

21 dicembre 2010 11:51

TRENI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 12/12/2019

Dal Dicembre 2009 e' in vigore un regolamento europeo che disciplina gli obblighi delle imprese ferroviarie in merito a informazione ai viaggiatori, indennizzi e assistenza in caso di ritardo o soppressione di un treno, protezione delle persone disabili, etc.

Indice scheda:

[INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE](#)

[IL BIGLIETTO](#)

[VIAGGIARE SENZA BIGLIETTO](#)

[ANIMALI AMMESSI](#)

[BAGAGLI E VEICOLI](#)

[RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA' FERROVIARIA](#)

[RIMBORSI ED ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO O ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO](#)

[RIMBORSI IN CASO DI RINUNCIA DEL VIAGGIATORE](#)

[DIRITTI DEI DISABILI](#)

[RECLAMI E CONTESTAZIONI](#)

[VIGILANZA E SANZIONI \(reclami all'Autorità garante\)](#)

[FONTE NORMATIVA E LINK UTILI](#)

[INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE](#)

Prima del viaggio i viaggiatori hanno diritto ad accedere alle seguenti informazioni MINIME:

- diritti europei e nazionali, compreso quello di rivolgersi all'Autorità regolatrice, l'ART;
- sulle condizioni che regolano il viaggio (condizioni di trasporto);
- sugli orari del viaggio piu' veloce;
- sugli orari per la tariffa piu' bassa;
- sui canali di vendita dei titoli di viaggio, e sulle tipologie con specifica di eventuali sconti;
- sulla disponibilita' di infrastrutture per le persone disabili;
- sull'accesso delle biciclette;
- sulla disponibilita' dei posti in scomparti fumatori o non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto, cuccette;
- sulle attivita' che potrebbero ritardare o interrompere il servizio (scioperi, lavori, etc.);
- sulla disponibilita' dei servizi a bordo;
- sulla procedura per il recupero dei bagagli smarriti;
- sulla procedura per la presentazione dei reclami.

In particolare devono essere date informazioni sui diritti in caso di irregolarità e modifiche del servizio (ritardi, cancellazioni), ovvero la possibilità di trasporto alternativo e le modalità di ottenimento dei rimborsi, le forme di assistenza.

Durante il viaggio la societa' ferroviaria deve invece informare su:

- i servizi a bordo;
- la fermata successiva;
- i ritardi e le relative motivazioni;
- le principali coincidenze;
- informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri.

I canali informativi devono essere almeno due, gratuiti, uno dei quali accessibile ai non utilizzatori del web.

[\(Dettagli sulle informazioni minime si trovano nell'Allegato A della Delibera ART 106/2018\)](#)

[IL BIGLIETTO](#)

Il biglietto, o "titolo di viaggio", attesta la conclusione di un contratto tra la società ferroviaria e il passeggero. Si tratta di un contratto di trasporto -del passeggero ed eventuali bagagli e veicoli - disciplinato da un regolamento che si ritiene conosciuto ed accettato al momento dell'acquisto del biglietto.

Il biglietto non è nominativo e può essere ceduto fino a che non inizia il viaggio. Vi devono essere presenti i dati della società ferroviaria, la sigla CIV che indica che il contratto è conforme alle regole europee, e le indicazioni necessarie al viaggiatore per far valere i propri diritti.

Il biglietto cartaceo può essere sostituito da una registrazione elettronica, come nel caso della modalità "ticketless" di Trenitalia che prevede, all'atto dell'acquisto, il rilascio di un codice di prenotazione, il PNR, la cui citazione al controllore sostituisce l'esibizione del biglietto cartaceo.

Il biglietto può essere acquistato in treno, senza maggiorazioni, solo nelle stazioni dove non vi siano o non siano funzionanti la biglietteria e le macchine self-service. Altrimenti viene applicata una sanzione che, se si paga subito, è di 50 euro.

[VIAGGIARE SENZA BIGLIETTO](#)

Le condizioni di trasporto della società ferroviaria prevedono l'obbligo di pagamento di una sovrattassa nel caso di mancato possesso del biglietto (o di un codice PNR valido).

