBILITÀ spa

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: presso gli Etm Point oppure a bordo del bus

COSTO DEL BIGLIETTO: presso ETM Point 0,80 euro; a bordo 1,00 euro

FERMATA AUTOBUS: piazzale della Repubblica (antistante Stazione FS); piazza Vittorio Emanuele a 50 metri dall'ingresso del porto in corrispondenza dei moli 5 e 6.

Collegamento Tivoli Stazione FS – Villa D'Este

GESTORE DEL SERVIZIO: C.A.T. Cooperativa Autoservizi Tiburtini

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: Stazione FS: Tabaccomania di Venditti Enzo - Via Mazzini 7 (Tivoli); Bar Tabacchi Pianeta di Fabrizio Nardi & C. - Viale Mazzini 113 (Tivoli); Edicola Maso Claudio - Largo S. Angelo (Tivoli); Villa d'Este: Edicola de Paolis Marisa - Piazza Garibaldi (Tivoli); Soc. G.E.C.I. Tabacchi - Piazza Garibaldi 13/15 (Tivoli); Bar IGEA - Piazza Garibaldi (Tivoli)

COSTO DEL BIGLIETTO: 1,00 euro



FERMATE AUTOBUS: Stazione FS: Linea 1 piazzale Stazione; Linea 4 e 4X: Largo S. Angelo (uscendo dalla stazione a destra, circa 300 m., pensilina centrale vicino edicola); Villa d'Este: Piazza Garibaldi (davanti Bar IGEA)

Collegamento marittimo Formia - Ponza

GESTORE DEL SERVIZIO: CAREMAR spa

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: Biglietteria Porto di Formia; Agenzie di viaggio autorizzate; Call Center 892 123

COSTO DEL BIGLIETTO: collegamenti in traghetto da 14,20 a 15,00 euro (secondo la stagione); Collegamenti in aliscafo 22,20 euro (esclusi diritti di prevendita).

ATTRACCO: Porto di Formia

Collegamento marittimo Formia - Ventotene

GESTORE DEL SERVIZIO: CAREMAR spa

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: Biglietteria Porto di Formia; Agenzie di viaggio autorizzate; Call Center 892 123

COSTO DEL BIGLIETTO: Collegamenti in traghetto da 11,80 a 12,30 euro (secondo la stagione); Collegamenti in aliscafo 17,90 euro (esclusi diritti di prevendita).

ATTRACCO: Porto di Formia

Collegamento marittimo Terracina - Ponza

GESTORE DEL SERVIZIO: NAVIGAZIONE LIBERA DEL GOLFO spa

ACQUISTO DEL BIGLIETTO: Biglietterie situate sui moli di imbarco nei porti di Terracina e Ponza.

COSTO DEL BIGLIETTO:

Bassa Stagione (Giugno)

Solo andata:

Adulti € 16.00, Bambini € 8.00, Gruppi € 13.00

Andata e ritorno:

Adulti € 30.00, Bambini € 16.00, Gruppi € 25.00

Alta Stagione (Dal 1 Luglio al 5 Settembre)

Solo andata:

Adulti € 19.00, Bambini € 10.00, Gruppi € 16.00

Andata e ritorno: Adulti € 35.00, Bambini € 20.00, Gruppi € 30.00

BUNKER SURCHARGE:

le tariffe sono comprensive dell'addizionale tariffa per "Bunker Surcharge" e pertanto sono suscettibili di variazioni in relazione all'andamento del costo del combustibile.

LE TRE FERROVIE REGIONALI EXTRA-METROPOLITANE

Le tre **linee ferroviarie regionali di Roma-Lido, Roma-Pantano e Roma-Viterbo** (gestite dal 1° gennaio 2010 da Atac spa a seguito dell'incorporazione dell'ex concessionaria Metr.Ro. spa), forniscono agli utenti oltre al collegamento urbano anche quello extraurbano regionale, integrando il trasporto pubblico ferroviario gestito da Trenitalia.

La **linea Roma-Lido** va dalla stazione Roma Porta San Paolo fino al limite sud del quartiere balneare di Ostia Lido, completamente all'interno del territorio del Comune di Roma.

