

## **Sintesi delle disposizioni del regolamento europeo 1371/2007 applicate in TPER**

Con il Regolamento 1371/2007, adottato dal Parlamento europeo e dal Consiglio il 23 ottobre 2007, l'Unione europea è intervenuta nella definizione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, stabilendo gli oneri a carico delle Imprese ferroviarie e dei Gestori delle Infrastrutture e diritti specifici degli utenti dei servizi di trasporto.

Di seguito si riportano sinteticamente i fondamenti ed i contenuti del Regolamento per le parti applicate in Tper. Per ogni ulteriore approfondimento rimandiamo alla Carta dei Servizi del Consorzio Trasporti Integrato (Tper e Trenitalia Emilia-Romagna) e alle connesse Condizioni Generali del Trasporto. Tale documentazione è consultabile sul sito [www.tper.it](http://www.tper.it) nelle pagine dedicate all'utenza.

### **Informazione**

Tper fornisce informazioni al viaggiatore sia prima che durante il viaggio, in modo completo e con le modalità più appropriate e con particolare attenzione alle persone con disabilità.

#### *Informazioni prima del viaggio*

Nelle bacheche presenti nelle stazioni e fermate della rete FER sono contenute le informazioni essenziali relative agli orari, prezzi e tipologia dei servizi offerti con particolare riguardo ai disabili e al trasporto di biciclette. Inoltre sono indicati i punti vendita con i loro orari di apertura e chiusura, la localizzazione dei punti di fermata dei servizi autosostitutivi. Le bacheche sono costantemente aggiornate di tutte le informazioni e notizie che riguardano eventuali interruzioni, sospensioni temporanee o possibili ritardi. Infine il passeggero può contattare il call center ferroviario di Tper per ogni informazione utile riguardante i servizi e le loro condizioni.

#### *Informazione durante il viaggio*

Vengono forniti attraverso gli impianti audio le informazioni riguardanti il raggiungimento delle stazioni successive, gli eventuali ritardi o interruzioni del viaggio e gli aspetti relativi alla sicurezza e agli aspetti commerciali del viaggio.

### **Biglietti e titoli di viaggio**

Il biglietto deve essere convalidato prima della partenza del treno per evitare di essere regolarizzati e sanzionati dal personale di bordo.

Il biglietto può essere acquistato utilizzando le apposite macchine emettitrici oppure nei punti vendita segnalati nelle bacheche o nelle rubriche del sito : [www.tper.it](http://www.tper.it)

E' possibile acquistare con un costo aggiuntivo di € 5 il biglietto a bordo treno rivolgendosi al momento della salita al capotreno.

Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio è passibile di una sanzione di € 65 se pagata immediatamente al capotreno o entro 5 giorni. Dal sesto giorno al sessantesimo la sanzione è elevata a € 87 e oltre il sessantesimo giorno a € 260.

### **Trasporto biciclette**

E' consentito ai passeggeri di portare le loro biciclette solo sui treni appositamente attrezzati riconoscibili dall'apposito pittogramma sia all'esterno del treno che visualizzato nell'orario in bacheca.

## **Ritardi e soppressioni**

Nel caso di un ritardo prevedibile di almeno 60 minuti e il passeggero ritenga di rinunciare al viaggio può essere richiesto un rimborso integrale del biglietto.

Il biglietto deve risultare sempre convalidato.

Nel caso invece che si scelga di proseguire il viaggio, nonostante il ritardo, si ha diritto ad un risarcimento pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo è compreso tra i 60 e i 119 minuti oppure del 50% se esso è pari o superiore ai 120 minuti.

Il passeggero non ha diritto ad alcun tipo di risarcimento se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

La soglia del rimborso non può essere superiore ai 4 euro. I biglietti a fascia chilometrica o a zone non vengono rimborsati.

Responsabilità per morte o ferimento dei viaggiatori

In caso di decesso o lesioni di un passeggero in un incidente ferroviario, Tper è impegnata ad erogare entro quindici giorni dei pagamenti anticipati di € 21.000 in caso di decesso. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità ed andrà restituita nel caso in cui il danno sia dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento non sia la persona avente diritto al risarcimento.

## **Assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta.**

Garanzia di offerta di servizi senza oneri aggiuntivi

Tper garantisce che l'offerta dei servizi su rete FER alle persone con disabilità o a mobilità ridotta è fornita senza oneri aggiuntivi al passeggero.

Informazione

Tper dispone di una articolata strumentazione di canali informativi a disposizione delle persone con disabilità e mobilità ridotta. Nello specifico:

- a) presenza nelle bacheche della rete FER di apposite locandine informative che dettagliano nell'orario di servizio i treni adatti al trasporto delle persone indicate attraverso l'apposizione di un apposito simbolo
- b) il servizio di call center che fornisce specifiche informazioni sulla materia e che funge anche da collettore per specifiche richieste di assistenza
- c) la possibilità di consultare nelle apposite pagine del sito di Tper tutte le informazioni utili compresi quelli relativi agli impegni di Tper verso l'utenza della persone con difficoltà motorie

Impegno a fornire informazioni per le persone con disabilità o a mobilità ridotta in formati accessibili.

Analogamente a quanto già realizzato nel settore gomma di Tper, l'azienda è impegnata a sviluppare la comunicazione e l'informazione all'utenza utilizzando nuovi canali che si indirizzino anche alla fascia di utenza non normodotata. In particolare il programma prevede: lo sviluppo della tecnologia del QR\_code e della comunicazione audio, e dove il materiale lo consente, video a bordo treno.

Garanzia di accessibilità al materiale rotabile. Tper ha in corso un importante e radicale processo di rinnovo del proprio materiale rotabile. Allo stato attuale la maggioranza del proprio parco treni circolante su rete FER in termini di passeggeri trasportati è attrezzato per il trasporto di utenza con problemi di mobilità. Il processo di adeguamento alle STI è in corso.

## *Modalità di prenotazione del servizio ed erogazione del servizio.*

Le persone con problemi di disabilità o di ridotta mobilità che hanno necessità di usufruire dei servizi di assistenza Tper per l'incarozzamento a bordo treno senza l'ausilio di macchine elevatrici e in stazioni FER compatibili con il nuovo materiale a pianale ribassato possono rivolgersi con 48 ore di anticipo al call center Tper per garantirsi, alle condizioni dette, il servizio di assistenza.

## **Reclami**

Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni nei seguenti modi:

- attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nella rubrica "Parla con Tper" all'interno della sezione dedicata all'utente del sito [www.tper.it](http://www.tper.it)
- attraverso la compilazione dello stesso modulo presso le biglietterie Tper

I reclami riceveranno una risposta entro un mese o in casi giustificati il passeggero verrà informato della data della risposta nell'arco di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo entro la quale potrà aspettarsi una risposta.

## **Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento 1371/2007**

L'Organismo responsabile per l'applicazione del regolamento 1371/2007 è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti alla quale i passeggeri possono presentare i reclami per presunte infrazioni del Regolamento stesso. <http://www.autorita-trasporti.it/>