

# Condizioni di Trasporto



Valide a partire  
dal 1° dicembre

# Sommario

## SEZIONE 1: PREMESSE E CONTRATTO DI TRASPORTO

### Capitolo 1. Premesse e normativa di riferimento

- Art.1 Premesse
- Art.2 Definizioni ed Abbreviazioni
- Art.3 Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri
- Art.4 Contratto di Trasporto
- Art.5 Servizio in caso di sciopero

### Capitolo 2. Informazioni ai passeggeri

- Art.6 I canali informativi
- Art.7 Le informazioni ai passeggeri
- Art.8 Le informazioni prima del trasporto
- Art.9 Le informazioni durante il trasporto
- Art.10 Adempimenti in materia di privacy

### Capitolo 3. Titoli di viaggio

- Art.11 Norme generali
- Art.12 L'ambito di utilizzo dei titoli di viaggio di Trenord
- Art.13 Norme di utilizzo dei titoli di viaggio
- Art.14 Incedibilità dei titoli di viaggio e divieti generali
- Art.15 Controllo della regolarità dei titoli di viaggio
- Art.16 Itinerari, calcolo dei prezzi e applicazione delle tariffe
- Art.17 Contenuto del titolo di viaggio
- Art.18 Canali di vendita
- Art.19 Modalità di pagamento
- Art.20 Il rilascio della fattura e la detrazione sull'acquisto di abbonamenti

### Capitolo 4. Le modifiche ai titoli di viaggio

- Art.21 La sostituzione del biglietto o dell'abbonamento
- Art.22 Il cambio classe
- Art.23 La congiunzione e il prolungamento di percorso
- Art.24 La modifica di itinerario
- Art.25 La rinuncia ad una parte del viaggio

### Capitolo 5. Acquisto e convalida a bordo treno

- Art.26 L'acquisto a bordo treno
- Art.27 Il cambio classe a bordo treno
- Art.28 La congiunzione e il prolungamento di percorso a bordo treno
- Art.29 La modifica di itinerario a bordo treno
- Art.30 La convalida e la regolarizzazione a bordo treno

## SEZIONE 2: TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

### Capitolo 6. Titoli di viaggio Trenord

- Art.31 Le tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale
- Art.32 Agevolazioni tariffarie per bambini, ragazzi e persone over 65
- Art.33 Titoli di viaggio ordinari
- Art.34 Titoli di viaggio integrati
- Art.35 Formato dei titoli di viaggio
- Art.36 Validità dei titoli di viaggio

- Art.37 Fermate intermedie
- Art.38 Convalida dei titoli di viaggio
- Art.39 Le tariffe ed i biglietti promozionali
- Art.40 Titoli di viaggio a tariffa sovraregionale
- Art.41 Gli abbonamenti di lunga percorrenza Trenitalia validi sui servizi Trenord.  
Regolarizzazione per i viaggiatori in possesso di biglietti di lunga percorrenza  
Trenitalia a bordo di servizi Trenord
- Art.42 Supplemento agli abbonamenti per servizi di classe superiore: carta plus lombardia  
e supplemento prima classe mensile e annuale

### SEZIONE 3: TIPOLOGIE DI TRASPORTO

#### Capitolo 7. Il trasporto per le persone con disabilità e ridotta mobilità

- Art.43 Diritto al trasporto
- Art.44 Informazioni per il trasporto delle persone con disabilità e ridotta mobilità
- Art.45 Accessibilità
- Art.46 Assistenza nelle stazioni e a bordo
- Art.47 Condizioni del servizio di assistenza
- Art.48 Responsabilità per la sicurezza in viaggio delle persone con disabilità
- Art.49 Le agevolazioni tariffarie previste

#### Capitolo 8. Il trasporto per le persone che viaggiano in comitiva

- Art.50 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.51 Le agevolazioni tariffarie previste
- Art.52 La procedura di prenotazione

#### Capitolo 9. Il trasporto per le persone che viaggiano con bicicletta e dispositivi per la micromobilità al seguito

- Art.53 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.54 Le tariffe previste

#### Capitolo 10. Il trasporto per le persone che viaggiano con animali

- Art.55 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.56 Le tariffe previste

#### Capitolo 11. Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli e con passeggini e carrozzine

- Art.57 Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli
- Art.58 Il trasporto per le persone che viaggiano con passeggini e carrozzine

### SEZIONE 4: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI TRENORD E DEL PASSEGGERO

#### Capitolo 12. Gli obblighi del passeggero

- Art.59 Acquisizione delle informazioni sul servizio
- Art.60 Comportamento dei passeggeri e del pubblico in genere  
nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso
- Art.61 Divieto di apertura di porte esterne e finestrini dei treni
- Art.62 Dispositivi di emergenza
- Art.63 Divieto di lanciare oggetti dai treni
- Art.64 Persone escluse dalle stazioni o dai treni
- Art.65 Divieto di fumo

Art.66 Divieto di danneggiare, deteriorare, insudiciare beni aziendali

Art.67 Divieto di portare armi da fuoco

Art.68 Denuncia di trasporto di merci pericolose e nocive

Art.69 Azioni contro Trenord

### Capitolo 13. Gli obblighi e le responsabilità di Trenord

Art.70 Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate corrispondenze

Art.71 Responsabilità per il comportamento del personale ferroviario

Art.72 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

Art.73 Responsabilità per danno

Art.74 Accertamento sanitario dei danni alle persone

Art.75 Responsabilità in caso di incidenti nucleari

Art.76 Azioni legali

Art.77 Assicurazione

## SEZIONE 5: LE SANZIONI

### Capitolo 14. Le fattispecie previste

Art.78 Titolo di viaggio non valido o passeggero sprovvisto di titolo di viaggio (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)

Art.79 Viaggio in classe superiore

Art.80 Mancanza titolo di viaggio ai tornelli o alla stazione di discesa

Art. 81 Accesso abusivo ai tornelli in entrata

Art.82 Ravvedimento operoso solo per abbonati (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)

Art.83 Reiterazione della sanzione (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)

Art.84 Uso di biglietto ordinario, multicorsa giornaliero, plurigiornaliero o abbonamento settimanale alterato o contraffatto

Art.85 Uso di abbonamento mensile alterato o contraffatto

Art.86 Uso di abbonamento trimestrale alterato o contraffatto

Art.87 Uso di abbonamento annuale alterato o contraffatto

Art.88 Elusione della controlleria

Art.89 Uso di titolo di viaggio intestato ad altra persona

Art.90 Modalità di pagamento differito delle sanzioni

Art. 91 Scritti difensivi. Ordinanza di ingiunzione ed opposizione (Legge 24/11/1981 n.689)

Art.92 Adempimenti in materia di Privacy

### Capitolo 15. Ulteriori irregolarità

Art.93 Irregolarità nel trasporto delle biciclette e altri dispositivi per la micromobilità

Art.94 Irregolarità tariffaria nel trasporto delle biciclette

Art.95 Irregolarità nel trasporto dei bagagli

Art.96 Irregolarità nel trasporto di animali

Art. 97 Irregolarità tariffarie nel trasporto di animali

## SEZIONE 6: RIMBORSI E DUPLICATI

### Capitolo 16. Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica

Art.98 Norme Generali

Art.99 Biglietti e Abbonamenti non utilizzati

### Capitolo 17. Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per altre cause

Art.100 Norme Generali

Art.101 Biglietti e abbonamenti non utilizzati

---

#### **Capitolo 18. Modalità del rimborso**

---

Art.102 Come richiedere il rimborso

---

Art.103 Esclusione dal rimborso

---

Art.104 Furto, smarrimento, deterioramento, mancata emissione da emettrice automatica

---

Art.105 Modalità di richiesta e rilascio di duplicati

---

#### **SEZIONE 7: LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI**

---

Art.106 Assistenza

---

Art.107 Recupero degli oggetti smarriti a bordo treno

---

#### **Capitolo 19. L'organizzazione dei servizi sostitutivi**

---

Art.108 Gli autoservizi sostitutivi

---

#### **Capitolo 20. Rimborso ed Indennità da ritardo previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782**

---

Art.109 Rimborso ed itinerari alternativi

---

Art.110 Indennità per ritardo

---

Art.111 Casi di non riconoscibilità dell'indennità

---

#### **SEZIONE 8: PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

---

Art.112 Reclamo a Trenord

---

Art.113 Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

---

Art.114 La procedura di Conciliazione

---

#### **SEZIONE 9: SERVIZIO AEROPORTUALE MALPENSA EXPRESS**

---

Art.115 Caratteristiche Generali

---

Art.116 Ammissione al trasporto per relazioni aeroportuali

---

Art.117 Calcolo dei prezzi

---

Art.118 Canali di vendita

---

#### **ALLEGATI**

---

All. 1 Punti di contatto con Trenord

---

All. 2 L'accessibilità alle stazioni, treni e servizi per le persone a ridotta mobilità

---

All. 3 Elenco delle stazioni di confine delle aree regionali ai fini tariffari

---

All. 4 Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano e le regole tariffarie

---

All. 5 Le biglietterie del Servizio Ferroviario Regionale in Lombardia

---

All. 6 Tabella Riepilogativa Sanzioni

---

All. 7 Informazione ai viaggiatori

---

All. 8 Indennizzo abbonamenti

---

All. 9 Regole di accesso ai treni con origine/destinazione l'aeroporto di Malpensa

---

All. 10 Biglietti, abbonamenti, tessere e tariffe

---

# Premesse e contratto di trasporto



# CAP.1 | Premesse e normativa di riferimento

## Art.1. Premesse

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da Trenord sulla base del Contratto di Servizio stipulato con Regione Lombardia e così come disciplinato dalla legge regionale n. 6/2012, nonché dal regolamento regionale n. 4/2014 e s.m.i. (di seguito regolamento). Trenord è titolare di licenza nazionale passeggeri n. 02/N per l'espletamento dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia aventi origine e destinazione nel territorio nazionale ai sensi dell'art. 6 comma 1 dl cui al D.M. 2 febbraio 2011 n. 36.

Trenord è, inoltre, titolare della licenza n. 2 per l'espletamento di servizi di passeggeri internazionali per ferrovia secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 8 luglio 2003 n. 188 e successive modifiche. Trenord è Impresa Ferroviaria in possesso dei Certificati di Sicurezza, parte A e parte B, rilasciati dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) e validi su rete RFI; dei Certificati di Sicurezza rilasciati per la circolazione su rete FERROVIENORD (Ramo Milano e Ramo Iseo) e del Certificato di sicurezza, parte B, valido su rete FFS fino alla stazione di Chiasso e rilasciato dall'Ufficio Federale dei Trasporti Svizzero.

## Art. 2. Definizioni ed abbreviazioni

Nel testo delle presenti Condizioni di Trasporto verranno utilizzate terminologie ed acronimi di cui di seguito riportiamo il significato.

**Agente ferroviario:** personale addetto al ser-

vizio pubblico di trasporto, munito di apposite abilitazioni, che svolge le proprie mansioni osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

**ART:** Autorità di Regolazione dei Trasporti.

**ATB:** Automated Ticket Boarding, ovvero titolo di viaggio rilasciato tramite i sistemi di vendita di Trenitalia.

**Bidirezionale:** biglietto valido sulla relazione acquistata indipendentemente dal senso di marcia.

**Biglietto multi-corse:** titolo di viaggio composto da 10 biglietti ordinari di corsa semplice bidirezionali.

**Biglietto ordinario ferroviario:** titolo ordinario, di cui alla lettera a. comma 1 dell'art. 16 del regolamento, unidirezionale a data fissa.

**Biglietto Digitale Regionale (BDR):** tipologia di biglietto dematerializzato commercializzato da Trenitalia anche per relazioni interne alla Lombardia.

**Canali digitali Trenord:** app e sito Trenord.

**Contratto di Servizio:** Contratto tra Regione Lombardia e gestori dei servizi ferroviari per la gestione dei servizi ferroviari regionali in Lombardia.

**COP (Chip On Paper):** un supporto elettronico per la ricarica di titoli di viaggio occasionali e impersonali.

**Data fissa:** validità del biglietto ordinario che deve essere utilizzato nel giorno prescelto al momento dell'acquisto.

**GI:** Gestore Infrastruttura.

**IVOL:** titolo di viaggio integrato "Io Viaggio Ovunque in Lombardia".

**IVOP:** titolo di viaggio integrato "Io Viaggio Ovunque in Provincia".

**Lunga Percorrenza:** trasporto di passeggeri

oltre regione con servizi non oggetto di contratto di servizio tra un'impresa ferroviaria e una Regione.

**Pay&Go:** canale per l'acquisto rapido dei biglietti con carta di pagamento contactless, o dispositivo con tecnologia NFC direttamente presso le validatrici abilitate al servizio.