La **linea Roma-Pantano** parte dalla Stazione Termini e, lungo la Via Casilina, raggiunge il confine del Comune di Roma, anche se dal 2008 è limitata a Giardinetti.

La **linea Roma-Viterbo** parte dal Piazzale Flaminio (in corrispondenza con la fermata della Metro A) ed arriva fino a Montebello, con una totale di 12 stazioni intermedie (Euclide, Acqua Acetosa, Campi Sportivi, Tor di Quinto, Due Ponti, Grottarossa, Saxa Rubra, Centro RAI, Labaro, La Celsa, Prima Porta, La Giustiniana-Villa di Livia).

Le Risposte ai Quesiti piú Frequenti



Quali sono le novità legislative in materia di trasporto ferroviario?

Dal 13 dicembre 2009 sono entrate in vigore le nuove Condizioni Generali di Trasporto delle persone di Trenitalia, in attuazione delle previsioni del Regolamento CE n. 1371/2007, contenente novità in materia di diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Le nuove norme prevedono, in particolare, una maggiore informazione a favore dei passeggeri e diritti specifici in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze nonché in materia di rimborsi.

E' possibile acquistare biglietti ferroviari on line con carta di credito?

E' certamente possibile acquistare biglietti on line con carta di credito. Per l'acquisto on line è previsto un sistema che garantisce semplicità e sicurezza nell'acquisto e tutela della privacy e che si basa sulle più aggiornate tecnologie di sicurezza oggi disponibili per le transazioni via web. Per il pagamento on line è possibile utilizzare carte di credito ordinarie (VISA, Mastercard, American Express, Diners, Aura, JCB) e carte prepagate (che si appoggiano ai suddetti circuiti).

Ci sono differenze di prezzo del biglietto di ragazzi e bambini?

I bambini di età inferiore ai 4 anni viaggiano gratuitamente sia in prima che in seconda classe, ma non hanno diritto al posto a sedere.

I ragazzi che non hanno ancora compiuto i 12 anni (l'età si considera compiuta

il giorno successivo a quello dell'anniversario di nascita), possono occupare un posto, viaggiando sui treni regionali con una riduzione del 50% del prezzo del biglietto.

Nel caso di rinuncia al viaggio per i treni regionali si può chiedere il rimborso?

Nel caso in cui si intenda rinunciare all'intero viaggio viene applicata una trattenuta sull'importo del biglietto differenziata a seconda del momento in cui viene presentata la richiesta rispetto alla partenza del treno.

Per i treni regionali, non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore. Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti, per azioni di promozione o di fidelizzazione, in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento. I biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro, però, non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio imputabile al viaggiatore.

Ci sono biglietti non rimborsabili per causa del viaggiatore?

Certamente, e sono i seguenti:

- biglietti smarriti, distrutti o rubati;
- biglietti di abbonamento, salvo i casi espressamente previsti;
- prenotazione del posto;
- carte commerciali;
- carnet di prenotazioni per abbonati;
- biglietti rilasciati in base ad offerte promozionali che prevedono espressamente la non rimborsabilità;
- biglietti gratuiti rilasciati a qualsiasi titolo;
- importi dovuti per la riservazione in uso esclusivo di compartimenti e carrozze;
- gli importi aggiuntivi pagati per il pagamento del biglietto preriservato con postoclick, per la consegna a domicilio dei biglietti e quelli corrisposti a titolo di compenso per le attività di vendita delle agenzie di viaggio.

Che cosa è previsto in caso di ritardo in partenza o durante il viaggio?

Il gestore del servizio di trasporto ferroviario è tenuto ad informare il viaggiatore sui ritardi e la soppressione di treni, non appena tale informazione è disponibile.

Cosa succede in caso di ritardo di un treno regionale?

Se il treno viene soppresso o si verifica un ritardo in partenza di almeno 60 minuti, è possibile ottenere presso tutte le biglietterie un rimborso integrale del biglietto anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale; in caso contrario procederà all'inoltro alla Direzione Regionale competente della richiesta presentata in forma scritta.

Nel caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Regionale competente allegando l'originale del biglietto.

