

## SEZIONE 7

## LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI

## ART. 107 ASSISTENZA (ART. 18 REGOLAMENTO CE N. 1371/2007)

In ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 18 del Regolamento CE 1371/2007 in caso di imprevisti **TRENORD** mette in atto le seguenti procedure di assistenza.

In caso di ritardo del treno all'arrivo o alla partenza, **TRENORD** informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.

In caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- sistemazione in albergo o di altro tipo, e trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario e ove e allorché sia fisicamente possibile;
- se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria o il punto di partenza alternativo o destinazione finale, ove e allorché sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, **TRENORD** garantisce ai passeggeri quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi.

Su richiesta del passeggero, **TRENORD** certifica sul biglietto, o sulla ricevuta di ricarica nel caso di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, il ritardo o la soppressione del treno che ha determinato l'interruzione del viaggio acquistato.

Per i possessori di titoli di viaggio caricati su tessere elettroniche, è possibile avanzare la richiesta secondo le modalità esplicitate sul sito internet.

Ai fini dell'applicazione dei paragrafi precedenti, **TRENORD** presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

## ART. 108 IL RECUPERO DEGLI OGGETTI SMARRITI A BORDO TRENO

In caso di smarrimento di oggetti sul treno o nelle stazioni i passeggeri possono contattare **TRENORD** tramite il Contact-Center o gli uffici *My-link Point*.

**TRENORD** si attiva per riconsegnare gli oggetti rinvenuti al legittimo proprietario quando sia possibile la sua individuazione.

Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 90 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato.

Gli oggetti deperibili, se non richiesti, vengono distrutti entro le 48 ore dal ritrovamento.

## CAPITOLO 19. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOSTITUTIVI

### ART. 109 GLI AUTOSERVIZI SOSTITUTIVI

**TRENORD** può effettuare:

- autoservizi integrativi di collegamento fra due o più stazioni;
- autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per le linee o tratti di linee nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia interrotto o sospeso.

Non sono comprese le corse automobilistiche effettuate sulla base di accordi di integrazione tariffaria con altri vettori.

Gli autoservizi effettuano solo servizio di 2° classe e vi possono accedere i passeggeri con titolo di viaggio valido, compresi quelli gratuiti.

Per l'utilizzazione dei biglietti e relativa regolarizzazione si applica quanto previsto nelle specifiche sezioni delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Nel caso di sostituzione di servizi ferroviari con autoservizi è ammesso il trasporto di animali, ma non sono garantiti ulteriori servizi aggiuntivi (es.: trasporto biciclette). Per i rimborsi e gli indennizzi si applica quanto previsto nella specifica Sezione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Sezione 6).

## CAPITOLO 20. INDENNITÀ DA RITARDO PREVISTE DAL REGOLAMENTO CE N. 1371/2007

### ART. 110 INDENNITÀ ED ITINERARI ALTERNATIVI

Secondo quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento (CE) n.1371/2007, qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo del treno alla destinazione finale prevista dal Contratto di Trasporto sia superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile (il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per l'indennità art. 111);
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a **Condizioni Generali di Trasporto** simili, verso la destinazione finale non appena possibile.

## ART. 111 INDENNITÀ PER RITARDO

### a) Indennità per passeggeri in possesso di biglietto

Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere a **TRENORD** un'indennità in caso di ritardo sia in partenza e sia a destinazione (rispetto alle località indicate sul biglietto) se non gli è stato rimborsato il biglietto secondo le regole riportate nella specifica sezione delle presenti **Condizioni Generali di Trasporto**.

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

La richiesta di indennità può essere inoltrata a **TRENORD**, ai recapiti indicati in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto e specificando come causale "Richiesta di Indennità da ritardo", esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 Euro.

Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

### b) Indennità per passeggeri in possesso di abbonamento

Ai sensi del regolamento CE 1371/2007 Trenord applica l'Art. 17 del regolamento "Indennità per il prezzo del biglietto".