**Personale addetto al controllo:** personale Trenord di scorta al treno o personale antievasione (squadre dedicate ed autorizzate ad emissione di titoli di viaggio e ad eventuali regolarizzazioni).

**Piattaforme digitali di vendita:** appesiti web di altri operatori per l'acquisto dei titoli di viaggio.

**PNR:** "Passenger Name Record", ovvero codice della prenotazione.

**QR CODE:** codice a barre bidimensionale, leggibile tramite apposito lettore ottico o smartphone, contenente le caratteristiche di validità e utilizzo dei titoli di viaggio.

**Rivenditore autorizzato, rivendita, Punto Vendita, PVT:** esercizi commerciali quali a titolo esemplificativo edicole, bar, tabacchi nei quali è possibile acquistare titoli di viaggio Trenord.

**SBME:** Sistema di bigliettazione magnetico elettronico.

**Servizi minimi di trasporto o treni garantiti:** servizi ferroviari da effettuarsi anche nelle giornate di sciopero (come da L. 146/1990 e s.m.i.).

**STIBM:** Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano, Monza e Brianza approvato ai sensi del Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4 con intesa tra Regione Lombardia e Agenzia per il TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, i cui titoli di viaggio valgono anche sul servizio ferroviario regionale.

**STIR:** Sistema Tariffario Integrato Regionale come definita da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4.

**TAP:** per la modalità Tap&Go, con TAP si intende l'operazione di attivazione dei titoli acquistati online tramite l'apposito pulsante; per il sistema Pay&Go è l'attivazione del biglietto mediante l'accostamento del sistema di pagamento al lettore abilitato.

**Titolo d' area:** titolo di viaggio la cui tariffa è determinata non in riferimento ad un itinerario associato ad una specifica origine/destinazione ma ad un ambito territoriale di validità (es. zone o area geografica).

**Tariffa ferroviaria regionale:** tariffa del Sistema Tariffario Integrato Lineare come definita da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4.

**Tariffa transfrontaliera:** Tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) - Italia (Regione Lombardia) di cui alla d.g.r. 1840 del 2 luglio 2019.

**Tessera di riconoscimento IO VIAGGIO:** tessera su supporto elettronico o funzionale al caricamento di abbonamenti e biglietti, il cui layout è unico e definito da Regione Lombardia.

**Ticketless:** titolo di viaggio rappresentato dal codice identificativo (PNR o QR Code) senza supporto cartaceo.

**Titolo di viaggio:** contratto di trasporto che permette ai passeggeri di accedere a servizi di trasporto ferroviario.

**Unidirezionale:** biglietto di corsa semplice e/o singola valido sulla relazione acquistata esclusivamente nel senso di marcia prescelto.

### Art.3. Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da Trenord è altresì disciplinato:

- dalle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento e del Consi-

glio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario ed il relativo D. lgs. 17 aprile 2014 n. 70;

- dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 13.12.06 artt.19 e 20 e relativa legge 3 marzo 2009 n. 18 di ratifica ed esecuzione;
- dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e s.m.i.;
- dalle disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- dalle disposizioni del D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. Codice del consumo) e s.m.i.;
- dalla legge n. 689/1981 e s.m.i.;
- dalle leggi in tema di disabilità (L. 05.02.1992 n. 104, e s.m.i.);
- dalla Legge della Regione Lombardia: 4 aprile 2012 n. 06 e s.m.i.;
- dal Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4;
- dal Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Lombardia, approvato con dgr 3390 del 10-04-2015 e consultabile sul sito internet di Regione Lombardia;
- dal Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità, nonché la d.g.r. n. 9/983 del 15.12.2010;
- dal Regolamento dell'Autorità di Regolazione Trasporti allegato alla Delibera del Consiglio del 4 luglio 2014 n. 52.
- Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti del 25 ottobre 2018 n.106
- Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti del 8 febbraio 2018 n.16

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono inderogabili e devono essere strettamente applicate in ogni loro parte. Tutti coloro, che, a qualsiasi titolo, utilizzano il servizio di trasporto erogato da Trenord, sottostanno alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto,

nonché alla normativa sopra richiamata. Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte per via ferroviaria ed in parte per via aerea, marittima o mediante qualsiasi altro mezzo ed in base a distinti contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà la normativa in vigore per le diverse tipologie di trasporto.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono a disposizione per la consultazione presso le biglietterie Trenord e Trenitalia, nonché presso i punti vendita convenzionati, gli spazi di accoglienza My Link Point e sul sito internet di Trenord ([www.trenord.it](http://www.trenord.it)). Le Condizioni Generali di Trasporto sono disponibili in estratto anche nelle stazioni e nelle fermate.

#### **Art.4. Contratto di trasporto**

Il Contratto di Trasporto disciplina il rapporto tra il passeggero e Trenord al fine di regolare i diritti e doveri delle due Parti, relativamente all'erogazione del servizio.

Con il Contratto di Trasporto Trenord s'impegna a trasportare il passeggero dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione. Il Contratto di Trasporto è formalizzato da uno o più titoli di viaggio emessi da Trenord o da rivenditori autorizzati e consegnati al passeggero e fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Il Contratto di Trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo del treno da parte del passeggero ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Tuttavia, l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle presenti Condizioni Generali di

Trasporto. Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un unico titolo di viaggio.

In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, in virtù di differenti titoli di viaggio, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Eventuali indennità saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto.

#### **Art.5. Servizio in caso di sciopero**

Nelle giornate di sciopero Trenord assicura i "servizi minimi di trasporto" (o altrimenti definiti "treni garantiti") individuati dagli accordi sindacali in materia e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge 146/1990

e s.m.i.). I suddetti servizi minimi garantiscono l'erogazione del servizio ferroviario nelle fasce orarie garantite dei giorni feriali. In occasione di ogni cambio orario (dicembre) Trenord dà comunicazione ai passeggeri, tramite il proprio sito internet e attraverso l'Orario Ufficiale, dell'elenco dei treni garantiti.

Nel corso dell'anno, ogni qual volta venga proclamato uno sciopero, nel rispetto della sopra citata legge, Trenord comunica ai passeggeri, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello stesso, attraverso avvisi cartacei pubblicati nelle stazioni e tramite il proprio sito internet, la durata e le modalità di attuazione dello sciopero con i dettagli dei servizi ferroviari erogati nel corso dello stesso; nonché le motivazioni dell'astensione collettiva dal lavoro e le misure per la riattivazione del servizio al termine dell'astensione dal lavoro.

## CAP. 2 | Informazioni ai passeggeri

### Art.6. I canali informativi

Trenord garantisce l'informazione sui servizi offerti oltre che nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, anche tramite le modalità di seguito elencate, e meglio dettagliate nell'Allegato 8:

- l'"Orario Ufficiale", che riporta l'ora di partenza e di arrivo dei treni (e servizi automobilistici sostitutivi), il numero, il periodo di effettuazione, la categoria, la classe, le fermate, la possibilità di trasporto biciclette, la classificazione delle carrozze adibite al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, l'ammissione o meno di gruppi e comitive; eventuali indicazioni specifiche sulle stazioni di fermata;
- gli "Avvisi al pubblico", che riportano le principali informazioni sul servizio e le eventuali modifiche anche temporanee disponibili in bacheca e su canali digitali ;
- Digital Signage in stazione;
- il "Sito" ([www.trenord.it](http://www.trenord.it) e [www.trenord.it/en](http://www.trenord.it/en)) che riporta tutte le informazioni relative al servizio di trasporto, accessibili in Home Page e da ogni pagina. Nello specifico le informazioni di andamento in tempo reale dei treni, arrivi/partenze da ogni stazione, i servizi automobilistici sostitutivi presenti nell'Orario Ufficiale, le informazioni sulle linee, la localizzazione di biglietterie e punti vendita di titoli di viaggio, gli avvisi al pubblico, nonché tutte le informazioni relative ai servizi di assistenza ai viaggiatori;
- l'"App" che, oltre al motore orario, riporta anche l'andamento dei treni in tempo reale, l'elenco dei treni in arrivo e partenza in ogni stazione, le informazioni su servizi presenti in stazione, biglietterie e punti

- vendita di biglietti, avvisi al pubblico;
- le biglietterie Trenord e gli uffici "My Link Point" nei giorni di apertura e orari indicati sul sito internet di Trenord;
- il "Contact Center" 02.72.49.49.49 (a tariffa urbana) secondo gli orari indicati all'Allegato 1 e sul sito internet di Trenord;
- Contact Center PRM (numero telefonico & e-mail);
- Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno.

### Art.7. Le informazioni ai passeggeri

Trenord garantisce l'informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese in base a quanto previsto dalle normative vigenti e dagli obblighi previsti dal Contratto di Servizio.

Trenord fornisce ai passeggeri le informazioni relativamente a:

- a. i diritti sanciti dalla normativa europea, nazionale e regionale applicabile, ivi incluso il diritto a rivolgersi all'ART in qualità di organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento (UE) n. 2021/782, nonché i contenuti delle presenti Misure;
- b. le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
- c. i contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate;
- d. attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
- e. i servizi garantiti in caso di sciopero;
- f. i canali disponibili per ottenere

- informazioni aggiornate sulla circolazione e su eventuali irregolarità del servizio;
- g. le modalità di calcolo e i dati relativi a ritardi, soppressioni o altro indice per la richiesta di indennizzo;
  - h. le procedure per il recupero degli oggetti o bagagli smarriti, e per la denuncia della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta;
  - i. le procedure per la richiesta ed erogazione di eventuali rimborsi, indennizzi, bonus
  - j. le procedure per il trattamento dei reclami e invio di scritti difensivi
  - k. le procedure di Conciliazione.

Nel caso di stazioni in cui la biglietteria, le rivendite di biglietti convenzionate e/o le emittitrici automatiche non siano presenti e funzionanti e la vendita dei biglietti a bordo treno non sia ammessa, Trenord, nelle stazioni e attraverso le modalità elencate nel precedente art. 6, rende disponibili informazioni sulla biglietteria o rivendita di biglietti convenzionata più vicina e sulle modalità alternative di acquisto. Ugualmente nelle stazioni dove non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui tale servizio è presente.

All'atto della vendita dei titoli di viaggio sono fornite informazioni ai passeggeri in merito ai diritti e agli obblighi ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782, attraverso idonea comunicazione resa disponibile presso biglietterie e rivendite di biglietti convenzionate.

Trenord, informa il passeggero in stazione e a bordo treno, tramite mezzi idonei, in merito ai dati necessari per contattare l'Auto-

rità di Regolazione dei Trasporti di cui alla legge n. 214/2011 riguardo al rispetto dei diritti e dei doveri dei passeggeri.

Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, Trenord non fornisce informazioni di carattere personale su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietti.

### Art.8. Le informazioni prima del trasporto

Presso tutti i canali di vendita, come elencati nel successivo art. 18 e con il dettaglio spiegato all'Allegato 8, è possibile consultare le informazioni relative ai seguenti punti:

- a. Condizioni Generali di Trasporto applicabili al contratto di trasporto, che contengono al loro interno:
  - accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a ridotta mobilità;
  - accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette;
  - condizioni di accesso per i viaggi in comitiva;
  - condizioni di accesso per chi viaggia con animali e/o bagagli e/o passeggini e carrozzine;
- b. biglietti, abbonamenti, tariffe, distanze tra stazioni;
- c. modalità d'acquisto e canali di vendita dei titoli di viaggio per stazione, ivi inclusa della possibilità di acquisto del biglietto senza sovrapprezzo a bordo treno;
- d. orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso disponibile (su tutti i canali di vendita);
- e. orari e condizioni per il trasporto più veloce
- f. servizi offerti (servizi di prima e seconda classe, servizi a bordo);
- g. interruzioni di linea, soppressione

e/o modifica dei servizi, scioperi e ritardi o altre attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;

- h. mappe dei servizi ferroviari.
- i. servizi garantiti in caso di sciopero;
- j. canali disponibili per ottenere informazioni aggiornate su circolazione ed eventuali irregolarità del servizio;
- k. in caso di irregolarità o modifiche del servizio, Trenord fornisce ai passeggeri - non appena si rendono disponibili - informazioni in merito alle decisioni di sopprimere servizi, ritardi e cancellazioni e relative cause, diritti spettanti e modalità per esercitarli
- l. in caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso al servizio, Trenord fornisce ai passeggeri - non appena si rendono disponibili - informazioni in merito a variazioni che comportino limitazioni per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, passeggeri con biciclette, minor disponibilità di posti di prima o seconda classe.

Trenord garantisce, inoltre, l'informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese.

### Art.9. Le informazioni durante il trasporto

Durante il viaggio Trenord fornisce le seguenti informazioni:

- a. questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri;
- b. prossime fermate;
- c. ritardi e relative motivazioni;
- d. modalità alternative per proseguire il viaggio;
- e. servizi a bordo;
- f. principali interscambi e coincidenze.