Per quanto riguarda Trenitalia se il viaggiatore è sprovvisto del biglietto o lo stesso non è convalidato la sovrattassa è di 200 euro, ridotti a 100 euro se il pagamento avviene entro 15 giorni dalla notifica del verbale oppure a 50 euro se il pagamento (regolarizzazione) avviene a bordo al momento della verifica.

Per altri tipi di irregolarità la sovrattassa è di 25 euro (per esempio se si trasporta il cane senza documenti di iscrizione all'anagrafe canina) o di 8 euro (biglietto non valido per il treno utilizzato, o viaggiatore che non rispetta le condizioni previste dal biglietto in suo possesso).

In caso di abuso (biglietto contraffatto o alterato) la sovrattassa è di tre volte il prezzo del biglietto con minimo 200 euro.

In alcuni casi al viaggiatore sprovvisto di biglietto che si rifiuta di pagare subito quanto dovuto la società ferroviaria può imporre la sospensione del viaggio.

Essa può essere imposta anche al viaggiatore munito di regolare biglietto che rappresenti un pericolo per la sicurezza del treno e/o degli altri viaggiatori o che disturba in modo intollerabile.

[Informazioni più dettagliate si trovano nelle "Condizioni di trasporto" di Trenitalia](#)

[ANIMALI AMMESSI](#)

Le condizioni generali di trasporto possono prevedere la possibilità di portare con sé animali vivi. Come regola generale sono esclusi gli animali di natura tale da recare noia o incomodo ai viaggiatori, e quelli che possono causare un danno.

Per quanto riguarda Trenitalia, sui treni nazionali e regionali sono trasportabili gratuitamente animali di piccola taglia custoditi nelle apposite "gabbiette" per il trasporto.

I cani, di qualsiasi taglia, possono viaggiare muniti di museruola e guinzaglio pagando un biglietto ridotto del 50%. Sui treni regionali i cani possono essere trasportati solo sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza, con esclusione dell'orario che va dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì (salvo diversa disposizione della specifica Regione).

In tutti i casi, con l'unica eccezione del cane guida per i non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina (o "passaporto" del cane per i viaggiatori provenienti dall'estero), da esibire durante il viaggio ad ogni richiesta del personale e al momento dell'acquisto del biglietto dell'animale, ove previsto.

La sorveglianza dell'animali spetta al viaggiatore, e la società ferroviaria può disporre controlli e verifiche sulla

modalita' di trasporto.

[Informazioni piu' dettagliate si trovano nelle "Condizioni di trasporto" di Trenitalia](#)

BAGAGLI E VEICOLI

Anche le regole per i bagagli a mano e per i veicoli sono dettate dal regolamento, come il trasporto dei veicoli.

Per quanto riguarda Trenitalia, e' previsto il trasporto gratuito di bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (passeggini, carrozzine, seggiolini, etc.) a condizione che siano posti negli spazi dedicati e che non rechino ostacolo e disturbo agli altri viaggiatori e al personale ferroviario. Cio' vale anche per i bagagli di grosse dimensioni, per i quali su determinati treni sono previsti spazi dedicati. Il bagaglio e' sempre sotto l'esclusiva sorveglianza del viaggiatore, e il personale di Trenitalia puo' fare verifiche e controlli (anche relativamente al contenuto).

Le biciclette possono essere trasportate sui treni nazionali solo se contenute in una sacca con determinati limiti di dimensione (80x110x40) che non arrechi disturbo o pericolo per gli altri viaggiatori. Su alcuni treni le bici vanno collocate in appositi spazi.

Sui treni regionali la bicicletta si puo' portare con se' solo se il treno e' contraddistinto da un simbolo raffigurante una bicicletta, pagando un supplemento e collocandola nei settori dedicati (di solito in testa o in fondo al treno). Se il treno non ha il simbolo la bici puo' essere trasportata solo all'interno della sacca.

Per quanto riguarda i veicoli e' necessario che il trasporto avvenga tra localita' in cui siano presenti terminali per il carico e lo scarico degli stessi.

Maggiori informazioni si trovano sul regolamento di Trenitalia (vedi tra i link utili) e sui regolamenti regionali.

