

## **10. Obblighi e responsabilità di Trenitalia**

### **10.1. Responsabilità per interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze e ritardi**

Fatto salvo quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento (UE) n. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si applica la disciplina prevista dalla legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni.

#### **10.1.1. Interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze, partenza ritardata o prevedibile ritardo all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti**

Nei seguenti casi, per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica:

- a) interruzioni di linea;
- b) soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso;
- c) perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo;
- d) partenza ritardata pari o superiore a 60 minuti;
- e) prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti

il passeggero può scegliere tra:

I) rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità di cui al successivo punto 10.1.4 oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;

II) proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Trenitalia, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi. Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa (limitatamente al biglietto singolo e al biglietto cumulativo), il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

### **10.1.2. L'assistenza al passeggero**

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza il passeggero viene informato della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tali informazioni sono disponibili.

Quando il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto è superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;
- al pernottamento con trattamento di qualità media se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da Trenitalia, e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo tre notti nel caso in cui il disservizio dipenda da una circostanza straordinaria esterna all'esercizio ferroviario (quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche), da colpa del passeggero oppure da un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio, se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

I passeggeri possono reperire sul sito [viaggiatreno.it](http://viaggiatreno.it) le informazioni relative a singoli treni su eventuali ritardi, perdita di coincidenze o soppressioni.

Nelle attività di assistenza Trenitalia presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nonché dei cani da assistenza..

### **10.1.3. I servizi sostitutivi**

Nei casi di cui al punto 10.1.1 il passeggero, qualora non intenda rinunciare al viaggio con diritto al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 10.1.4., può avvalersi di servizi sostitutivi messi, ove possibile, a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile (di categoria pari o inferiore per i treni del servizio nazionale) oppure seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.

Il passeggero può essere autorizzato da Trenitalia a proseguire il viaggio anche in classe, livello di servizio o categoria di treno superiore senza pagamento aggiuntivo (per i treni del servizio nazionale sono esclusi il livello di servizio Executive, il servizio cuccette, Vagoni Letto ed Excelsior).

Nel caso di sostituzione, non prevista in orario, di servizi ferroviari con autoservizi possono non essere garantiti i servizi aggiuntivi (quali ad esempio il trasporto di biciclette e di animali), nonché l'accessibilità delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Per maggiori dettagli sui servizi sostitutivi, stabili e continuativi o a carattere temporaneo, si rinvia alle Parti Speciali.

#### **10.1.4. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica**

Nei casi di cui al punto 10.1.1. il passeggero che ha già acquistato il biglietto può rinunciare al trasporto e ottenere il rimborso integrale del prezzo pagato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.

Tali condizioni sono sempre valide per il biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) e per il biglietto cumulativo, così come definito al paragrafo 4.2. Il rimborso degli altri titoli di viaggio diversi dai biglietti singoli o globali è disciplinato dalle Parti Speciali.

Il rimborso è escluso per alcuni titoli di viaggio e servizi accessori. Per i dettagli si rinvia alle Parti Speciali.

#### **10.1.5. L'indennità in caso di ritardo in arrivo**

In caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) o sul biglietto cumulativo, se il passeggero non ha optato per il rimborso integrale per rinuncia al viaggio di cui al precedente punto 10.1.4, Trenitalia corrisponde una indennità pari al:

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

Ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità, il ritardo del treno è calcolato tenendo conto dell'orario effettivo rilevato dal Gestore dell'Infrastruttura rispetto all'orario programmato indicato sull'Orario Ufficiale in vigore. Per le stazioni riportate nell'Allegato Tecnico 7, il computo del ritardo tiene conto dell'orario effettivo, oltre un tempo aggiuntivo variabile in relazione alle caratteristiche infrastrutturali dell'impianto.

L'indennità è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di biglietto cumulativo, secondo quanto precisato nelle Parti Speciali.

A partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino a dodici mesi successivi alla data del ritardo, il passeggero può verificare se ha diritto all'indennità sul sito di Trenitalia o attraverso altri canali (tra cui biglietterie, agenzie di viaggio, Self-Service, Call Center).

I passeggeri non hanno diritto a indennizzi se sono informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo, proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

L'indennità non è riconosciuta per alcuni biglietti e servizi accessori nonché ai possessori di biglietti gratuiti e, in ogni caso, per importi inferiori a 4,00 euro. Per i dettagli si rinvia alle Parti Speciali.