### Art.10. Adempimenti in materia di privacy

Il trattamento dei dati dei passeggeri è effettuato in osservanza alla normativa in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo n. 679/2016, D.Lgs. 101/2018 e 196/2003 e s.m.i. e) esclusivamente per le finalità legate all'utilizzo dei servizi Trenord.

Titolare del trattamento dei dati è Trenord S.r.l., con sede legale in Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il Data Protection Officer di Trenord, è contattabile - con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@trenord.it](mailto:privacy@trenord.it) - per l'esercizio dei diritti nonché per effettuare ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento, agenti per conto del Titolare.

Tempi di conservazione dei dati: i dati rimarranno inseriti nella banca dati di Trenord per 99 anni.

Diritti dei passeggeri: il passeggero potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016, ove applicabili con particolare riferimento all'art.13 comma 2 lettera B) che prevede il diritto di accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione e la portabilità dei dati. Il passeggero ha diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente.

## CAP. 3 | Titoli di viaggio

### Art.11. Norme Generali

Per essere ammesso al trasporto il passeggero deve munirsi preventivamente di un titolo di viaggio valido per il percorso, il servizio e, ove applicabile, la classe che intende utilizzare. Il passeggero deve acquistare il titolo di viaggio tramite i canali di vendita elencati al successivo art. 18, fatte salve le norme per l'acquisto a bordo treno di cui al capitolo 5.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Il titolo di viaggio non dà diritto al posto a sedere.

È fatto divieto al passeggero di salire a bordo treno senza un valido titolo di viaggio dove siano presenti varchi d'accesso alle stazioni, funzionanti e presenziati da idoneo personale. In caso di varchi disabilitati o non presenziati valgono le norme generali sopra esposte.

### Art.12. L'ambito di utilizzo dei titoli di viaggio di Trenord

I biglietti e gli abbonamenti emessi da Trenord e/o da altri, in nome e per conto di Trenord, ad esclusione dei titoli di viaggio con origine o destinazione oltre i confini regionali, hanno validità all'interno del sistema tariffario regionale e sono utilizzabili sui servizi di seguito riportati:

1. sui servizi di Trenord, entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto;
2. sui servizi regionali eserciti da Trenitalia, Trenitalia TPER e TILO entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3.

Sui treni di Lunga Percorrenza eserciti da Trenitalia, i titoli di viaggio Trenord (esclusi Frecciarossa e Frecciargento), sono validi per itinerari all'interno dei confini tariffari, comprese le estensioni regionali, solo se accompagnati da Carta Plus Lombardia come descritto all'articolo 42.

Per i titoli di viaggio validi sui treni di cui al punto 1 e 2 e che effettuano servizio sul territorio lombardo (comprese le estensioni tariffarie regionali), si applicano le sanzioni previste nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto. A bordo dei treni regionali di cui al punto 2 per tutto quanto attiene ai servizi accessori valgono le Condizioni Generali di Trasporto del vettore che effettua il servizio. È in vigore il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano-Monza che interessa la città metropolitana di Milano, la provincia di Monza e Brianza ed alcuni comuni delle province di Lodi e di Pavia.

Salvo dove diversamente indicato anche ai titoli di viaggio STIBM Milano, Monza - Brianza si applicano le presenti condizioni di trasporto.

Per informazioni su titoli di viaggio, tariffe e modalità di utilizzo dei titoli STIBM Milano, Monza - Brianza si veda:

- <https://www.trenord.it/biglietti/titoli-di-viaggio/biglietti-integrati-stibm/>
- <https://nuovosistematariffario.atm.it/>

### Art.13. Norme di utilizzo

Il passeggero è tenuto a custodire il titolo di viaggio con cura, adottando tutte le più opportune cautele per evitarne lo smarrimento ed il furto, ed a conservarlo per la durata

del percorso sino all'uscita dalla stazione di termine viaggio e/o fino al passaggio da varchi di uscita, ove presenti.

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale addetto al controllo, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria, il titolo di viaggio e gli eventuali documenti prescritti o che giustifichino l'eventuale riduzione di prezzo fruita. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il passeggero deve fornire il codice di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto, ovvero esibire il QR code. Per i titoli di viaggio nominativi e per quelli per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione impongano l'identificazione dell'avevole titolo, è prescritta, su richiesta del personale addetto al controllo, l'esibizione da parte del passeggero della tessera di riconoscimento "IO VIAGGIO", come descritto nell'Allegato 10 "Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe" o, dove necessario, di un documento personale d'identificazione valido (anche per i minori di età). Per gli abbonamenti dematerializzati, l'identificazione del titolare dell'abbonamento è garantita dalle informazioni desumibili dall'account registrato sulla APP Trenord. Nelle more dell'emissione della tessera di riconoscimento di cui sopra, è possibile l'acquisto dell'abbonamento e l'accesso al servizio a fronte dell'esibizione della ricevuta di richiesta tessera rilasciata contestualmente all'atto di presentazione della richiesta stessa. In caso contrario i trasgressori saranno regolarizzati secondo quanto previsto dalla successiva

sezione dedicata alle sanzioni.

Alla scadenza della tessera, laddove vi sia caricato un abbonamento che abbia validità che eccede quella della tessera, il titolare deve richiedere l'emissione di una nuova tessera, entro i 60 giorni precedenti la scadenza della tessera; è possibile chiedere il trasferimento del residuo dell'abbonamento sulla nuova tessera, previa presentazione della richiesta presso i My Link Point e le biglietterie abilitate. In caso sia necessario provvedere alla sostituzione della Tessera "IO VIAGGIO" emessa da Trenord in corso di validità per intervenuti adeguamenti del sistema di bigliettazione elettronica, l'emissione della nuova tessera sarà gratuita.

Nella fase transitoria di sviluppo del Sistema di Bigliettazione Elettronica regionale da parte di tutte le aziende di trasporto lombarde, il cui termine sarà pubblicizzato tramite avvisi pubblicati sui canali informativi di Trenord e nelle stazioni, il passeggero che viaggia con titoli di viaggio caricati su tessera elettronica utilizzando mezzi di aziende non dotate di sistemi compatibili per il controllo, è tenuto a custodire ed esibire, su richiesta del personale, anche lo scontrino/ricevuta di ricarica o l'email di conferma di acquisto (in formato cartaceo o tramite tablet/smartphone), oltre ad un documento di riconoscimento valido.

Altresì nel transitorio, per viaggiare con titoli di viaggio caricati su supporto COP su mezzi di aziende diverse da Trenord e ATM non dotate di sistemi compatibili per la convalida e il controllo del COP, i passeggeri devono conservare e convalidare manualmente

la ricevuta di ricarica prima della salita a bordo treno (scrivendo a penna con inchiostro indelebile stazione di partenza e ora di inizio viaggio) ed esibirla ai controllori di queste aziende, unitamente al COP, in fase di verifica dei titoli di viaggio.

#### **Art.14. Incedibilità dei titoli di viaggio e divieti generali**

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi è vietata dopo la convalida, a bordo del treno e nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata. Per quanto riguarda gli abbonamenti dematerializzati, uno stesso abbonamento non può essere presente contemporaneamente su più di uno tablet/smartphone.

Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da Trenord è vietato e sarà perseguito a termini di legge. Il titolo di viaggio e i documenti personali di trasporto ceduti abusivamente o indebitamente acquistati od ottenuti decadono di validità, ai sensi dell'art. 24 del DPR 753/1980.

#### **Art.15. Controllo della regolarità dei titoli di viaggio**

Trenord effettua il controllo dei titoli di viaggio a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni, sia in ingresso che in uscita.

Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a vista (titoli cartacei o magnetici) o tramite appositi dispositivi di verifica (biglietto ricaricabile Chip On Paper, tessere elettroniche, titoli acquistati online con PNR identificativo o QR code).

Nel caso in cui il titolo di viaggio non risulti valido, il passeggero verrà assoggettato alla normativa in vigore secondo quanto indicato nella sezione "Sanzioni" delle pre-

senti Condizioni Generali di Trasporto.

#### **Art.16. Itinerari, calcolo dei prezzi e applicazione delle tariffe**

I titoli di viaggio sono rilasciati, di norma, per la via chilometrica più breve congiungente la stazione di partenza con quella di destinazione richiesta dal passeggero, a condizione che sia prevista tra le soluzioni di viaggio offerte da Trenord. Laddove possibile, il passeggero può richiedere il rilascio del titolo di viaggio per la via chilometrica più lunga, pagando la tariffa maggiore rispetto all'itinerario prescelto e viaggiare indifferentemente sulla via più breve o su quella più lunga.

Nel caso di interruzioni di linea, Trenord può autorizzare l'uso di un percorso alternativo alla stessa tariffa del viaggio originario, senza possibilità di effettuare fermate intermedie sul percorso deviato.

Trenord applica le tariffe della delibera regionale e determina i prezzi, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nella Tavola Unificata delle polimetriche delle distanze tra le stazioni per il calcolo delle tariffe.

Trenord stabilisce prezzi minimi per le singole tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale: il minimo applicabile, sia per la 1<sup>a</sup> che per la 2<sup>a</sup> classe, è corrispondente al prezzo intero del primo scaglione chilometrico salvo diverse indicazioni previste dalla normativa regionale in vigore.

Per singole relazioni e determinati servizi possono essere applicati prezzi differenziati, indipendentemente dalle distanze percorse dal passeggero. In particolare,

l'Allegato 4 riporta le norme tariffarie relative agli itinerari che ricadono sul territorio comunale di Milano.

### Art.17. Contenuto del titolo di viaggio

All'interno del titolo di viaggio sono, di norma, indicati:

- la ragione sociale e la partita IVA della Società che eroga il servizio di trasporto;
- la stazione di partenza e quella di arrivo per i titoli di viaggio origine/destinazione, le aree di validità per le altre tipologie;
- l'itinerario, quando questo non segua la via più breve;
- la classe (ove non indicata, il biglietto si intende rilasciato per la 2ª classe, tranne per i biglietti integrati IVOL 1-2-3-7 giorni, validi in 1ª e 2ª classe);
- il giorno di emissione, ed il giorno di validità, ad esclusione delle tipologie di biglietti che prendono validità dalla data di convalida;
- l'inizio e la durata della validità, quando richieste da norme specifiche;
- il prezzo, o il chilometraggio corrispondente ad esso;
- gli elementi atti ad individuare il titolo di legittimazione ad eventuali condizioni di favore;
- gli elementi atti ad identificare il legittimo possessore, nel caso di titoli nominativi;
- il Codice Biglietto [PNR identificativo o QR code] per i titoli acquistati online.

L'Azienda ha facoltà di modificare le caratteristiche dei titoli di viaggio nonché di istituirne di nuovi, anche privi di alcune delle indicazioni precedentemente indicate.

### Art.18. Canali di vendita

La rete di vendita di Trenord si articola in diversi canali che vengono di seguito elencati:

Canali di vendita diretti:

- biglietterie di stazione (elencate nell'Allegato 6);
- emettitrici automatiche, in modalità self-service;
- sito Internet e App di Trenord;

Canali di vendita indiretti:

- rivendite di biglietti convenzionate;
- agenzie di viaggio;
- piattaforme digitali di vendita;
- sportelli bancomat abilitati (per i soli abbonamenti).

Presso i suddetti canali il passeggero può acquistare titoli di viaggio per gli spostamenti da effettuarsi in ambito regionale o sovraregionale fra due o più regioni con un diverso livello di dettaglio consultabile sul sito internet oppure all'allegato 10 "Biglietti, Abbonamenti Tessere e Tariffe" sulle apposite tabelle di riepilogo.

I canali di vendita, anche in relazione ai sistemi di emissione di cui sono dotati, possono subire limitazioni circa la tipologia/supporto dei titoli disponibili alla commercializzazione.

Il passeggero può acquistare alcuni titoli di viaggio anche a bordo treno con le regole e le limitazioni riportate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Capitolo 5).

In caso di biglietteria chiusa ed emettitrici automatiche non disponibili o non funzionanti, una stazione è considerata comunque abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata, esterna alla stazione, è aperta e posizionata entro una distanza pari a 350 metri dalla stazione medesima.

### Art.19. Modalità di pagamento

L'acquisto del titolo di viaggio e degli eventuali servizi accessori si perfeziona solo con il pagamento integrale, da parte del passeggero, dei relativi corrispettivi.