A livello europeo e' anche prevista la registrazione di bagagli che possono anche viaggiare disgiuntamente al passeggero, pagando una tariffa a parte. Le condizioni di trasporto di Trenitalia non prevedono tale facolta'.

[Informazioni piu' dettagliate si trovano nelle "Condizioni di trasporto" di Trenitalia](#)

RESPONSABILITA' della SOCIETA' FERROVIARIA

La societa' ferroviaria e' responsabile dei danni riferibili al servizio di trasporto in diversi casi:

- danni legati alla soppressione, ritardo o mancata coincidenza quando il viaggio non puo' continuare nello stesso giorno. Il rimborso del danno comprende in questo caso le spese di alloggio e le spese che il viaggiatore deve sostenere per avvisare le persone che lo attendono;
- danni alla persona (dal ferimento al pregiudizio all'integrita' psichica fino alla morte) causato da un incidente avvenuto durante la permanenza del viaggiatore nei vagoni o al momento in cui ne entra od esce. In alcuni particolari casi e' dovuto un acconto a titolo di rimborso del danno, che quando c'e' un decesso non puo' essere inferiore a 21.000 euro. Oltre al danno alla persona la societa' e' anche responsabile del danno risultante dalla perdita o dal danneggiamento di cio' che il viaggiatore portava con se' (bagagli, oggetti vari, piccoli animali);
- danni legati alla perdita o danneggiamento di cio' che il passeggero porta con se' (bagagli, oggetti vari, piccoli animali) sotto la propria custodia, se dovuti alla colpa del trasportatore;
- danni legati al ritardo nel ritiro o nella riconsegna di un veicolo da trasportare, o alla perdita o danneggiamento dello stesso.

La responsabilita' e' esclusa se l'evento e' imputabile a circostanze esterne al servizio di trasporto ed inevitabili o se la colpa e' attribuibile al viaggiatore oppure ad un terzo per comportamenti imprevedibili ed inevitabili da parte della societa' di trasporto.

Per dettagli e casi particolari si veda l'allegato 1 Appendice A del Regolamento europeo 1371/2007

RIMBORSI E ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO O ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

Stante l'obbligo per la societa' ferroviaria di avvisare appena possibile i viaggiatori del ritardo o della soppressione di un treno, se cio' si verifica oppure se si puo' comunque presumere che l'arrivo del treno a destinazione avvenga oltre 60 minuti dopo l'orario previsto, il passeggero puo' scegliere tra:

- **rinunciare al viaggio** con rimborso integrale del biglietto per la parte del viaggio non effettuata ed anche per le parti già effettuate quando il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario del passeggero. In tal caso, se parte del viaggio è già stata fatta, deve essere data la possibilità di tornare al luogo di partenza non appena possibile.
- **effettuare il viaggio o proseguirlo** (a seconda del caso) con lo stesso treno oppure utilizzando treni con percorsi alternativi (o mezzi sostitutivi, in caso per esempio di soppressione) a condizioni di trasporto non inferiori, non appena possibile o in data successiva.

In quest'ultimo caso il viaggiatore può comunque chiedere il rimborso parziale del biglietto (indennità ritardo), in queste modalità:

- se il ritardo è compreso tra i 60 e i 119 minuti: rimborso minimo del 25%;
- se il ritardo è pari o superiore ai 120 minuti: rimborso minimo del 50%.

Se il biglietto è di andata e ritorno il rimborso va calcolato sulla metà dell'importo (a meno che il ritardo non abbia interessato ambedue i viaggi).

Per quanto riguarda Trenitalia, in caso di acquisti contestuali di più biglietti per un unico viaggio, in combinazione tra loro o con uno o più servizi di trasporto regionale (es. biglietto Frecciarossa+biglietto per prosecuzione viaggio con altro Frecciarossa o con un regionale) l'indennità scatta sul prezzo complessivo, ma è fruibile solo se l'acquisto è avvenuto online. In questi casi si parla di "biglietto globale" e "biglietto globale misto".