Sono escluse alcune tipologie di biglietto, come indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

Qual è il termine per chiedere il rimborso?

Il rimborso può essere chiesto prima dell'orario di partenza del treno prenotato ovvero dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto a seconda dell'offerta cui si riferisce il biglietto.

Quali biglietti sono esclusi dal rimborso?

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice acquistati on line (con esclusione del caso di sciopero e errato acquisto)
- gli abbonamenti acquistati on line (con esclusione dell'errato acquisto)
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti a prezzo globale per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto (tariffa 1 ter)
- i biglietti di supplemento bici
- i biglietti e gli abbonamenti a fascia chilometrica
- i biglietti e gli abbonamenti a tagliandi autoadesivi
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Chi deve presentare la richiesta di rimborso?

La richiesta di rimborso può essere presentata dal possessore del biglietto non nominativo, dall'intestatario del biglietto nominativo e, per le comitive, dall'organizzatore del viaggio, dal capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, dal singolo componente. In ogni caso, può presentarla una persona munita di apposita delegato.

Dove va presentata la richiesta di rimborso?

La richiesta di rimborso può essere presentata presso le biglietterie abilitate ovvero all'agenzia emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del passeggero. Può essere altresì presentata presso le Direzioni Regionali per i treni speciali o presso la Direzione Regionale, per posta, nel caso di biglietteria di partenza chiusa o assente.

Come si deve presentare la richiesta di rimborso?

La richiesta di rimborso può essere presentata verbalmente solo se il biglietto è rimborsabile a vista e senza necessità di ulteriori approfondimenti. In tutti gli altri casi, deve essere presentata per iscritto. In entrambi i casi devono essere consegnati i biglietti originali ed esibito un documento di identificazione personale, unitamente ad ogni altro documento che comprovi il diritto al rimborso.

Si può chiedere il rimborso del biglietto se si viaggia in classe inferiore?

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di

utilizzare la classe inferiore.

Cosa bisogna fare in caso di ritardo all'arrivo?

Qualora si tratti di biglietti di corsa semplice, e si intenda continuare il viaggio, nonostante il ritardo prevedibile superiore ad un'ora, si ha diritto ad una indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti.

Quale assistenza è prevista per le persone con disabilità o a mobilità ridotta?

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono usufruire di un servizio di assistenza al momento della partenza, all'arrivo ed anche a bordo del treno.

Si può chiamare il Numero Unico Nazionale 199303060 o rivolgersi alle Sale Blu presenti nelle principali stazioni, presentandosi al Meeting point dedicato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza del treno.

Tuttavia il servizio di assistenza non è effettuato se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ovvero se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale dedicato.

Nel caso in cui il viaggiatore non sia autosufficiente, è necessario che sia accompagnato da una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria.

In caso di furto o danneggiamento dei bagagli sul treno cosa posso fare?

Premesso che i bagagli sono sempre sotto la custodia del viaggiatore e che Trenitalia risponde solo dei danni determinati da incidente ferroviario ad essa imputabile, in caso di furto è possibile presentare una richiesta di indennizzo alla biglietteria abilitata della stazione di destinazione, o inviarla a mezzo posta al seguente indirizzo: **TRENITALIA SpA – Assistenza Passeggeri - Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 ROMA**, entro 15 giorni dalla data del furto.

Come va presentata la richiesta di indennizzo?

Per presentare la richiesta occorre:

- aver segnalato il furto immediatamente, e comunque non oltre le 24 ore, al personale in servizio di Trenitalia e ed aver presentato denuncia alla Polizia Ferroviaria e/o altre Autorità Giudiziarie entro tre giorni lavorativi successivi al sinistro stesso;
- fornire a Trenitalia una distinta particolareggiata delle cose rubate o danneggiate, con l'indicazione del relativo valore, allegando l'originale del biglietto. L'originale del biglietto può essere sostituito dalla copia fotostatica autenticata dalla struttura ricevente, cioè la biglietteria o l'ufficio di assistenza alla clientela, da considerare elemento essenziale affinché si possa dar luogo al risarcimento previsto. Nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato trafugato assieme al bagaglio è necessario che ciò sia opportunamente evidenziato nella dichiarazione di furto.

Nel caso di invio tramite posta farà fede il timbro postale. Sono esclusi dalla copertura assicurativa apparecchiature elettroniche portabili, apparecchi fotografici ed audiofonovisivi, preziosi, denaro, carte valori e titoli di credito in genere.

Cosa si può fare in caso di smarrimento del bagaglio?

Per i bagagli smarriti occorre rivolgersi all'Ufficio Oggetti Smarriti presso il Comune, in conformità a quanto disposto dagli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Il cane guida delle persone non vedenti deve pagare il biglietto?

No, è previsto il trasporto a titolo gratuito del cane guida delle persone non vedenti, anche se accompagnate, su tutte le categorie di treni.

Si può fumare sui treni?

No. È vietato fumare a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni.

Esistono punti di ristorazione sui treni regionali?

No. Il servizio di ristorazione a bordo viene effettuato soltanto sui treni nazionali con vagoni ristorante riconoscibile dalla simbologia riportata accanto al numero del treno e specificata nell'Orario Ufficiale di Trenitalia.

Si può accedere liberamente alla carrozza ristorante sia per i pasti che per le altre consumazioni, purchè si possieda un biglietto valido e si deve comunque lasciare la carrozza quando deve essere servita la successiva serie dei pasti.

Si può salire sui treni regionali con la bicicletta?

Sui treni abilitati, ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta acquistando un altro biglietto a tariffa intera di seconda classe o, in alternativa, il supplemento "bici al seguito" valido 24 ore dalla convalida e acquistabile presso i punti vendita autorizzati al costo di 3,50 euro. Il biglietto a tariffa intera di 2^a classe per il trasporto della bici deve essere validato prima di salire in treno e ha la stessa validità del biglietto di viaggio di corsa semplice. Le bici possono essere trasportate gratuitamente anche nelle sacche apposite (cm 80x100x40).

Come si può inoltrare un reclamo?

Il reclamo può essere presentato in vari modi: collegandosi al sito internet : www.ferroviedellostato.it cliccando su:

Trenitalia / Area clienti / Assistenza clienti, Reclami, Conciliazione e compilando on line il modulo secondo le istruzioni; utilizzando i moduli disponibili presso tutti i Centri di Assistenza clienti, nelle biglietterie e negli uffici informazioni presenti nelle principali stazioni; indirizzando segnalazioni per iscritto alla Direzione Regionale del Lazio di Trenitalia.

Ho diritto a ricevere una risposta?

In base alla Carta dei Servizi Regionale, Trenitalia deve rispondere all'utente in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni.

In caso di sciopero sono garantiti solo i treni nazionali o anche i treni regionali?

Nelle giornate di sciopero sono assicurati servizi minimi di trasporto predisposti a seguito di accordi con le Organizzazioni sindacali, ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge n.146/1990.

Per quanto riguarda il trasporto locale, sono stati istituiti i servizi essenziali nelle fasce orarie di maggiore frequentazione (dalle ore 06:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00 dei giorni feriali).

I treni che si trovano in viaggio a sciopero iniziato di norma arrivano comunque alla destinazione finale se questa è raggiungibile entro un'ora dall'inizio dell'agitazione sindacale; trascorso tale periodo, i treni possono fermarsi in stazioni precedenti la destinazione finale.

E' bene, comunque, prestare attenzione alle informazioni che vengono divulgate da Trenitalia e dagli organi di informazione pubblica.

Principale **NORMATIVA** di riferimento

Legge 12 giugno 1990, n. 146 "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge"

Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422

"Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59"

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

"Codice in materia di protezione dei dati personali"

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti (Carta della mobilità)"

Legge Regionale del Lazio 16 luglio 1998 n. 30 "Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale"

MODULISTICA on line

Reclami, Segnalazioni, Istanze



www.trenitalia.it

Modulo di Reclamo

Modulo per notizie sul reclamo o su altre istanze di rimborso o indennizzo

Modulo per richiesta di indennità per ritardo

Modulo per richiesta di rimborso Agenzie Trenitalia web

Modulo di domanda di conciliazione

www.provincia.rm.it/abbonamenti

Modulo per agevolazione tariffaria abbonamento

Metrebus annuale ordinario integrato

www.consumatori.info *(Area Consumatori e Turismo)*

Modulo di richiesta risarcimento danni per disservizi ferroviari

Modulo di richiesta indennizzo per smarrimento bagaglio

Modulo di richiesta bonus per climatizzatore non funzionante

L'Unione Nazionale Consumatori, fondata da Vincenzo Dona nel 1955, è la più antica organizzazione di consumatori italiana.