Il corrispettivo del trasporto deve essere pagato in anticipo rispetto alla fruizione del servizio da parte del passeggero.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero deve assicurarsi, sotto pena di decadenza di qualunque eventuale diritto, salvo quello al rimborso esercitabile ai sensi della Sezione 6, che esso corrisponda alla tariffa, alla tipologia, alla classe, al percorso e all'itinerario richiesti, al nominativo, al numero delle persone indicate. Deve, inoltre, verificare che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio e che nell'eventuale cambio della moneta non vi siano stati errori. Il passeggero può provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti a Trenord attraverso le seguenti modalità:

- a. Carte di debito, Carte di credito e Carte prepagate circuiti Pagobancomat, Visa, Mastercard, Maestro e American Express
- b. Sportelli Bancomat: Intesa Sanpaolo, UBI Banca, Unicredit, Banco BPM
- c. Home Banking Intesa San Paolo
- d. Paypal;
- e. Satispay
- f. Scalapay
- g. Gift Card e/o voucher Trenord
- h. Contanti, con i limiti quantitativi previsti dalle norme vigenti

Non tutti i canali di vendita Trenord consentono l'utilizzo indistinto delle predette modalità di pagamento. L'utilizzo di carte prepagate, circuiti Pagobancomat o contanti non consente la combinazione con altre modalità di pagamento (ad esempio Voucher prepagati).

Non è possibile utilizzare per il medesimo acquisto:

- due diverse Carte di credito o due diverse Carte prepagate;
- Carta di credito + Carta prepagata.

Per la modalità di acquisto dei titoli di viaggio on line sono previste le seguenti modalità di pagamento:

- Carta di credito (circuiti Visa, Mastercard, Maestro e American Express)
- Paypal
- Satispay
- Scalapay
- Gift Card e/o voucher Trenord

Presso le rivendite di biglietti convenzionate le modalità di pagamento saranno quelle consentite da ciascuna di esse.

### Art.20. Il rilascio della fattura e la detrazione sull'acquisto di abbonamenti

Le fatture per titoli di viaggio Trenord, vengono emesse in formato elettronico e inviate tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI).

Per ottenere una fattura elettronica tramite il sistema di interscambio i clienti devono comunicare un indirizzo telematico: indirizzo mail PEC oppure un Codice destinatario. Nel caso di acquisto di titoli di viaggio Trenord, i tempi per ottenere la fattura e le modalità per visualizzarla sono differenti a seconda del canale di acquisto utilizzato. Se il titolo è acquistato in biglietteria, al My Link Point e sul sito online di Trenord l'emissione della fattura avviene su esplicita richiesta del viaggiatore contestualmente all'acquisto; in caso di utilizzo di altri canali di vendita, l'emissione della fattura dovrà essere richiesta all'indirizzo

fatture@trenord.it entro 24 ore dall'acquisto del titolo di viaggio.

Nel solo caso in cui il cliente, in qualità di consumatore finale, non comunichi alcun indirizzo telematico, l'originale della fattura potrà essere consultato o scaricato dalla propria area riservata del sito internet dell'Agenzia delle Entrate.

Sul sito internet di Trenord nella sezione Assistenza vengono specificate modalità operative e tempi di rilascio della fattura per ogni tipologia di canale di vendita.

Per usufruire delle detrazioni relative all'acquisto dell'abbonamento, i passeggeri sono tenuti a conservare i titoli di viaggio nominativi e la documentazione relativa all'acquisto. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, la documentazione relativa all'acquisto consiste negli scontrini/ricevute di ricarica o email di conferma acquisto.

Per i clienti con titoli nominativi in abbonamento tessera nominativa, è possibile richiedere tramite apposito FORM, presente nell'Area Personale del sito Trenord alla voce "Certificazione730", la documentazione attestante l'acquisto, valida ai fini della detrazione fiscale. Ove non possibile, previa richiesta all'indirizzo mail: [certificazionevendite@trenord.it](mailto:certificazionevendite@trenord.it), Trenord può predisporre documentazione certificativa contenente le indicazioni essenziali a qualificare il titolo di viaggio, nonché ogni altra informazione utile ad individuare il servizio reso.

Maggiori informazioni sulle detrazioni per l'acquisto di abbonamenti sono consultabili sul sito internet di Trenord, nella sezione Assistenza.

## CAP. 4 | Le modifiche ai titoli di viaggio

### Art.21. La sostituzione del biglietto o dell'abbonamento

Di norma il passeggero in possesso di biglietto o abbonamento non ancora utilizzato, se non diversamente stabilito dalle singole tariffe o da disposizioni particolari, può richiedere variazioni quali, a titolo esemplificativo, la data, la tariffa, il numero delle persone, l'itinerario, l'origine o la destinazione del viaggio. Per i biglietti multi-corse la quota da considerare sarà pari alla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari di corsa semplice corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati. Per gli abbonamenti annuali è previsto il solo rimborso come da artt. 100, 101 e 102.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia uguale o superiore a quello del titolo da cambiare, Trenord non applicherà trattenuta.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia inferiore a quello del titolo da cambiare, Trenord applicherà il 10% di trattenuta sulla quota residua non impegnata nell'acquisto di nuovi titoli. Per i titoli di viaggio a data fissa acquistati da canali Trenord è possibile richiedere il cambio della data di viaggio per un numero massimo di tre volte ed entro le ore 23.59 del giorno precedente a quello prescelto per l'effettuazione del viaggio.

### Art.22. Il cambio classe

In caso di spostamenti occasionali il cambio classe dalla 2ª alla 1ª classe, può essere

preventivamente effettuato, presso qualsiasi biglietteria o punto vendita e/o emittitrice automatica abilitati, acquistando l'apposito supplemento.

### Art.23. La congiunzione e il prolungamento di percorso

Il passeggero in possesso di titolo di viaggio valido può acquistare, presso qualsiasi biglietteria, emittitrice automatica e/o rivendita di biglietti convenzionata, un nuovo biglietto di congiunzione con origine da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza o di prolungamento di percorso dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione. Tali modifiche saranno emesse a tariffa competente per il percorso eccedente, anche se il treno non effettua fermate nelle stazioni di congiunzione.

Se si è in possesso di biglietti a tariffa aeroportuale Malpensa o biglietti a tariffa aeroportuale transfrontaliera con arrivo o destinazione Malpensa (di cui agli artt. 115-118 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto), non è mai consentito l'acquisto né l'utilizzo di un biglietto di congiunzione e prolungamento.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

### Art.24. La modifica di itinerario

Il passeggero che intenda modificare l'itinerario del suo titolo di viaggio potrà farne richiesta in biglietteria con le modalità previste

dal precedente art. 21. Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai titoli di area.

#### **Art.25. La rinuncia ad una parte del viaggio**

Il passeggero, dopo aver convalidato il biglietto, può rinunciare a fruire dell'intera tratta acquistata o decidere volontariamente di cominciare/terminare il viaggio in una stazione antecedente quella della destinazione indicata sul titolo stesso senza diritto ad alcun rimborso.

## CAP. 5 | Acquisto e convalida a bordo treno

### Art.26. L'acquisto a bordo treno

È ammesso l'acquisto di biglietti a bordo dei treni, per i passeggeri che ne sono sprovvisti, solamente a condizione di recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione.

Il titolo di viaggio verrà emesso senza alcuna maggiorazione nei casi il passeggero salga a bordo treno da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 350 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Il titolo di viaggio emesso a bordo treno verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di classe e fascia minima, nei casi in cui il passeggero salga a bordo treno da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 350 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

In presenza di biglietteria chiusa o emettitrice automatica non disponibile o non funzionante, una stazione viene considerata comunque abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata esterna alla stazione è aperta e posizionata entro una distanza pari a 350 metri dalla stessa. L'elenco delle rivendite convenzionate è affisso nelle bacheche di stazione unitamente all'estratto delle presenti Condizioni Generali di Trasporto

che evidenzia nel particolare le modalità di acquisto dei biglietti a bordo treno.

In tutti i casi in cui il passeggero non si sia recato prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Non è ammesso l'acquisto di biglietti a bordo treno nel caso in cui le stazioni siano dotate di varchi di accesso, funzionanti e presenziati da idoneo personale, elencati all'Allegato 4. Nel caso di varchi di accesso non funzionanti o non presenziati la stazione è da considerarsi priva degli stessi. Nei casi possibili, sopra descritti, a bordo treno possono essere acquistati esclusivamente i seguenti titoli di viaggio validi per il trasporto ferroviario sul territorio regionale:

- biglietto ordinario ferroviario;
- biglietto ordinario ferroviario scontato del 50% (tariffa ragazzi);
- biglietto ordinario ferroviario scontato del 20% (tariffa riservata over 65 anni);
- biglietto servizio aeroportuale Malpensa Express di corsa semplice e di andata e ritorno (di cui agli art. 115-118 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto).

Possono essere acquistati, inoltre, a bordo i titoli di viaggio transfrontalieri a Tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) – Italia (Regione Lombardia) le cui caratteristiche e norme di utilizzo sono descritte sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

Non è mai consentito l'acquisto a bordo treno di:

- titoli di viaggio integrati con altri vettori di trasporto
- biglietti multi-corse e abbonamenti
- biglietti a tariffa comitiva o promozionale.

Nel caso in cui il personale addetto al controllo non sia in grado di erogare il resto sull'importo corrisposto, il personale Trenord rilascerà al passeggero apposita documentazione attestante l'importo dovuto; tale importo potrà essere riscosso dal passeggero, previa presentazione della documentazione presso una biglietteria Trenord.

### **Art.27. Il cambio classe a bordo treno**

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un supplemento di cambio classe qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da una stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 350 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il supplemento di cambio classe verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso, inoltre, l'acquisto a bordo dei treni di un supplemento di cambio classe, qualora il passeggero, già in possesso di un

biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il supplemento di cambio classe verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). L'emissione del titolo di viaggio per cambio classe a bordo treno è consentita solo per tratti di linea aventi origine da stazioni nelle quali il treno effettua fermata per servizio passeggeri.

### **Art.28. La congiunzione e il prolungamento di percorso a bordo treno**

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore

ai 350 metri dalla stazione, ed emittitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 350 metri dalla stazione;
- d. dotata di emittitrici automatiche funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, il passeggero trovato fuori itinerario verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). La richiesta di un biglietto di congiunzione è consentita da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza indicata sul titolo di viaggio e la richiesta di prolungamento è consentita dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione, relativamente ai percorsi ferroviari nell'ambito del sistema tariffario regionale, tramite l'emissione di un nuovo biglietto a tariffa competente per il percorso eccedente.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

### Art.29. La modifica di itinerario a bordo treno

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario qualora il passeggero, (già in possesso di biglietto o abbonamento validi) salga a bordo da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita
- b. con biglietteria chiusa, rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 350 metri dalla stazione, ed emittitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di modifica di itinerario verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 350 metri dalla stazione;
- d. dotata di emittitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di modifica di itinerario verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti i casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione in quanto, diversamente, il passeggero trovato a percorrere la via più lunga qualora in

possesso di un titolo di viaggio per l'itinerario più breve, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Nel caso in cui l'itinerario richiesto sia pari o inferiore a quello riportato sul titolo in possesso del passeggero il personale addetto al controllo non emetterà alcuna modifica, nel caso in cui l'itinerario richiesto dal passeggero sia di chilometraggio superiore, e generi un aumento di prezzo, rispetto al percorso in suo possesso, procederà all'emissione del biglietto di modifica di itinerario, calcolato come differenza di chilometri tra la via più breve riportata sul titolo da modificare e la via più lunga richiesta.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano a i titoli di area.

### **Art.30. La convalida e la regolarizzazione a bordo treno**

È ammessa la convalida a bordo treno qualora il passeggero sia salito da stazione con macchine convalidatrici non funzionanti, non presenti nella stazione di inizio del viaggio o non in grado di riconoscere il biglietto.

Per la richiesta di convalida, il passeggero è tenuto a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo, che provvederà all'annullamento del biglietto.

Non è mai ammessa la convalida a bordo treno se il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale o di un titolo di viaggio acquistato online (sito Trenord o App) che preveda la convalida prima della salita a bordo del treno. Diversamente, il passeggero verrà regolarizzato secondo quanto previsto nella Sezione 5 dedicata alle Sanzioni, fatta ecce-

zione per le specifiche riportate di seguito. L'utente che non ha convalidato il biglietto ordinario a data fissa, caricato su supporto elettronico ricaricabile impersonale denominato Chip On Paper (COP) o ancora in formato cartaceo, che lo utilizza nel giorno di validità, per la medesima tratta e per la stessa classe, è tenuto a regolarizzare la sua posizione corrispondendo al personale di bordo addetto alla controlleria una somma pari a euro cinque, al fine di completare il suo itinerario di viaggio.