Il passeggero ha inoltre diritto a ricevere gratuitamente:

- pasti e bevande in quantità ragionevole rispetto ai tempi di attesa (se disponibili in stazione o sul treno);
- sistemazione in albergo con trasporto compreso, qualora sia necessario un soggiorno di una o più notti;
- se il treno è bloccato sui binari, il trasporto fino alla stazione ferroviaria o ad un punto di partenza alternativo o (a seconda del caso) alla destinazione finale del servizio.

Il trasporto alternativo deve essere offerto in tutti i casi in cui il viaggio in treno non possa proseguire (stante il ritardo minimo di 60 minuti).

Il passeggero può sempre chiedere agli addetti del treno di far annotare sul biglietto il ritardo subito, l'eventuale perdita di una coincidenza o la soppressione del treno.

Per quanto riguarda Trenitalia, i treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca che subiscono ritardi all'arrivo superiori a 30 minuti (tra 30 e 59 minuti, per l'esattezza) è riconosciuto dal 1/3/2015 un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto spendibile per viaggi successivi. Il bonus può essere chiesto trascorsi 3 giorni dalla data del viaggio e fino a 12 mesi, presso qualsiasi biglietteria, presso l'agenzia di viaggio di acquisto o tramite il sito in caso di acquisti online.

Per i treni regionali il rimborso integrale del biglietto è ottenibile, oltre che in caso di ritardo oltre l'ora e di soppressione, anche quando vi sono scioperi del personale FS, oppure per mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto. Il rimborso, in questi casi, è ottenibile (dalla dichiarazione di sciopero ed entro le 24 ore lavorative successive al termine) anche se il biglietto è stato timbrato.

Chi possiede un abbonamento può ottenere un rimborso se vi sono frequenti ritardi e soppressioni dei treni della tratta oggetto di abbonamento durante il periodo di validità dello stesso. Il criterio previsto dall'Autorità di regolamentazione, l'ART, prevede che gli indennizzi in questo caso siano differenziati rispetto a quelli per i titoli di viaggio singoli e specificati nelle carte dei servizi. In particolare l'indennizzo deve essere riconosciuto per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sull'abbonamento, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore ai 15 minuti o venga soppresso. Tale indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e al 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

I gestori dei servizi devono pubblicare sui propri siti i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi.

Per gli abbonamenti è previsto anche un rimborso nel caso di interruzione di linea superiore ai 10 giorni. Riconsegnando l'abbonamento durante tale periodo si può ottenere - in caso di abbonamento ordinario annuale- il

rimborso di tanti dodicesimi (dell'importo pagato) quanti sono i mesi interi non utilizzati. In caso di abbonamento mensile, invece, il rimborso di tanti trentesimi quanti sono i giorni di non utilizzo;

La domanda di rimborso, secondo quanto prevede l'Autorità ART, deve essere presentabile con modalità semplici ed accessibili.

Come minimo devono essere previste queste modalità:

- tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail con rilascio di ricevuta;
- presso le biglietterie;
- tramite invio ad un indirizzo geografico o casella postale.

Per quanto riguarda i treni regionali, Trenitalia ha predisposto un apposito modulo con tutti gli indirizzi utili (utilizzabili anche in caso di reclamo e contestazione): clicca qui

(http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia/area_clienti/ModuloPerlarichiestadiindennita.pdf)

I risarcimenti vanno pagati entro un mese dalla presentazione della domanda e deve avvenire in denaro se così richiesto dal passeggero (altrimenti possono essere offerti buoni o altri servizi). La società ferroviaria può prevedere una soglia al di sotto della quale i risarcimenti non vengono pagati di massimo 4 euro (importo adottato da Trenitalia nel suo regolamento).

Alla domanda va allegato il biglietto in originale, anche obliterato (se il viaggio è stato effettuato).

Il passeggero NON ha diritto al risarcimento se è informato del ritardo PRIMA di acquistare il biglietto o se il ritardo viene "riassorbito" entro i 60 minuti utilizzando il viaggio su un treno diverso o con un percorso alternativo.

In tutti i casi in cui non si ottenga risposta nei termini previsti o comunque si voglia impostare fin da subito la domanda come intimazione formale, è bene procedere all'invio di una raccomandata a/r di messa in mora (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Cio' è opportuno soprattutto se si intende chiedere, oltre agli indennizzi previsti dalle norme, un risarcimento per danni specifici e personali, relativi al proprio caso. Per approfondimenti si veda più avanti, la sezione "Reclami e contestazioni".