L'Unione Nazionale Consumatori è un'associazione di utilità e promozione sociale senza fini di lucro, che rappresenta e tutela, sia individualmente che collettivamente, gli interessi di tutti indistintamente i cittadini, intesi come consumatori e utenti di servizi pubblici e privati.

Attualmente è presente in tutte le Regioni attraverso oltre 120 Comitati e Delegazioni locali.

Il Comitato di Roma e del Lazio, che rappresenta l'Unione Nazionale Consumatori in tutto il territorio della regione Lazio, è riconosciuto ai sensi della Legge Regionale Lazio n.44/1992 e fa parte del Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC).

Il Comitato di Roma e del Lazio ha propri rappresentanti in organismi pubblici e privati comunali, provinciali e regionali, realizza progetti ed iniziative a tutela dei consumatori della regione Lazio, pubblica brochure, opuscoli e monografie di informazione ai consumatori, partecipa ad iniziative a tutela dei cittadini organizzate da enti pubblici e agenzie regionali, partecipa con i Comuni della Regione Lazio alla gestione di Sportelli di tutela consumatori, collabora con enti di certificazione per il miglioramento della qualità e sicurezza dei prodotti, svolge attività di formazione sulle materie del consumerismo.

L'Ufficio Legale del Comitato, formato da avvocati e consulenti altamente specializzati, fornisce agli associati consulenza ed assistenza legale, sia giudiziale che stragiudiziale (Conciliazione presso Camere di Commercio, CO.RE.COM., Giudice di Pace...), per la risoluzione di problematiche relative a:

- Assicurazioni, Banche, Finanziarie;
- Contratti, Frodi commerciali, Prodotti difettosi;
- Condominio, Servizi Immobiliari;
- Telefonia, Poste, Tariffe, Multe stradali, Cartelle di pagamento;
- Sicurezza alimentare, Sanità, Responsabilità Medica;
- Viaggi, Turismo, Trasporti.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha realizzato, fin dalla sua costituzione, numerosi progetti nell'ambito dei programmi della Regione Lazio a favore dei consumatori, tra i quali:

Educazione alimentare per gli alunni delle scuole medie inferiori della Regione Lazio

Cibi, mense, biotech: informazioni al consumatore

Dal campo al piatto: tracciabilità, sicurezza e qualità dei prodotti alimentari

Alimentazione, integratori, fitness e vacanze: come orientare consumatori e giovani al benessere

INFO.CASA Sicurezza, qualità e risparmio: tre obiettivi a tutela dei consumatori

BABY CONSUMATORI - Centro di documentazione on line sulla sicurezza dei prodotti

TURISMO & CONSUMATORI - I diritti del turista.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha inoltre pubblicato:

Sicurezza alimentare: i "pasticcini" sui cibi transgenici

Obiettivo sicurezza: la tracciabilità delle carni

Diete e integratori alimentari – Come scegliere il benessere a tavola e nello sport

Viaggi e vacanze – Andata e Ritorno senza problemi

Impresa & Consumatori – Qualità e Sicurezza dei prodotti destinati all'infanzia

I Servizi socio-educativi per l'infanzia

QUOTA ANNUALE DI ISCRIZIONE SOCIO ORDINARIO euro 35,00 da versare

• presso la sede del Comitato di Roma in Via Buccari n. 1 Tel 06.37513801 – Fax 06.37512319
info@consumatori.info

• mediante bonifico bancario sul c/c n. 78500/18 intestato a Unione Nazionale Consumatori Comitato di Roma e del Lazio - codice IBAN: IT 17 X 03002 03250 000007850018

