

TRENO CANCELLATO? RITARDO PROLUNGATO? DIFFICOLTÀ CON L'ACQUISTO DEL BIGLIETTO? PROBLEMI CON L'ACCESSIBILITÀ AI TRENI E ALLE STAZIONI?

In questi e in altri casi i viaggiatori hanno per legge specifici diritti che le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i gestori delle stazioni sono tenuti a comunicare ()*



I DIRITTI DEI VIAGGIATORI

sintesi

DIRITTI GENERALI

Informazioni di viaggio

Il viaggiatore ha diritto di ottenere dalle imprese ferroviarie, sia prima della partenza sia durante il viaggio, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio di trasporto quali, ad esempio, quelle relative ad orari e tariffe di viaggio, ai servizi disponibili a bordo treno, alle modalità da seguire per la denuncia e il recupero dei bagagli smarriti.

Assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità

Se il viaggiatore è una persona con disabilità o a ridotta mobilità, ha diritto di ricevere gratuitamente l'assistenza a bordo treno e nelle stazioni che fanno parte del network delle Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI).

Per usufruirne il viaggiatore deve comunicare le proprie esigenze all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione, secondo le tempistiche stabilite (per informazioni sito web di RFI rfi.it).

Acquisto biglietti

Il viaggiatore ha diritto di acquistare il proprio biglietto allo sportello, al distributore automatico, telefonicamente e via internet.

Responsabilità in caso di danni

In caso di lesioni o decesso di passeggeri in conseguenza di incidenti legati all'esercizio ferroviario, è previsto un risarcimento da parte dell'impresa ferroviaria commisurato al danno subito. Deve inoltre essere garantito da parte dell'impresa ferroviaria, in anticipo rispetto alla definizione del risarcimento, il pagamento delle spese necessarie a far fronte alle immediate esigenze economiche.

TRENO IN FORTE RITARDO O CANCELLATO

Informazioni e assistenza

Il viaggiatore ha diritto di essere informato sulle variazioni al servizio di trasporto (cancellazioni, ritardi, ecc.) non appena queste informazioni siano disponibili.

In particolari casi e in base all'entità del ritardo, in attesa di proseguire il proprio viaggio, il viaggiatore ha inoltre diritto a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo o di altro tipo e al relativo servizio di trasferimento.

Rinuncia al viaggio

Se il viaggio subisce un ritardo superiore a 60 minuti, il viaggiatore ha diritto di scegliere se proseguire per la destinazione finale con un itinerario alternativo a condizioni di trasporto simili, o se posticipare il viaggio ad altra data.

Rimborso

In base all'entità del ritardo rispetto all'ora di arrivo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'impresa ferroviaria un rimborso minimo variabile dal 25% al 50% del prezzo del biglietto.

Il rimborso non è dovuto qualora l'informazione del ritardo sia stata fornita prima dell'acquisto del biglietto; se, proseguendo il viaggio su un altro treno o con altro mezzo di trasporto, seguendo, con un itinerario alternativo, il ritardo, rispetto all'ora di arrivo prevista, rimane inferiore a 60 minuti; qualora il ritardo sia avvenuto per cause non imputabili all'impresa ferroviaria.

ACCESSIBILITA' DEI TRENI E DELLE STAZIONI

Informazioni

Il viaggiatore ha diritto di essere informato sull'accessibilità dei servizi ferroviari e delle stazioni.

In particolare ha diritto di ottenere dal gestore della stazione informazioni aggiornate su eventuali malfunzionamenti di dotazioni di accessibilità delle stazioni (ad esempio gli ascensori) e sui relativi tempi di ripristino.

Indennizzi

Se il viaggiatore è una persona con disabilità o a ridotta mobilità che deve utilizzare un servizio di trasporto connotato da oneri di servizio pubblico, nel caso in cui il ripristino della funzionalità degli ascensori guasti non avvenga nei tempi comunicati dal gestore di stazione, ha diritto di ricevere un indennizzo dall'impresa ferroviaria.

RECLAMI

Il viaggiatore ha diritto di ricevere risposta ai reclami presentati all'impresa ferroviaria. Trascorsi trenta giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: [sito web *autorita-trasporti.it*](http://sito.web.autorita-trasporti.it))



Per informazioni relative ai ritardi, alle cancellazioni dei treni, alle condizioni di accessibilità e fruibilità delle stazioni consultare il sito web rff.it

Per prenotare il servizio di assistenza ai viaggiatori con disabilità o a ridotta mobilità, oltre ai canali indicati sul sito web rff.it, è possibile scaricare l'APP *Sala Blu +* (per IOS e Android)

() Il presente testo ha carattere meramente informativo. Per quanto non espressamente riportato e per ogni dubbio, anche di carattere interpretativo, si rimanda al **Regolamento (CE) 1371/2007**, al **D.Lgs. 70/2014** e alla **Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018**.*