[RIMBORSI IN CASO DI RINUNCIA DEL VIAGGIATORE](#)

Se il viaggiatore rinuncia ed il viaggio non viene effettuato per motivi non riconducibili alla responsabilità di Trenitalia, dal rimborso viene trattenuta una somma a titolo di "penale".

Per un biglietto "base" la trattenuta è del 20% se il rimborso viene chiesto prima della partenza del treno e del 50% se viene richiesto fino ad un'ora dopo, esclusivamente presso la stazione di emissione o di partenza (o presso l'agenzia che lo ha emesso).

Per gli abbonamenti settimanali e mensili non è prevista alcuna possibilità di rimborso, mentre per quelli annuali si può ottenere il rimborso, totale o parziale, in caso di dimostrata inutilizzazione, previa trattenuta del 5% (a titolo di "penale").

Anche in questo caso ci si deve rivolgere in biglietteria o presso l'agenzia emittente. Per i biglietti acquistati online si deve procedere nello stesso modo (vedi link sopra riportati).

Per tutti i casi particolari si vedano le condizioni di trasporto di Trenitalia o della società di interesse (vedi link utili).

Non sono rimborsabili i biglietti smarriti, distrutti o rubati.

[Informazioni più dettagliate si trovano nelle "Condizioni di trasporto" di Trenitalia](#)

[DIRITTI DEI DISABILI](#)

Alle persone disabili o con difficoltà motorie devono essere date particolari informazioni ed assistenza.

Rientrano nell'ampia categoria:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- le persone anziane;
- le donne in gravidanza;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale.

Queste persone devono essere informate sull'accessibilità ai vari servizi offerti, alle condizioni di accesso e ai servizi presenti a bordo dei treni. Ovviamente la società ferroviaria deve garantire loro l'accessibilità alle stazioni, alle banchine, ai servizi, e assicurare l'assistenza necessaria a bordo dei treni e per salire o scendere dagli stessi, nonché per trasportare oggetti e valigie. Se mancasse il personale dovrebbero comunque essere date informazioni sulle più vicine stazioni che ne sono dotate.

Le società devono dare informazioni anche riguardo all'anticipo con il quale va chiesta l'assistenza e con il quale la persona interessata deve presentarsi in stazione.

Per quanto riguarda Trenitalia, l'assistenza è fornita previa chiamata al Call center o il numero unico nazionale (199 892021 e 199 303060 entrambi a pagamento) o rivolgendosi alle Sale Blu presenti nelle principali stazioni con preavviso, rispetto all'ora di partenza:

- di 1 ora per i viaggi nella fascia 8-22 tra le stazioni principali del circuito assistenza (*);
- di 12 ore per gli altri viaggi nel circuito di assistenza (*);
- di 24 ore per i viaggi internazionali.

La società ferroviaria può in taluni casi rifiutarsi di trasportare una persona disabile o imporle a questa di essere accompagnata da un soggetto maggiorenne in grado di fornire assistenza continua. In questi casi, su richiesta del viaggiatore interessato, deve anche dare motivazioni scritte della propria decisione entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta stessa.

(*) Per chiarimenti ed approfondimenti sulle regole e sull'assistenza dovuta si veda QUI

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=05386fc8c685a110VgnVCM10000080a3e90aRCRD>

RECLAMI E CONTESTAZIONI

Ogni società ferroviaria deve predisporre un meccanismo di gestione dei reclami a cui deve essere data risposta motivata entro un mese (solo in casi particolari può essere fissata -e comunicata al reclamante entro lo stesso termine di un mese- una data entro cui aspettarsi la risposta, comunque non oltre i tre mesi).

Per i reclami che riguardano il viaggio, dalle richieste di rimborso degli indennizzi previsti in caso di ritardo o soppressione del treno fino all'eventuale contestazione del danno soggettivo, è consigliata la forma scritta od addirittura, volendo subito impostare la cosa in modo formale, l'invio di messa in mora per raccomandata a/r. Ci si deve muovere al più presto, considerando che il diritto di agire si prescrive in un anno a decorrere dalla data di scadenza della validità del biglietto (o abbonamento).