L'utente in possesso di un biglietto ordinario a data fissa emesso in formato digitale, che lo utilizza nel giorno di validità, per la medesima tratta e per la stessa classe, ma, in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto senza aver effettuato l'attivazione tramite l'apposita funzionalità, disponibile da sito e APP Trenord, o intraprende il viaggio oltre la validità temporale prestabilita, è tenuto a regolarizzare la sua posizione corrispondendo al personale di bordo addetto alla controlleria una somma pari a euro cinque, al fine di completare il suo itinerario di viaggio.

# Tariffe e titoli di viaggio



## CAP. 6 | Titoli di viaggio Trenord

### Art.31. Le tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale

Trenord adotta le tariffe emanate da Regione Lombardia a seguito di apposita Delibera, in funzione della distanza tra le stazioni di origine e destinazione dell'itinerario di viaggio richiesto, riportate nella Tavola Unificata delle polimetriche, pubblicata in seguito ad apposito Decreto regionale. Le specifiche relative alle varie tipologie di titoli di viaggio sono riportate in allegato alle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Allegato 10 Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe). All'Allegato 4 delle presenti Condizioni si dettagliano le norme di utilizzo dei titoli di viaggio nell'ambito del territorio comunale di Milano.

### Art. 32. Agevolazioni tariffarie per bambini, ragazzi e persone over 65

Fatte salve le migliori condizioni previste da "lo Viaggio in Famiglia", i ragazzi con età dai 4 ai 14 anni non compiuti viaggiano a tariffa ferroviaria regionale scontata del 50%. I bambini di età inferiore ai 4 anni viaggiano gratuitamente purché in compagnia di un adulto e senza occupare un posto a sedere.

Le persone di età superiore i 65 anni possono acquistare biglietti a tariffa ferroviaria regionale scontata del 20% nel rispetto della tariffa minima esistente.

I biglietti sono acquistabili:

- presso le biglietterie di stazione e presso le rivendite di biglietti convenzionate;
- presso le emettitrici automatiche in modalità self-service;

- online sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it)
- sull'App di Trenord
- tramite piattaforme digitali di vendita
- a bordo treno, secondo le norme previste per i titoli di corsa semplice e riportate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto al precedente art. 26.

Gli aventi diritto alle riduzioni o agevolazioni per bambini, ragazzi e anziani devono essere muniti di un valido documento di riconoscimento comprovante l'età, in assenza del quale saranno regolarizzati secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). A bordo di ogni convoglio sono disponibili posti con priorità di accesso per persone a ridotta mobilità.

Per le agevolazioni valide in ambito STIBM Milano-Monza, vedasi quanto indicato all'art. 12.

### Art.33. Titoli di viaggio ordinari

I titoli di viaggio ordinari sono i seguenti:

- biglietto ordinario ferroviario (valido per un singolo viaggio);
- biglietto multi-corse (titolo di viaggio che consente di effettuare un numero determinato di corse, non utilizzabile da più persone contemporaneamente);
- abbonamento (valido per un numero illimitato di viaggi da effettuarsi in un arco temporale predefinito che può essere settimanale, mensile, o annuale).

### Art.34. Titoli di viaggio integrati

Trenord adotta i titoli integrati deliberati da Regione Lombardia, previsti dalle norme vigenti.

Nelle more dell'attuazione di quanto disciplinato dal Regolamento, emette ed accetta a bordo dei treni i seguenti Titoli Integrati:

- lo Viaggio Ovunque in Lombardia IVOL (1-2-3-7 giorni, abbonamento mensile, trimestrale e annuale)
- lo Viaggio Ovunque in Provincia IVOP (abbonamento mensile)
- lo Viaggio TrenoCittà (abbonamento mensile)

Nell'ambito tariffario definito dall'intesa tra Agenzia del Trasporto Pubblico Locale della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e Regione Lombardia, di cui alla deliberazione della Giunta regionale n. XI/2088 del 31/07/2019, Trenord applica il sistema tariffario integrato STIBM Milano, Monza -Brianza.

Trenord, inoltre, effettua accordi con altre aziende di Trasporto Pubblico Locale per offrire titoli di viaggio integrati, al fine di agevolare e incentivare la fruizione delle diverse modalità di trasporto pubblico.

Gli abbonamenti integrati prevedono sempre l'abbinamento alla tessera di riconoscimento "IO VIAGGIO" di cui all'art. 13, qualunque sia il formato in cui vengono emessi. Tutte le tipologie di titoli di viaggio sopra menzionate e le loro caratteristiche commerciali vengono definite nel dettaglio nell'Allegato 11 "Biglietti abbonamenti, tessere e tariffe" nonché sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it)

### Art.35. Formato dei titoli di viaggio

I suddetti titoli di viaggio sono emessi su supporti e formati diversi, in base ai diffe-

renti sistemi di bigliettazione in uso presso il canale di vendita prescelto.

Vengono elencati in seguito i principali formati di titoli di viaggio esistenti:

- biglietti caricati su COP;
- biglietti emessi da sito o app Trenord;
- biglietti cartacei;
- biglietti in modalità elettronica su carta di credito (Pay&Go);
- biglietti e abbonamenti dematerializzati emessi da sito o app Trenord, oppure da altre piattaforme digitali di vendita;
- abbonamenti caricati su tessera elettronica IO VIAGGIO.

### Art.36. Validità dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio di seguito riportati, indipendentemente dal formato nel quale vengono commercializzati, hanno le seguenti validità:

- Ordinario di corsa semplice: a data fissa, valido nella giornata prescelta in fase di acquisto per effettuare un viaggio unidirezionale nel senso di marcia e nella classe indicati. Il titolo di viaggio ha validità temporale di 6 ore. La convalida, ove prevista, può essere effettuata fino al termine del servizio di ogni linea e quindi anche oltre le ore 23.59 del giorno prescelto.
- Biglietto multi-corse: titolo di viaggio composto da dieci biglietti ordinari di corsa semplice bidirezionali, utilizzabili previa convalida prima della partenza del treno. Il biglietto multi-corse ha validità illimitata. Ogni singolo biglietto che lo compone, una volta convalidato, ha validità di 6 ore.
- Biglietto giornaliero: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi entro 24 ore (Giornaliero STIBM) oppure entro il termine del servizio della giornata, fino

all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale, anche oltre le ore 23:59 (IVOL 1 giorno).

- Biglietto plurigiornaliero: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi rispettivamente per 2, 3 o 7 giorni, entro il termine del servizio dell'ultimo giorno, fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale di quella giornata, anche oltre le ore 23:59 (STIBM biglietto 3 giorni e IVOL 2, 3 o 7 giorni).
- Abbonamento settimanale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal lunedì alla domenica;
- Abbonamento mensile: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi nel mese solare (dal primo all'ultimo giorno) del mese di validità;
- Abbonamento trimestrale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del terzo mese successivo;
- Abbonamento annuale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo.

Le caratteristiche di validità degli abbonamenti sono le medesime per i titoli ordinari, integrati IVOL e STIBM.

Il biglietto ordinario ferroviario su supporto digitale deve essere acquistato prima di accedere al servizio ferroviario ed è valido nella giornata prescelta, a partire dall'ora selezionata in fase di acquisto e riportata sul biglietto, per le 6 ore successive. Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, attivando il biglietto tramite l'apposita funzionalità, disponibile da sito e APP Trenord,

prima di accedere al servizio.

I singoli biglietti del biglietto multi-corse acquistato online devono essere attivati prima dell'utilizzo con convalida "tap&go".

Se un passeggero si trova in treno allo scadere della validità del biglietto può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare fermate intermedie e, nei casi in cui la soluzione di viaggio acquistata presupponga uno o più cambi, ultimare il percorso utilizzando i primi treni utili nella stazione di cambio.

Per quanto riguarda la validità di tutti i titoli di viaggio resta inteso che in caso di anomalie della circolazione il viaggiatore è tutelato ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782.

Il biglietto, una volta convalidato, è incedibile. I biglietti acquistati da canali digitali devono essere esibiti tramite supporto informatico; in caso di problemi di natura informatica o di connessione al sito/app Trenord, il passeggero è tenuto ad informare prontamente il personale addetto al controllo prima dell'accesso al servizio.

I biglietti/carnet/abbonamenti di prima classe danno diritto a viaggiare anche in seconda classe. Ad ogni adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente a detto adeguamento sono utilizzabili fino a sessanta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento con validità residua.

Periodi di utilizzazione diversi possono essere previsti dalle singole tariffe o da ulteriori disposizioni tariffarie.

Per la validità dei titoli in ambito STIBM Milano-Monza, vedasi quanto indicato all'art. 12.

### **Art.37. Fermate intermedie**

All'interno del percorso previsto dal titolo di viaggio in possesso del passeggero e nell'ambito della validità dello stesso, è consentita l'effettuazione di un numero illimitato di fermate intermedie. Il passeggero che si trova in treno allo scadere della validità del titolo di viaggio può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare ulteriori fermate intermedie, se non per cambio con il primo treno utile.

### **Art.38. Convalida dei titoli di viaggio**

I biglietti soggetti a convalida devono essere obbligatoriamente convalidati all'inizio del viaggio, prima della partenza del treno utilizzato (o del primo giorno di utilizzo nel caso di abbonamenti), mediante le apposite macchine convalidatrici, a seconda del formato del titolo di viaggio in possesso del passeggero.

I titoli di viaggio acquistati on line tramite Store Trenord alla pagina [www.trenord.it](http://www.trenord.it) o App Trenord e soggetti ad attivazione in modalità Tap&go, devono essere convalidati prima della salita a bordo del treno su cui si intende viaggiare.

In caso di viaggi effettuati in modalità Pay&go al viaggiatore è richiesta la convalida anche a termine viaggio, avvicinando la propria carta di pagamento contactless ad un lettore abilitato della località di arrivo, per consentire il corretto calcolo della tariffa usufruita e dell'importo da addebitare, in funzione del percorso effettuato.

I passeggeri in possesso di titoli di viaggio a convalida manuale sono sempre obbligati, nel caso in cui non procedano alla convalida

meccanica, ad apporre con inchiostro indelebile "stazione di partenza data e ora", negli appositi spazi, prima dell'accesso al servizio. Nel caso di stazioni dotate di varchi funzionanti la convalida manuale dovrà essere apposta prima del superamento dei varchi.

Anche gli abbonamenti caricati su tessera elettronica devono essere convalidati al primo utilizzo. In tal caso, all'atto dell'acquisto, vengono fornite ai passeggeri tutte le informazioni necessarie per finalizzare il processo di acquisto e convalida.

È ammessa la convalida a bordo treno nei soli casi descritti dal precedente art. 30.

### **Art.39. Le tariffe ed i biglietti promozionali**

Trenord può rilasciare biglietti promozionali, a prezzi e condizioni agevolate, validi esclusivamente sulle tratte regionali di competenza, oppure integrati con altri vettori.

Trenord può altresì accordare facilitazioni di altro genere, ma non è obbligata, anche a parità di condizioni e di circostanze, ad estendere tali facilitazioni a tutti i richiedenti quando vi oppongano esigenze di servizio. I biglietti promozionali non sono cumulabili con altre iniziative e scontistiche messe in atto da Trenord.

Non sono ammesse modifiche ai titoli di viaggio promozionali (biglietti e abbonamenti) e per i medesimi non sono ammessi rimborsi.

### **Art.40. Titoli di viaggio sovraregionali**

I titoli di viaggio a tariffa sovraregionale sono emessi da Trenord nelle seguenti tipologie:

- biglietti di corsa semplice;
- abbonamenti mensili e annuali.

I biglietti di qualsiasi chilometraggio emessi con l'applicazione della tariffa sovraregionale, hanno validità giornaliera (sono utilizzabili entro le 23.59 del giorno indicato) e necessitano di convalida, dalla quale acquisiscono una validità di 4 ore.

Per i suddetti titoli di viaggio si applicano le presenti Condizioni Generali di Trasporto, salvo per le norme non applicabili come esplicitato agli articoli dal 99 al 106 nonché agli articoli 113 e 114. Nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto sono riportati i confini geografici ai fini dell'applicazione della tariffa sovraregionale (Allegato 3).

#### **Art.41. Gli abbonamenti di lunga percorrenza Trenitalia validi sui servizi Trenord. Regolarizzazione per i viaggiatori in possesso di biglietti di lunga percorrenza Trenitalia a bordo di servizi Trenord**

I passeggeri che intendano effettuare viaggi sia sui treni nazionali che sui treni del trasporto regionale, possono acquistare abbonamenti mensili validi sui servizi Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa con estensione regionale, che consentono di effettuare nell'ambito della loro validità e sulla relazione riportata sugli stessi, viaggi illimitati anche sui treni regionali Trenord, nell'ambito di validità della tariffa ferroviaria regionale e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Lombardia per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle regioni Emilia Romagna, Liguria, Veneto e Piemonte.