Nel caso in cui i passeggeri in possesso di un abbonamento siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi e/o soppressioni riconducibili anche a cause non imputabili (forza maggiore) a **TRENORD**, durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo secondo le modalità indicate al precedente punto a).

I criteri soglia previsti per l'erogazione del suddetto indennizzo sono riportati nell'Allegato 10 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

L'indennizzo non è cumulabile con l'eventuale Bonus previsto nell'ambito del Contratto di Servizio con la Regione Lombardia.

### ART. 112 CASI DI NON RICONOSCIBILITÀ DELL'INDENNITÀ

Il passeggero non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ai sensi del precedente art. 59;
- il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- il ritardo sia dovuto a cause imputabili al passeggero (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per inosservanza dei tempi di cambio dei treni o esclusione dal trasporto a causa del suo comportamento).

## CAPITOLO 21. IL BONUS DEL CONTRATTO DI SERVIZIO CON REGIONE LOMBARDIA

### ART. 113 DEFINIZIONE DEL BONUS

**TRENORD** corrisponde ai passeggeri un bonus nei casi in cui non sia rispettato lo standard di qualità del servizio previsto, secondo un indicatore concordato e definito all'interno del Contratto di Servizio con Regione Lombardia. Il bonus si applica agli abbonamenti ferroviari ordinari nonché agli abbonamenti integrati lo viaggio Treno-Città a tariffa regionale, di cui al r.r. 04/2014. Il bonus non si applica agli abbonamenti sovra regionali (art. 40).

Sono esclusi gli abbonati i cui viaggi hanno origine e destinazione nelle tratte sulle quali è presente un elevato livello di servizio (frequenza) lungo tutto l'arco della giornata, di cui all'Allegato 6.

Nell'Allegato 6 alle presenti sono riportate nella specifica sezione delle presenti sono riportate le regole di assegnazione degli abbonamenti alle direttrici.

### ART. 114 CONTENUTO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL BONUS

Per gli abbonamenti mensili il riconoscimento del bonus, per un dato mese e una determinata direttrice, dà diritto ad una riduzione (per lo Viaggio Treno-Città la riduzione è riconosciuta solo sulla tratta ferroviaria). Il bonus verrà erogato automaticamente nel terzo mese successivo a quello di riferimento, nel quale si è verificato il superamento dell'indice di affidabilità fissato nel Contratto di Servizio.

L'indice (individuato in collaborazione con Regione Lombardia e le associazioni dei consumatori) è calcolato mensilmente e per ciascuna direttrice, rapportando i minu-

ti di ritardo e i minuti delle corse sopresse alla durata prevista da orario di tutte le corse della direttrice. L'indice prende in considerazione i treni con ritardo superiore a 5 minuti e i treni soppressi totalmente e non sostituiti con bus entro il tempo di ripristino di 60 minuti. Se tale indice supera un determinato valore preventivamente fissato, chiamato "valore soglia", scatta il diritto al bonus per gli abbonati della direttrice.

Più bonus non sono cumulabili per l'acquisto di uno stesso abbonamento.

Per gli abbonamenti annuali venduti a Tariffa Unica Regionale Lombardia, è possibile chiedere il rimborso di 1/12 del 10% del prezzo dell'abbonamento per ciascun mese in cui la soglia è stata superata sulla direttrice utilizzata, fino ad un valore massimo annuo del 10% del prezzo dell'abbonamento.

Per gli abbonamenti ferroviari per cui il bonus non viene erogato in automatico, il passeggero, nell'ipotesi in cui la direttrice a cui appartiene la propria relazione di viaggio abbia maturato per quel mese il diritto al bonus, può richiedere, finito il periodo di validità dell'abbonamento, il rimborso della differenza di prezzo, senza che venga applicata alcuna trattenuta e senza alcun minimo, inviando l'originale dell'abbonamento.

La richiesta, oltre che presentata presso le biglietterie e presso i *My-link Point*, può essere recapitata via posta a **TRENORD**, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e facendo riferimento all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto.