

ritto ad ottenere una **risposta motivata entro mese**, o ad essere informati della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale aspettarsi una risposta. A tal fine, l'impresa ferroviaria provvede ad un'ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate per la gestione dei reclami.

In caso di reclamo contro Trenitalia

In caso di reclamo per un **disservizio** o a seguito di una **risposta negativa ad una richiesta di rimborso**, è possibile presentare un **reclamo** mediante:

- compilazione del formulario sul sito di Trenitalia (www.trenitalia.it);
- compilazione e consegna del modulo cartaceo disponibile presso gli Uffici di Assistenza alla Clientela, presenti nelle principali stazioni ferroviarie;
- compilazione e invio del modulo tramite raccomandata a/r, via fax o in via telematica, tramite l'assistenza di associazioni dei consumatori, come per esempio Adiconsum.

Nel caso in cui Trenitalia non risponda al reclamo entro 60 giorni dalla presentazione, o se la risposta non è ritenuta soddisfacente, è possibile accedere alla procedura di conciliazione prevista dal Protocollo d'Intesa firmato da

Trenitalia e dalle Associazioni dei Consumatori, formulando apposita richiesta direttamente o per il tramite di un'associazione dei consumatori.

In caso di reclamo contro NTV

Il reclamo va inoltrato per iscritto e deve essere indirizzato a:

"Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a." – Servizi alla Clientela – a mezzo posta all'indirizzo Viale del Policlinico 149/b – 00161 Roma, o via fax al numero 06.89988700 oppure a mezzo posta elettronica all'indirizzo relazioni.clientela@ntvspa.it. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, NTV fornirà una risposta motivata oppure, se la delicatezza, la complessità o peculiarità del caso dovesse richiedere un termine più lungo, comunicherà la data entro la quale fornirà una risposta motivata che comunque verrà trasmessa al passeggero entro tre mesi dal reclamo.

Qualora il reclamo riguardasse una richiesta di rimborso, questa può essere fatta tramite uno dei canali di vendita NTV.



CENTRO EUROPEO
CONSUMATORI ITALIA

I DIRITTI DEI PASSEGGERI

DISABILI E A MOBILITA'

RIDOTTA NEL TRASPORTO

FERROVIARIO



Progetto gestito da:



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

co-finanziato da:



AUTONOME PROVINZ SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL

I DIRITTI DEI PASSEGGERI DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA NEL TRASPORTO FERROVIARIO

Il Regolamento 1371/2007/CE sui diritti dei passeggeri ferroviari si inserisce in quel quadro delle normative europee atte a tutelare i passeggeri all'interno del sistema di trasporti europeo. Nell'ambito di una tutela globale e non discriminatoria dei passeggeri, il Regolamento prevede regole specifiche e diritti da rispettare per le imprese ferroviarie nella fornitura del servizio alle persone disabili o a mobilità ridotta.

Diritto al trasporto

Le persone diversamente abili e a mobilità ridotta hanno diritto ad accedere ai servizi di trasporto in condizioni non discriminatorie.

Le prenotazioni e i biglietti sono loro offerti senza costi aggiuntivi. La compagnia ferroviaria o il venditore dei biglietti non può infatti rifiutare la prenotazione di una persona a mobilità ridotta o con disabilità, né può chiederle di essere accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso. In questo caso o in caso di prenotazione rifiutata, l'impresa, su richiesta, deve informare il passeggero entro 5 giorni lavorativi.

Informazione ai passeggeri

La compagnia deve fornire tutte le informazioni necessarie ai passeggeri, prima, durante e dopo il viaggio.

Su richiesta, l'impresa ferroviaria o il venditore di biglietti deve fornire alla persona con disabilità o a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari, alle condizioni di accesso ai treni e ai servizi offerti a bordo.

Assistenza in stazione e a bordo del treno

Le persone a mobilità ridotta o con disabilità hanno diritto all'assistenza gratuita sia in stazione che a bordo dei treni. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni garantiscono infatti l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, dei treni e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, anche in mancanza di personale di bordo o di stazione, compiendo tutti gli sforzi ragionevoli per consentire al passeggero di avere accesso al trasporto ferroviario.