Il prezzo degli abbonamenti con estensione

regionale è pari a quello del relativo abbonamento Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa incrementato del 5%.

Agli abbonamenti con estensione regionale si applicano le medesime condizioni di utilizzo previste per gli abbonamenti Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa a bordo dei treni di lunga percorrenza.

Sono disponibili, inoltre, abbonamenti Alta Velocità mensili integrati validi per viaggi sui treni ad alta velocità, sui treni Trenord e su altri servizi di trasporto pubblico locale. Sul sito di Trenitalia sono pubblicate le diverse tipologie di abbonamenti in vendita nonché le norme di utilizzo (all'Allegato 10 "Servizi di altri operatori validi sui servizi Trenord" sono descritte le principali caratteristiche dei titoli AV con estensione regionale e integrati).

A bordo dei treni regionali il passeggero dovrà attenersi alle norme delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

I biglietti di corsa semplice validi per viaggiare sui treni di Lunga Percorrenza di Trenitalia, non sono validi sui servizi Trenord, i viaggiatori dovranno pertanto munirsi di biglietti a tariffa regionale.

#### **Art.42. Supplemento agli abbonamenti per servizi di classe superiore: carta plus lombardia e supplemento prima classe mensile e annuale**

Trenord commercializza titoli di viaggio che permettono l'utilizzo di servizi ferroviari di Lunga Percorrenza (esclusi i servizi Frecciarossa e Frecciargento) Trenitalia nonché di servizi regionali di prima classe e del servizio Aeroportuale Malpensa, se utilizzati in abbonamento ad un abbonamento valido.

In particolare, la Carta Plus Lombardia può avere validità mensile oppure annuale ed è rilasciata solo ai passeggeri residenti in Lombardia.

La Carta suddetta deve essere sempre abbinata ai seguenti abbonamenti mensili od annuali validi per itinerari all'interno dei confini tariffari, comprese le estensioni regionali:

- La “Carta Plus Lombardia Mensile” è utilizzabile in abbinamento ai titoli di viaggio integrati TrenoCittà ed “Io Viaggio Ovunque in Lombardia” mensile (IVOL mese);
- La “Carta Plus Lombardia Annuale” è utilizzabile in abbinamento agli abbonamenti “Io Viaggio Ovunque Lombardia Anno” (nonché Io Viaggio Ovunque in Lombardia Trimestre”) e “Io Viaggio Ovunque in Lombardia-agevolata” (IVOL agevolata).

Ambedue le suddette Carte (a validità mensile e a validità annuale) consentono di viaggiare in 2ª classe sui treni a Lunga Percorrenza di Trenitalia esclusi i servizi Freciarossa senza la garanzia del posto.

La “Carta Plus Lombardia” se utilizzata in appoggio ad abbonamenti “Io Viaggio Ovunque in Lombardia” e/o ad abbonamenti caricati su tessera IVOL agevolata è rilasciata con validità limitata alla sola relazione dichiarata dal passeggero. Nel caso di abbonamento TrenoCittà, la relazione dichiarata dal passeggero deve coincidere con quella prevista dalla validità del titolo di viaggio in appoggio.

Trenord commercializza, altresì, supplementi di prima classe mensili e annuali abbinabili agli abbonamenti integrati IVOL (compresi trimestrali), IVOP e STIBM. Tali supplementi

non hanno una OD definita ma acquistano validità nell'ambito di validità dell'abbonamento a cui si appoggiano.

# Tipologie di trasporto



## CAP. 7 | Il trasporto per le persone con disabilità e ridotta mobilità

### Art.43. Diritto al trasporto

Trenord applica norme di accesso e fruibilità non discriminatorie vigenti per il trasporto ferroviario regionale a favore delle persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, permanente o temporanea (ad es. persone con problemi di deambulazione, donne in gravidanza...), ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782 Capo V mantenendo una costante relazione con le associazioni che rappresentano le suddette persone.

Il servizio ferroviario, nei suddetti casi, viene erogato senza costi aggiuntivi.

### Art.44. Informazioni per il trasporto delle persone con disabilità e ridotta mobilità

Trenord garantisce l'informazione su:

- accessibilità dei servizi ferroviari e condizioni di accesso ai treni (Allegato 2);
- servizi offerti a bordo e assistenza all'uso delle dotazioni per il trasporto in sicurezza (postazioni attrezzate);
- possibilità di spostamenti con il treno sulle relazioni di viaggio previste dall'Orario Ufficiale, nei limiti di accessibilità dei treni e delle stazioni.

L'elenco delle corse, delle linee e delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza, sono pubblicate nell'Orario Ufficiale e nell'apposita sezione informativa del sito internet dedicata alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. Per le località in cui sono presenti barriere

architettoniche e/o non sia previsto il servizio di assistenza vengono rese note le stazioni attrezzate più vicine.

Laddove si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei, Trenord si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere ai passeggeri un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto.

In seguito alla richiesta di viaggio della persona con disabilità o a mobilità ridotta, Trenord, in caso non sia possibile garantire i servizi di trasporto o accompagnamento, invierà comunicazione per iscritto, entro le 24 ore successive alla richiesta, sulle ragioni dell'adozione di tali decisioni

### Art.45. Accessibilità

Trenord garantisce l'accessibilità al servizio ferroviario regionale. Le condizioni necessarie per consentire la fruibilità del servizio sono:

- l'accessibilità al treno richiesto in termini di:
  - a. idoneità delle stazioni di partenza,
  - b. idoneità del treno
  - c. idoneità della stazione di arrivo
- le condizioni di sicurezza per il trasporto delle persone con disabilità, secondo quanto previsto dall'art. 25 del D.p.r. n. 503/1996.

Anche in mancanza di personale di accompagnamento dedicato, Trenord compirà tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

#### **Art.46. Assistenza nelle stazioni e a bordo**

Trenord, ove possibile, fornisce assistenza prima, durante e dopo il viaggio e assicura l'accessibilità ai treni alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. La suddetta assistenza è erogata gratuitamente.

In particolare, l'assistenza prevede tutti gli sforzi ragionevoli effettuati qualora la gravità della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di usufruire del servizio ferroviario in modo autonomo e sicuro.

#### **Art.47. Condizioni del servizio di assistenza**

Per usufruire del servizio di assistenza è necessario inviare la richiesta a Trenord con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla partenza del treno al numero verde **800.210.955** [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45].

Nei giorni feriali la richiesta di assistenza e di informazioni sul servizio può essere effettuata anche via mail al seguente indirizzo: [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it).

In assenza di tale richiesta, Trenord compie ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria alle persone con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare.

Per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta la fruibilità del trasporto fer-

roviario, Trenord, in determinate condizioni, ovvero quando non vengano soddisfatte le condizioni di accesso previste dal precedente art. 45, può richiedere che lo stesso sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Nel caso di impossibilità del trasporto, Trenord fornisce la risposta scritta fornendo le motivazioni con la massima tempestività, ed in ogni caso prima della partenza del treno.

#### **Art.48. Responsabilità per la sicurezza in viaggio delle persone con disabilità**

L'accesso ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle è consentito in numero pari alle postazioni attrezzate per il trasporto, salvo eventuali altre limitazioni riguardanti la tratta percorsa.

Se non sono previste postazioni attrezzate, è ammessa la presenza di un solo passeggero con disabilità e a mobilità ridotta provvisto di sedia a rotelle e/o accompagnatore a seguito.

Il trasporto è comunque garantito tra due località attrezzate per l'accesso autonomo o assistito. La presenza di un numero di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle, superiore al numero delle postazioni attrezzate per treno, per esempio in caso di gruppi/comitive con accompagnatori, è consentito solo a seguito di esplicita autorizzazione di Trenord.

#### **Art.49. Le agevolazioni tariffarie previste**

Sui servizi ferroviari Trenord, le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta e i loro accompagnatori - dove previsti-, possono

usufruire della Tessera IVOL agevolata, rilasciata da Regione Lombardia ai passeggeri residenti in Lombardia, le cui informazioni di dettaglio sono reperibili sul sito internet [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

Per l'acquisto di titoli del sistema tariffario regionale e per l'accesso ai propri servizi, compreso il servizio aeroportuale Malpensa Express, Trenord riconosce validi:

- la Carta Blu di Trenitalia, tessera gratuita nominativa, con validità non superiore ai 5 anni, riservata ai titolari dell'indennità di accompagnamento (Legge n. 18/80 e successive modificazioni ed integrazioni) e ai titolari di indennità di comunicazione (Legge n. 381/1970) residenti in Italia. La Carta consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Le agevolazioni previste dalla Carta Blu non sono cumulabili con altre agevolazioni, ad eccezione della riduzione accordata ai ragazzi. Il biglietto deve essere esibito al personale addetto al controllo unitamente alla suddetta Carta e ad un documento di riconoscimento personale;

- la Carta Europea della Disabilità (c.d. anche Disability Card): ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno ai sensi delle norme vigenti, Trenord riconosce la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. Ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A". L'agevolazione accordata con la Disability Card non è cumulabile con altre riduzioni, ad eccezione di quella per i

ragazzi. All'atto dell'acquisto del biglietto, il titolare o chi ne fa le veci (genitore/tutore) deve esibire la Disability Card; l'operazione può essere effettuata anche su delega del titolare, previa esibizione della Card e di copia del documento di identificazione dell'intestatario della Carta. A bordo treno, il titolare è tenuto ad esibire al personale di bordo, unitamente al biglietto a prezzo ridotto, la Disability Card ed un documento di identificazione. Viene rilasciato un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per il titolare ed il suo accompagnatore.

Qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o cognitiva, o per qualsiasi altra causa può provvedere all'acquisto, alla modifica, nonché alla convalida del titolo di viaggio a bordo, per sé e/o per il proprio accompagnatore, senza sovrapprezzo e senza l'obbligo di presentarsi al personale addetto al controllo.

## CAP. 8 | Il trasporto per le persone che viaggiano in comitiva

### Art.50. Come accedere al servizio di trasporto

Trenord concede condizioni tariffarie particolari a gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme, sullo stesso percorso e nella medesima classe, esclusi i treni per i quali nell'Orario Ufficiale è indicata la nota di non ammissibilità.

### Art.51. Le agevolazioni tariffarie previste

Alle comitive si applica lo sconto del 20% sulle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale, nel rispetto della tariffa minima esistente.

Le comitive formate da ragazzi con età fino ai 14 anni non compiuti fruiscono della tariffa ragazzi pari al 50% delle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale eccetto che in ambito STIBM Milano-Monza, dove gli under 14 viaggiano gratuitamente. Non sono concesse gratuità, eccezione fatta per:

- gli accompagnatori di comitive scolastiche under 14 (nell'area urbana di Milano, questa agevolazione è estesa agli accompagnatori di scolaresche fino alle scuole secondarie di secondo grado)
- l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta (un accompagnatore per persona), ma non in ambito STIBM Milano-Monza.

I biglietti per comitive sono validi esclusivamente per viaggiare sui treni individuati in accordo con i richiedenti e seguono le stesse norme di utilizzo dei biglietti di corsa semplice indicate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

### Art. 52. La procedura di prenotazione

La richiesta di prenotazione del viaggio in comitiva deve avvenire almeno 5 giorni lavorativi (lunedì - venerdì) prima dell'effettuazione del viaggio, tramite FORM online disponibile sul sito internet di Trenord, da compilare, previa registrazione al sito o login nell'area riservata del richiedente, e inviare telematicamente. La prenotazione dà diritto all'emissione di biglietti a tariffa agevolata per comitive, sui treni che ne consentono l'ammissione da Orario Ufficiale, alle gratuità per gli accompagnatori di persone con disabilità, ove prevista, nonché all'ammissione a bordo sui treni richiesti. A seguito della prenotazione effettuata, il referente della comitiva effettuerà il pagamento mediante una transazione a distanza o direttamente presso la biglietteria concordata durante le operazioni di prenotazione. Il referente della comitiva è responsabile del contegno tenuto dai passeggeri, nonché del loro comportamento generale, ed è tenuto ad assicurarsi, tra l'altro, che non vengano sporti dalle vetture bandiere, stendardi, cartelli e simili. L'organizzatore della comitiva risponde in solido con i componenti della comitiva delle somme dovute a Trenord in caso di erronea tassazione, irregolarità, abusi e danni al materiale ferroviario ed agli impianti. Per i viaggi in comitiva, nel caso in cui, una volta confermata la prenotazione di un viaggio, venga proclamato uno sciopero o sia prevista una interruzione/limitazione del servizio, Trenord contatterà il referente della comitiva per la riprogrammazione del viaggio o per il rimborso del prezzo totale dei titoli. Per quanto sopra non riportato si rimanda alla disciplina prevista dalle leggi in materia.