L'indennità degli altri titoli di viaggio diversi dai biglietti singoli o globali è disciplinata dalle Parti Speciali nelle quali sono inoltre indicati maggiori dettagli sulle indennità spettanti.

#### **10.1.6. L'indennità ai titolari di un abbonamento**

I passeggeri titolari di un abbonamento regionale e intercity che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un'indennità per ritardo pari al 10% dell'importo pagato nel caso in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso.

Si rinvia alle Parti Speciali per i criteri di calcolo dell'indennità per i servizi a mercato e per maggiori dettagli per i servizi regionali e intercity.

L'indennità non è riconosciuta ai possessori di abbonamenti gratuiti e, in ogni caso, per importi inferiori a 4,00 euro.

A partire dalla scadenza del titolo e fino ai dodici mesi successivi è possibile verificare il diritto all'indennità sul sito di Trenitalia o attraverso altri canali (tra cui biglietterie, agenzie di viaggio, Self-Service, Call Center).

#### **10.2. Indennità per le persone a mobilità ridotta**

Quando una corsa del trasporto connotato da oneri di servizio pubblico indicata sull'orario ufficiale come fruibile da passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con servizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, Trenitalia riconosce al passeggero

con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso integrale del biglietto, un'indennità pari al:

- 50% del prezzo del biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) per i treni regionali;
- 25% del prezzo del biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) per i treni Intercity e Intercity Notte.

In caso di abbonamenti si rinvia alla disciplina di dettaglio contenuta nelle Parti Speciali.

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

### **10.3. Le modalità di richiesta ed ottenimento di rimborsi, indennità e restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente**

Le richieste di rimborso (compresa la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente di cui al paragrafo 10.1.1 punto II) e di indennità possono essere avanzate dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata per iscritto.

La richiesta va presentata tramite qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti, le Agenzie di viaggio che hanno emesso il titolo, il sito web con accesso da apposito link posto nell'home page, posta ordinaria o secondo le specifiche modalità indicate nelle Parti Speciali.

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria è chiusa o momentaneamente impresenziata, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, utilizzare le specifiche modalità indicate nelle Parti Speciali.

Quanto dovuto viene corrisposto entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda e può essere erogato mediante buoni e/o altri servizi, con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; su richiesta del passeggero, può essere corrisposto in denaro.

### **10.4. Responsabilità per danno alle persone**

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, Trenitalia ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

### **10.5. Responsabilità per danno alle cose**

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta di cui Trenitalia è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

Ove possibile, Trenitalia e il gestore delle stazioni compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata.

Agli effetti della responsabilità, Trenitalia non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

#### **10.6. La Sicurezza dell'esercizio ferroviario**

Per danni conseguenti ad un incidente nucleare, da qualunque causa determinato, si applicano le disposizioni della legge 31 dicembre 1962, n. 1860 e del Decreto del Presidente della Repubblica 10 maggio 1975, n. 519.

#### **10.7. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari**

Trenitalia non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone impiegate per eseguire il trasporto laddove queste operino dietro richiesta del passeggero per prestazioni non rientranti nella competenza di Trenitalia ovvero operino al di fuori delle mansioni loro attribuite.

#### **10.8. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili**

Trenitalia non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del passeggero, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili a norma del precedente punto 8.

#### **10.9. Servizi garantiti in caso di sciopero**

In caso di sciopero Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, attraverso i principali canali di informazione e, ove pertinente, a

bordo treno in merito all'effettuazione dei servizi garantiti in caso di sciopero predisposti a seguito di accordi con le Organizzazioni sindacali nel rispetto della Legge 146/1990.

Per le modalità di richiesta del rimborso spettante in caso di sciopero si rinvia alle Parti Speciali.

I treni (o servizi sostitutivi) che si trovano in viaggio a sciopero iniziato arrivano comunque alla destinazione finale se questa è raggiungibile entro un'ora dall'inizio dell'agitazione sindacale; trascorso tale periodo, i treni (o servizi sostitutivi) possono fermarsi in stazioni precedenti la destinazione finale. L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero indicato nell'orario ufficiale è disponibile sul sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).