Qui istruzioni utili, anche sui passi successivi: LA MESSA IN MORA

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

I reclami relativi alla responsabilità per danni alla persona (ferimento, morte, etc.) devono essere inoltrati tassativamente per iscritto, con gli allegati ritenuti necessari, meglio se fin da subito con la messa in mora. Il diritto di agire si estingue se l'incidente non viene segnalato entro dodici mesi dalla conoscenza del danno (termine di decadenza), anche con un semplice reclamo. Se la segnalazione è verbale la società ferroviaria deve "verbalizzarla", tuttavia è opportuno procedere ad una tempestiva contestazione del danno per iscritto. La prescrizione del diritto è invece di tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente. In caso di richiesta di danni per morte di un passeggero i tre anni decorrono da giorno successivo al decesso ma non devono essere decorsi cinque anni dal giorno successivo all'incidente).

Chiaro che a parte casi "semplici" relativi a danni lievi, è bene rivolgersi fin da subito ad un legale per impostare al meglio quella che molto probabilmente diverrà un'azione giudiziaria tutt'altro che facile.

I reclami, per quanto specifica Trenitalia, possono essere presentati anche online attraverso il sito (vedi qui (<http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/Reclami/Default.aspx>)), tuttavia a nostro parere e' opportuno l'invio per lettera cartacea, meglio se con raccomandata a/r.

Per le modalità di reclamo (indirizzi) si vedano i siti di Trenitalia (<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=59dd6204bff3a310VgnVCM1000008916f90aRCD>) e Italo. (http://www.italotreno.it/IT/contatti-informazioni/FAQ/Pagine/faq_reclami.aspx)

Nota:

Sulle indennità previste dal regolamento CE si possono calcolare gli interessi al 5% annuo a decorrere dal giorno del reclamo oppure dal giorno dell'atto di citazione.

[VIGILANZA E SANZIONI \(reclami all'Autorità garante\)](#)

La vigilanza in ambito di trasporto ferroviario e' in mano alla nuova "Autorità di regolazione dei trasporti" (ART), operativa da fine 2013.

Tale autorità vigila sulla corretta applicazione del Regolamento e può effettuare indagini, ispezioni, anche al fine di irrogare sanzioni ai gestori del servizio, sanzioni fissate dal Regolamento dell'Autorità del 4/7/2014.

Le sanzioni possono essere irrogate anche a seguito di reclami inviati dai viaggiatori presentati utilizzando il modulo predisposto dall'Autorità (vedi sotto), dopo che siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo all'impresa ferroviaria.

L'invio deve avvenire via raccomandata a/r o pec, oppure, in futuro, attraverso canali telematici che saranno predisposti dall'Autorità stessa. L'ART, dopo una fase istruttoria, può adottare un provvedimento sanzionatorio entro 120 giorni ed anche intervenire d'urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal regolamento.

Qui informazioni e modulistica (<http://www.autorita-trasporti.it/diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>)

Qui un articolo con dettagli sulle sanzioni.

(http://www.aduc.it/articolo/viaggi+treno+mancato+rispetto+normative+europee+dal_22386.php)

Per quanto riguarda i reclami inerenti servizi regionali l'invio potrà essere fatto alle competenti strutture regionali dell'Autorità che dovranno essere individuate da un decreto del Ministero dei trasporti.

[FONTE NORMATIVA e LINK UTILI](#)

- Regolamento (CE) 1371/2007

- D.lgs.70/2014

(http://sostonline.aduc.it/normativa/lgs+70+2014+sanzioni+ambito+trasporto+ferroviario_22294.php)(disciplina sanzionatoria per le violazioni al Regolamento CE 1371/2007)

- Regolamento ART Autorità di regolazione dei trasporti del 4/7/2014

- [Delibera ART 106/2018 del 25/10/2018](#) "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie"

- [Guida del viaggiatore di Trenitalia aggiornata con il Regolamento 1371/2007](#)

- [Carta dei servizi Trenitalia](#)