## CAP. 9 | Il trasporto per le persone che viaggiano con bicicletta e dispositivi per la micromobilità al seguito

### Art.53. Come accedere al servizio di trasporto

A bordo dei treni e servizi di Trenord, sui soli treni previsti nell'Orario Ufficiale disponibile sul sito internet aziendale, è possibile trasportare biciclette. Inoltre, su tutti i treni è ammesso il trasporto gratuito di biciclette debitamente imballate o racchiuse nell'apposita sacca, biciclette pieghevoli (opportunamente ripiegate), monopattini, hoverboard, monowheel e altri dispositivi per la micromobilità, anche elettrici, quando non superano le dimensioni di 80x120x45cm.

I dispositivi per micromobilità prima di salire a bordo devono essere spenti e chiusi (se pieghevoli); a bordo devono essere riposti sotto al sedile o nello spazio disponibile fra due sedili affiancati.

Le biciclette devono essere alloggiare all'interno dei vestiboli o negli appositi spazi, laddove disponibili, senza ricorrere all'uso di catene o lucchetti.

Sui treni su cui non siano presenti specifiche vetture per il trasporto di biciclette, è possibile caricare un massimo di 5 biciclette per carrozza (una per passeggero e comunque di lunghezza non superiore a 2 metri).

Nei casi di particolare affollamento (per ridotto numero di posti offerti, ritardi, soppressioni, eventi speciali) è facoltà del personale addetto al controllo limitare l'accesso delle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno da orario ne preveda il trasporto.

Il passeggero deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico delle bici-

clette e dispositivi per la micromobilità ed è responsabile della custodia e degli eventuali danni causati alla propria ed altrui biciclette e dispositivi per la micromobilità, al personale e al materiale di Trenord, nonché a terzi. In occasione di giornate e manifestazioni particolari Trenord si riserva di emanare specifiche deroghe al numero di biciclette e alle modalità di trasporto a bordo dei treni tramite apposita comunicazione al pubblico, secondo le modalità previste all'art. 6.

I gruppi di persone che intendano viaggiare con biciclette al seguito possono fare esplicita richiesta a Trenord, nelle modalità previste all'art. 52 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Il servizio di prenotazione per il trasporto di biciclette è attivo solo per i giorni di sabato e domenica, da un minimo 3 biciclette sino al massimo consentito per il treno interessato, sul quale ne è ammesso il trasporto.

Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero non è ammesso a bordo dei mezzi del servizio automobilistico sostitutivo presente nell'Orario Ufficiale. Nell'ipotesi in cui Trenord predisponga un servizio sostitutivo, a fronte di una anomalia nella circolazione ferroviaria, il servizio non è garantito.

Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con biciclette al seguito devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

Nel caso il viaggio prosegua su altre imprese di trasporto il cliente è tenuto a verificare le

regole e condizioni di accesso relative al trasporto di biciclette.

Le condizioni d'uso del trasporto biciclette e altri dispositivi per la micromobilità sui servizi eserciti da altri vettori ferroviari, anche nelle tratte lombarde, sono disciplinate dalle Condizioni di Trasporto della rispettiva azienda.

#### **Art.54. Le tariffe previste**

Il trasporto della bici, per percorsi aventi origine e destino entro i confini della tariffa ferroviaria Lombardia, è gratuito.

Per percorsi sovraregionali il cliente dovrà avvalersi dell'apposito supplemento bici, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto; in alternativa al biglietto di supplemento, il passeggero, nel caso in cui riscontri un vantaggio potrà utilizzare per il trasporto della bicicletta un biglietto a tariffa ferroviaria di seconda classe avente le medesime caratteristiche del biglietto in proprio possesso.

Per percorsi transfrontalieri Italia - Svizzera si applicano le disposizioni previste nelle CGT Transfrontaliere Regionali consultabili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

## CAP. 10 | Il trasporto per le persone che viaggiano con animali

### Art.55. Come accedere al servizio di trasporto

È ammesso il trasporto gratuito di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile (massimo uno per persona), in 1ª e 2ª classe, custoditi in apposito trasportino di dimensioni non superiori a cm 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri che alle vetture.

Fatto salvo quanto previsto all'art. 108, il trasporto di un cane di qualsiasi taglia al guinzaglio è ammesso, se l'animale è provvisto di museruola e se in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

Il suddetto trasporto è ammesso sulla piattaforma con la sola esclusione delle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.30 e dalle 17.30 alle 19.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì quando il trasporto è vietato. Le fasce orarie non si applicano ai cani al seguito di passeggeri con carta d'imbarco, su treni MXP diretti o provenienti dall'aeroporto.

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano senza le limitazioni di cui al presente articolo.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai passeggeri e non possono quindi sostare sui sedili. Qualora rechino disturbo agli altri passeggeri l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale addetto al controllo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

L'accompagnatore dell'animale ha l'obbligo di provvedere alla sorveglianza ed è responsabile di tutti i danni eventualmente prodotti dall'animale stesso.

È vietato il trasporto di animali non domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile.

Le condizioni d'uso del trasporto animali sui servizi eserciti da altri vettori ferroviari, anche nelle tratte lombarde, sono disciplinate dalle Condizioni di Trasporto della rispettiva azienda.

### Art.56. Le tariffe previste

Il trasporto animali, per percorsi aventi origine e destino entro i confini della tariffa ferroviaria Lombardia, è gratuito.

Per percorsi sovraregionali il cliente dovrà avvalersi di del biglietto a tariffa ridotta avente le medesime caratteristiche un biglietto per trasporto animali, pari ad un biglietto sovraregionale di seconda classe per il percorso effettuato, ridotto del 50%.

Per percorsi transfrontalieri Italia - Svizzera si applicano le disposizioni previste nelle CGT Transfrontaliere Regionali consultabili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano gratuitamente.

# CAP. 11 | Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli e con passeggini e carrozzine

## Art.57. Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli

Il passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli di dimensione non superiore a cm. 80x110x40, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti), che siano posti negli spazi messi a disposizione sul treno, che non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri, che non ostacolino le attività di servizio del personale addetto al controllo e che non danneggino le vetture.

Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago.

Non sono ammessi al trasporto materiali o macchinari che possano prevedere nella loro struttura o durante il loro funzionamento sostanze pericolose.

Trenord non effettua il servizio di spedizione bagagli.

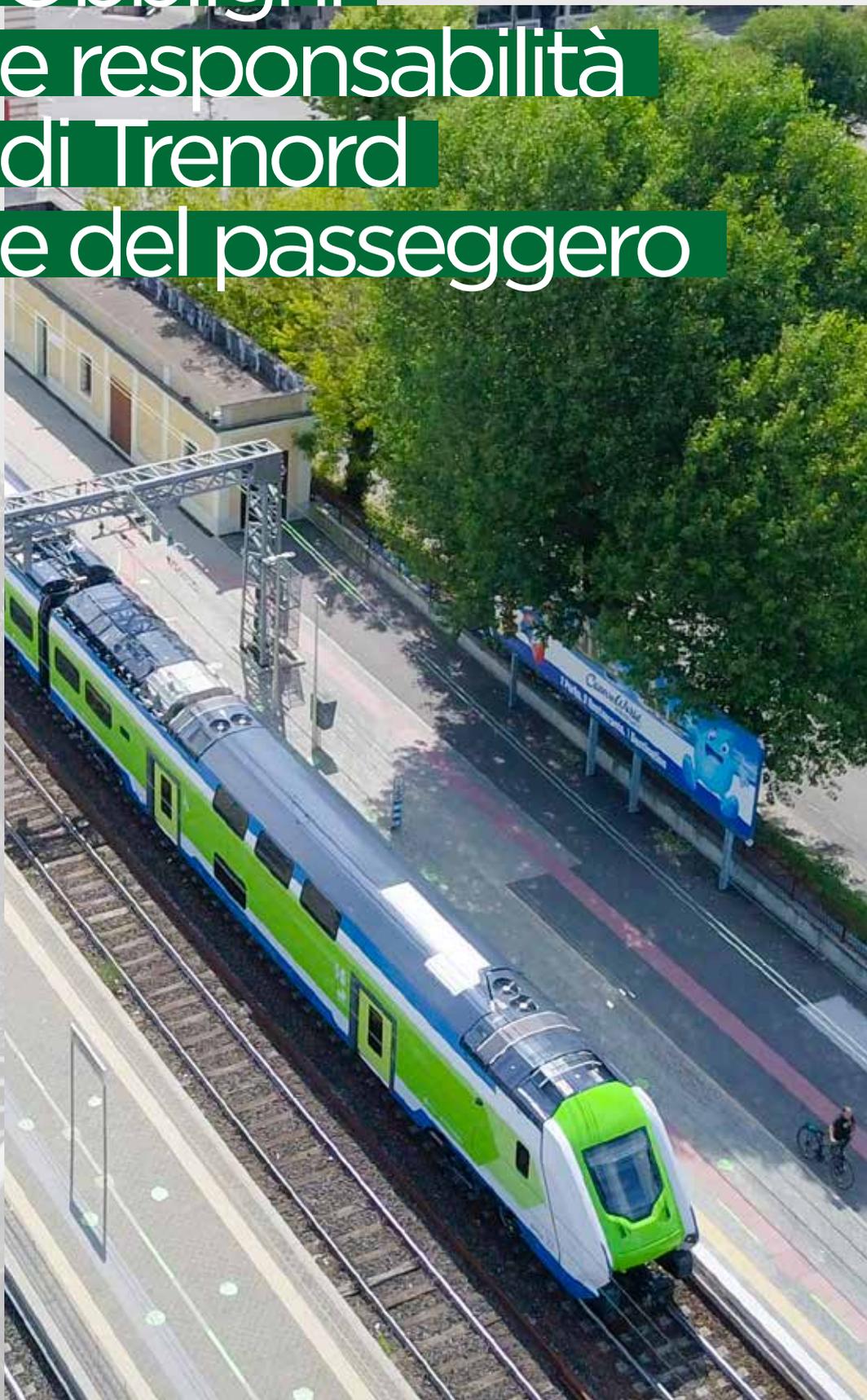
## Art.58. Il trasporto per le persone che viaggiano con passeggini e carrozzine

Il passeggero può portare con sé gratuitamente passeggini e carrozzine e deve collocarli in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri.

Durante il viaggio è obbligatorio bloccare le ruote dei passeggini e delle carrozzine con i freni e provvedere alla loro custodia, per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

Qualora il treno sia particolarmente affollato il passeggero deve chiudere il telaio del passeggino o della carrozzina e tenere in braccio o per mano il bambino. Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con carrozzine e passeggini devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

# Obblighi e responsabilità di Trenord e del passeggero



## CAP.12 | Gli obblighi del passeggero

### Art.59. Acquisizione delle informazioni sul servizio

Il passeggero, prima di acquistare il titolo di viaggio e in ogni caso prima di intraprendere il viaggio, deve informarsi sull'esistenza di possibili variazioni e modifiche della circolazione usufruendo dei canali e strumenti di informazione Trenord previsti e descritti agli art. 6 e segg. delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di sciopero o di avverse condizioni atmosferiche che riducano o modifichino il servizio, il passeggero viene informato delle suddette circostanze tramite i canali informativi previsti dai precedenti art. 6 e segg. In particolare, in caso di sciopero l'informazione avviene nei modi e nelle forme previste dalla Legge n. 146/90 e s.m.i.

### Art.60. Comportamento dei passeggeri e del pubblico in genere nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso

Chiunque si serva del servizio ferroviario regionale deve:

- osservare ed uniformarsi alle avvertenze, inviti e disposizioni di Trenord e del personale addetto, nonché a quanto previsto dal D.P.R. n. 753/1980, con riferimento alla regolarità amministrativa e funzionale, nonché all'ordine e sicurezza dell'esercizio;
- presentarsi sulla banchina di partenza del treno con adeguato anticipo rispetto all'orario previsto di partenza;
- usare le precauzioni necessarie e vigilare,

per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose;

- durante l'attesa dei treni in banchina, tenersi ad una distanza di sicurezza dai binari non inferiore a quanto segnalato dalle apposite linee gialle;
- astenersi dall'aprire le porte, salire in treno o discenderne in caso di fermate in stazioni non risultanti dall'Orario Ufficiale o di fermate fuori dalla stazione. I passeggeri in casi eccezionali potranno scendere dal treno soltanto se prescritto dal personale in accompagnamento al treno e seguendo comunque le disposizioni date da questi. È altresì vietato salire o scendere dal treno in movimento;
- evitare di servirsi dei servizi igienici durante la sosta dei treni nelle stazioni, e di sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni;
- utilizzare i telefoni cellulari a bordo dei treni, solo se la suoneria del cellulare e il tono di voce non recano disturbo agli altri passeggeri;
- provvedere al pagamento di eventuali somme riferite all'elevazione di sanzioni o relative alla regolarizzazione a bordo, se ammessa, richieste dal personale addetto al controllo;
- risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e dai decreti in vigore, tutti i danni che cagioni a Trenord ed al suo personale e, se i danni sono arrecati a cose

per la cui sostituzione o riparazione Trenord abbia stabilito una tariffa, pagare l'indennità in base ai prezzi della tariffa stessa.