È importante, per poter usufruire di tutta l'assistenza necessaria, di notificarne richiesta almeno 48 ore prima del viaggio, all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione o al venditore dei biglietti.

Come richiedere l'assistenza per viaggi con Trenitalia

L'assistenza viene fornita da RFI, attraverso un circuito di 252 stazioni gestite tramite **14 Sale Blu**, punti di accoglienza e di organizzazione dell'assistenza. La richiesta deve essere effettuata secondo una delle seguenti modalità:

- Recandosi presso le Sale Blu
- Inviando un'email ad una delle Sale Blu (almeno **24 ore prima del viaggio** indicando le stazioni di partenza e/o di arrivo/coincidenza, le date del viaggio, il tipo di assistenza richiesto e un recapito telefonico)
- Telefonando al numero unico nazionale RFI 199 30 30 60
- Rivolgendosi a Trenitalia tramite il call center: 199 89 20 21 opzione 7 oppure 06 3000 per le utenze non abilitate all'199

Se l'assistenza è richiesta per telefono o recandosi direttamente presso la Sala Blu competente, tale richiesta va effettuata:

- per assistenza nelle **14 stazioni con Sala Blu** e nella stazione di **Palermo Centrale**:

- **almeno 1 ora prima**, per servizi di assistenza nella fascia oraria 08:00 - 22:00
- **almeno 12 ore prima** per servizi di assistenza nella fascia oraria 22:01 - 7:59

- per assistenza in una delle **altre stazioni del Circuito**:

- **almeno 12 ore prima**, per servizi di assistenza tenendo in considerazione l'orario di apertura delle Sale Blu: 07:00 - 21:00

Per quanto riguarda i **viaggi internazionali** le richieste di assistenza devono essere inoltrate **almeno 24 ore prima** del viaggio alla Sala Blu di riferimento delle stazioni di fermata dei treni internazionali prescelti, oppure alla Sala Blu di Roma Termini.

Per i viaggiatori su sedia a rotelle, Trenitalia dispone di oltre 350 treni a media e lunga percorrenza Intercity, Frecciabianca ed Eurostar Italia dotati di posti attrezzati per il trasporto di due passeggeri su sedia a rotelle più due accompagnatori (riconoscibile all'esterno da apposito simbolo internazionale).

Come richiedere l'assistenza per i viaggi con NTV

L'assistenza per persone con disabilità o a mobilità ridotta può essere richiesta telefonando a **Pronto italo**, al numero 06 07 08 secondo le seguenti modalità:

- **1 ora prima** nella fascia 8/22 nelle stazioni di Firenze SMN, Bologna Centrale, Napoli Centrale, Venezia Santa Lucia

- **12 ore prima** in tutte le altre stazioni servite da Italo

Una volta fissata l'assistenza, il passeggero dovrà trovarsi 30 minuti prima dell'orario di partenza del treno al punto di incontro concordato con Pronto Italo.

NTV inoltre, sui treni Italo prevede 2 posti garantiti per i passeggeri con sedia a rotelle, posti situati in prossimità della toilette per disabilità motorie.

In aggiunta a ciò, tutte le toilette di bordo sono dotate di segnaletica per non vedenti e la numerazione dei posti è anche in alfabeto Braille.

Risarcimento in caso di danni alle attrezzature per la mobilità

L'impresa ferroviaria è tenuta al **risarcimento in caso di danni ai passeggeri ed ai bagagli** (copertura assicurativa minima per passeggero fissata a € 310.000), **salvo circostanze eccezionali** (condizioni meteo, disastri naturali, atti di guerra, terrorismo). Se la stessa è anche responsabile della **perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità** o altre specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, non si applicano i limiti finanziari applicabili agli altri tipi di risarcimento.

Reclami e Conciliazione

Qualora ce ne fosse la necessità, i passeggeri ferroviari possono presentare **reclamo** relativamente ai diritti ed agli obblighi previsti dal Regolamento, e hanno di-