

## 4. Il titolo di viaggio

### 4.1. Generalità

Il contratto di trasporto concluso con Trenitalia a norma delle CGT per l'utilizzo di servizi ferroviari è rappresentato dal titolo di viaggio.

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle CGT.

Il titolo di viaggio può essere su supporto materiale (per esempio: cartaceo, plastico) o immateriale/elettronico (per esempio: *file pdf*, *ticketless*, QR Code).

Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il treno, il livello di servizio, la classe prescelta e il giorno ove previsto.

Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

### 4.2. Tipologie di titoli di viaggio

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione della tipologia e può essere:

- **biglietto singolo:** titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto ferroviario nell'ambito di un unico contratto di trasporto (biglietto di corsa semplice);
- **biglietto integrato:** titolo di viaggio che abilita all'utilizzo di più servizi di trasporto, ferroviario e non ferroviario, oggetto di uno o più contratti di trasporto a seconda delle diverse combinazioni di servizi e/o imprese;
- **biglietto cumulativo**<sup>1</sup>: uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta dai sistemi di vendita di Trenitalia e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia, Trenitalia France e Ferrovie del Sud Est (FSE) nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie;
- **abbonamento:** titolo di viaggio che consente di effettuare un numero predeterminato o illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per il periodo di tempo specificato.

---

<sup>1</sup> In ottemperanza al Reg. (UE) 782/2021, il biglietto globale cambia denominazione in biglietto cumulativo

I titoli di viaggio integrati – a tariffa integrata o meno – anche laddove rappresentati da un unico tagliando, sono da considerarsi contratti di trasporto distinti con riguardo ai rapporti verso la clientela, per quanto concerne ad esempio l’assistenza, la trattazione dei reclami e la corresponsione di rimborsi e indennità.

### **4.3. Prezzo e tariffa**

Trenitalia presta servizi di trasporto passeggeri sia in regime di libero mercato (anche “a mercato”), sia attraverso contratti di servizio con le Amministrazioni competenti, laddove presenti obblighi di servizio pubblico.

Nel caso di servizi di trasporto a mercato Trenitalia stabilisce e varia i prezzi secondo criteri di sostenibilità economico-finanziaria e di efficienza.

Nel caso di servizi di trasporto onerati da obbligo di servizio pubblico Trenitalia applica le tariffe secondo quanto disposto dalle Amministrazioni affidanti.

L’importo del titolo di viaggio deve essere pagato prima della partenza del treno (o servizio sostitutivo), con moneta avente corso legale nello Stato o con carte di credito o di debito espressamente indicate.

Modalità di pagamento diverse possono essere previste a seconda del canale di vendita utilizzato e della tipologia di titolo di viaggio acquistato.

#### **4.3.1. Agevolazioni e Carte Commerciali**

Le agevolazioni per specifiche categorie di passeggeri (Concessione Speciale III per persone con disabilità della vista e Concessione Speciale VIII per persone mutilate e invalide di guerra e per servizio), per i possessori di carte commerciali (Carta Blu, Carta Argento e Carta Verde), nonché per i viaggi degli Elettori sono disciplinate negli Allegati Tecnici alla presente Parte I delle CGT.

### **4.4. Vendita dei titoli di viaggio**

Il passeggero può acquistare i titoli di viaggio tramite i seguenti principali canali di vendita: il sito istituzionale [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), l’App Trenitalia, il Call center<sup>2</sup>, le biglietterie, le emettitrici self-service, le agenzie di viaggio, i tour operator e altri rivenditori autorizzati.

Ulteriori canali di vendita possono essere indicati nelle Parti Speciali.

Nel caso di acquisto presso le agenzie di viaggio abilitate, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell’agenzia.

---

<sup>2</sup> I servizi, i relativi costi e gli orari delle numerazioni sono dettagliati nella Parte Speciale II – Trasporto Nazionale delle presenti CGT, Capitolo 4 – Listino dei prezzi, punto 1, lettera a).

La possibilità di acquisto tramite il sito, il Call Center e l'App Trenitalia è limitata a determinate tipologie di titoli di viaggio<sup>3</sup>.

L'acquisto a bordo treno del titolo di viaggio è ammesso esclusivamente nelle situazioni e secondo le modalità dettagliate nelle Parti Speciali.

I passeggeri in possesso dell'apposita agevolazione prevista dalle Concessioni Speciali III e la Concessione VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il personale di accompagnamento e senza l'applicazione di penalità/soprattasse e sanzioni, anche in presenza di un accompagnatore.

In caso di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio cartaceo il rilascio del duplicato o della ristampa sono ammessi nei casi espressamente previsti dalle Parti Speciali.

Qualora non sia ammesso il rilascio di un duplicato, il passeggero che voglia comunque effettuare il viaggio deve acquistare un nuovo titolo.

#### **4.4.1. Verifiche a carico del passeggero in fase di acquisto**

Prima di completare la transazione di acquisto o all'atto di ricevere il titolo di viaggio in caso di acquisto presso le biglietterie di Trenitalia, il passeggero deve verificare:

- la corretta indicazione dei dati riportati sul titolo di viaggio (nome e cognome per i biglietti nominativi, origine e destinazione, itinerario, data, classe/livello di servizio, numero dei passeggeri);
- la riduzione di prezzo eventualmente spettante;
- il prezzo pagato, che deve corrispondere a quello esposto sul titolo di viaggio per le tipologie che ne prevedono l'indicazione.

#### **4.4.2. Divieto di cessione indebita dei titoli di viaggio**

È severamente vietato il commercio, la distribuzione e la vendita dei titoli di viaggio non autorizzati da Trenitalia e fuori dai canali di vendita previsti.

I titoli di viaggio non nominativi sono cedibili, a patto che il viaggio non abbia ancora avuto inizio.

---

<sup>3</sup> Sono esclusi dalla vendita sul sito, tramite il Call Center e l'App Trenitalia, i biglietti previsti da accordi particolari e da convenzioni a pagamento differito e biglietti in base a specifiche offerte che espressamente escludono tali canali.

Per alcuni titoli di viaggio nominativi, nei casi espressamente previsti nelle Parti Speciali II – Trasporto Nazionale e IV – Trasporto Internazionale, è ammesso il cambio del nominativo presso i canali autorizzati.

Il passeggero che effettui o tenti di effettuare viaggi con titoli intestati a terzi (ivi comprese le prenotazioni in appoggio ai titoli suddetti) è soggetto al pagamento di quanto stabilito nelle Parti Speciali per tali fattispecie.

#### **4.4.3. Modifiche al titolo di viaggio**

Le modifiche al titolo di viaggio sono consentite secondo i limiti e le modalità definite dalle Parti Speciali.