Salvo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 6/2012 e s.m.i., nonché nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. n.753/1980 e s.m.i.

Trenord non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto previsto nelle disposizioni di cui sopra.

#### **Art.61. Divieto di apertura di porte esterne e finestrini dei treni**

È vietato accedere agli spazi non adibiti al servizio passeggeri, salvo i casi ammessi da Trenord.

È vietato aprire le porte esterne dei veicoli e salire o discendere dagli stessi quando non siano completamente fermi, salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio passeggeri o da aperture diverse da quelle destinate (art. 25 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori delle suddette disposizioni sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre le spese di notifica.

È vietato aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i passeggeri interessati.

#### **Art.62. Dispositivi di emergenza**

È vietato azionare, salvo in caso di grave ed incombente pericolo, i freni di emergenza, i segnali di allarme, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, asportare estintori e/o martelletti frangi vetro e manomettere qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato (art. 26 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 516,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 1.549,00 oltre alle spese di notifica.

#### **Art.63. Divieto di lanciare oggetti dai treni**

È vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto (art. 27 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori della suddetta disposizione sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento, i trasgressori sono puniti con l'am-

menda prevista da euro 25,00 a 258,00 o con l'arresto fino a due mesi (art. 27 terzo comma D.P.R.753/1980 e s.m.i.).

Fatta salva l'eventuale responsabilità penale, i trasgressori rispondono altresì dei danni eventualmente arrecati a Trenord o a terzi.

#### **Art.64. Persone escluse dalle stazioni o dai treni**

Alle persone non espressamente autorizzate dall'Azienda è vietato svolgere nelle stazioni o sui treni l'attività di venditore di beni e/o servizi (quali, a titolo non esaustivo, oggetti di qualunque tipo, promozione pubblicitaria, trasporto bagaglio del passeggero, effettuazione di sondaggi di opinione) o, di cantante, suonatore o simili e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo (art. 30 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono allontanati dagli impianti previo ritiro, se del caso, del titolo di viaggio senza il diritto ad alcun rimborso e sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga, senza la prescritta autorizzazione della Società, con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti ai sensi dell'art. 30 comma 4 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 516,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro

60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 1.549,00 oltre alle spese di notifica.

È proibito, inoltre, viaggiare sui treni o accedere alle stazioni a chiunque:

- si trovi in stato di ubriachezza ovvero sotto effetto di sostanze psicotrope e stupefacenti;
- offenda la pubblica decenza;
- sia causa di scandalo o di disturbo agli altri passeggeri o non ottemperi le prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

I trasgressori possono essere esclusi dai treni senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, ovvero allontanati dalle stazioni; qualora i medesimi non ottemperino alle prescrizioni d'ordine del personale addetto al controllo sono assoggettati ai sensi degli artt. 31 e 17 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Le persone malate o ferite che possano arrecare danno agli altri passeggeri possono essere escluse dai treni e dai veicoli nonché dai locali delle stazioni, salvo il caso in cui il trasporto di queste persone possa avere luogo, prendendo posto, sotto custodia, in

veicoli o compartimenti riservati.

Fanno eccezione le persone di cui alla Legge 30 marzo 1971, n.118, gli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché i non vedenti o non udenti.

È possibile proibire l'utilizzo del servizio di trasporto alle persone che per età, condizioni fisiche o per manifesta incapacità ad utilizzare correttamente i servizi stessi, possano arrecare danno a sé o agli altri ovvero ai veicoli o agli impianti (art. 32D.P.R.753/1980 e s.m.i.).

### **Art.65. Divieto di fumo**

Nelle aree di attesa, nei locali chiusi delle stazioni e in ogni luogo in cui sia espressamente indicato il divieto di fumare e sui veicoli ferroviari è vietato fumare, ai sensi dell'art. 51 della L. 3/2003 e s.m.i. Su tutti i treni Trenord è inoltre vietato l'utilizzo di sigarette elettroniche.

I contravventori sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 55,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 275,00 oltre alle spese di notifica.

L'importo minimo e massimo della sanzione è raddoppiato qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino ai 12 anni.

In tale caso l'importo della sanzione in misura ridotta è pari ad euro 110,00 se il pa-

gamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 550,00 oltre alle spese di notifica.

I clienti che rifiutino di attenersi a tale regola di comportamento ed agli inviti del personale di bordo, dovranno essere regolarizzati con una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'Art.17 del DPR 753/80 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

### **Art.66. Divieto di danneggiare, deteriorare, insudiciare beni aziendali**

Chiunque danneggi, deteriori o insudici i veicoli, i locali o gli ambienti della ferrovia, nonché i loro arredi o accessori, è soggetto ai sensi dell'art. 29 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica. In aggiunta alla suddetta sanzione si procederà alla richiesta del risarcimento del danno arrecato.

La sanzione non si applica quando gli atti

vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato (art. 29 D.P.R.753/1980 e s.m.i.).

#### **Art.67. Divieto di portare armi da fuoco**

È vietato portare con sé sui treni armi da fuoco cariche e non smontate.

Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite.

Il divieto non è applicabile agli agenti della forza pubblica nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario (art. 33 DPR 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 77,33 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 232,00 oltre alle spese di notifica.

#### **Art.68. Denuncia di trasporto di merci pericolose e nocive**

È vietato il trasporto di merci pericolose e nocive, definite tali dal Regolamento concernente il trasporto internazionale di merci pericolose per ferrovie (RID) di cui all'Allegato 1 dell'appendice C della Convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia (CO-TIF), salvo regolare autorizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ai sensi dell'art. 35 del DPR 753/1980 e s.m.i.

Chiunque senza regolare autorizzazione, quando sia prescritta, trasporti o presenti al trasporto merci pericolose, ovvero non rispetti le condizioni imposte, a tutela della sicurezza, negli stessi provvedimenti di autorizzazione è punito con l'ammenda da 5.000 euro a 15.000 euro e l'arresto fino a sei mesi (art. 35 comma 8 del DPR.753/1980 e s.m.i.).

#### **Art.69. Azioni contro Trenord**

Soltanto il passeggero in possesso di un titolo di viaggio valido ha diritto di avanzare contro Trenord azioni per le casistiche previste dalla normativa vigente.

## CAP.13 | Gli obblighi e le responsabilità di Trenord

### Art.70. Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate corrispondenze

La responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate corrispondenze è disciplinata dal Regolamento (UE) n. 2021/782 recante: “Diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”.

In particolare, ai sensi e alle condizioni di cui al citato Regolamento, il passeggero avrà diritto a rimborsi, itinerari alternativi, indennità per il prezzo del biglietto ed assistenza, siccome disciplinati negli articoli delle Sezioni 6 e 7 delle presenti Condizioni Generali. Maggiori dettagli sono riportati agli artt. 99 e seguenti.

### Art.71. Responsabilità per il comportamento del personale ferroviario

Trenord non risponde dell'operato del proprio personale e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operino dietro richiesta del passeggero per prestazioni che non competono a Trenord stessa o quando operino al di fuori delle mansioni loro attribuite dalla legge, dai regolamenti, da ordini di servizio ovvero da contratto di lavoro.

### Art.72. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

Trenord non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del passeggero, delle prescrizioni degli agenti

ferroviari in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio con particolare riferimento al DPR 753/1980 e s.m.i., nonché quelle degli Agenti di polizia, dogana, sanità e simili.

### Art.73. Responsabilità per danno

#### 1. Ai bagagli e animali

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del passeggero.

Trenord risponde nei casi di perdita totale o parziale o danni durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenord stessa è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o danno sia dovuta a colpa di Trenord. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

Agli effetti della responsabilità, Trenord non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

#### 2. Alle attrezzature mobili delle persone con disabilità

Trenord, risarcirà integralmente il valore pecuniario del danno riportato alle attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta per propria responsabilità ai sensi dell'art.25 del Regolamento (UE) n.2021/782. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in

stazione), al personale addetto al controllo.

### 3. Alle biciclette e ad altri dispositivi per la micromobilità

Trenord non si assume responsabilità per la custodia delle biciclette e degli altri dispositivi per la micromobilità caricati sul treno e non risponde per eventuali danni che venissero rilevati alle stesse per fatto ad essa non imputabile. Trenord, nel caso in cui dall'incidente a essa imputabile derivi la distruzione o lo smarrimento, della bicicletta o dispositivi per la micromobilità, corrisponde, su richiesta del passeggero un importo sino ad un massimo di euro 200,00 ad unità, fatta salva la dimostrazione di un maggior danno. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

### 4. Alle persone

Se il passeggero subisce un danno alla propria persona causato da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, Trenord ne risponde ai sensi degli art. 13 e segg. del Regolamento (UE) n. 2021/782, salvo gli esoneri di cui all'art. 26 dell'Allegato 1 del soprarichiamato Regolamento. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo. In caso di decesso o lesioni di un passeggero, Trenord effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le

immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito, sensi dell'art. 15 del Regolamento (UE) n. 2021/782. Senza pregiudizio del precedente comma, un pagamento anticipato non è inferiore a 21.000,00 euro per passeggero in caso di decesso.

Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del Regolamento sopracitato, ma non è retribuibile, salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

### Art.74. Accertamento sanitario dei danni alle persone

Nel caso di danno alla persona del passeggero, constatato dagli agenti ferroviari nel corso del trasporto, o in qualunque momento ad essi denunciato, Trenord ha la facoltà di sottoporre il danneggiato ad un accertamento sanitario obiettivo in merito alla sussistenza ed entità delle lesioni apparenti.

Il sanitario incaricato redige regolare referto, di cui il danneggiato può richiedere copia.

### Art.75. Responsabilità in caso di incidenti nucleari

Per danni conseguenti ad un incidente nucleare, da qualunque causa determinato, si applicano le disposizioni di cui all'art. 50 dell'Allegato 1 richiamato dall'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2021/782 e dalla legge 31 dicembre 1962, n.1860 e del Decreto del Presi-

dente della Repubblica 10 maggio 1975, n.519.

## **Art.76. Azioni legali**

### **1. Termini e decorrenza della prescrizione delle azioni**

1. Le azioni derivanti dal Contratto di Trasporto sono regolate dall'art. 60 dell'Allegato 1 richiamato dall'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2021/782. Pertanto, le azioni di risarcimento danni, fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di passeggeri, si prescrivono:

- a. per il passeggero, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
- b. per gli altri aventi diritto, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del passeggero, purché questo termine non oltrepassi il limite di cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente.

2. Le altre azioni originate dal Contratto di Trasporto si prescrivono in un anno.

Tuttavia, la prescrizione è di due anni se si tratta di un'azione per un danno che derivi da un atto o da un'omissione commessi o con l'intento di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un tale danno ne sarebbe probabilmente potuto derivare.

3. La prescrizione prevista al punto 2 decorre per l'azione:

- a. d'indennità per perdita totale, dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto all'articolo 60, paragrafo 3 dell'Allegato I al Regolamento (UE) n. 2021/782;
- b. d'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna, dal giorno in cui la consegna è stata effettuata;

c. in tutti gli altri casi concernenti il trasporto dei passeggeri: dal giorno di scadenza di validità del titolo di trasporto. Il giorno indicato come inizio della prescrizione non è mai compreso nel computo dei termini.

### **2. Contestazione della responsabilità**

Anche se Trenord contesta la sua responsabilità in ordine alle lesioni fisiche causate ad un passeggero che ha trasportato, essa compie ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un passeggero che avvii un'azione per risarcimento danni contro terzi.

## **Art.77. Assicurazione**

Nel rispetto della normativa in vigore ed in conformità con quanto disposto dall'art. 14 del Regolamento (UE) n. 2021/782, Trenord garantisce di essere adeguatamente assicurata, nonché di aver sottoscritto intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del suddetto Regolamento.

Le

sanzioni



## CAP. 14 | Le fattispecie previste

### Art.78. Titolo di viaggio non valido o passeggero sprovvisto di titolo di viaggio (art.46 L.R. N. 6/2012 S.M.I.)

Il passeggero che in corso di viaggio o in arrivo nelle stazioni, risulti essere:

- sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti (compresa l'impossibilità di esibire la prova dell'acquisto del biglietto elettronico o il documento di identità o di riconoscimento che attesti la validità del titolo in caso di titoli nominativi non cedibili privi di foto);
- in possesso di un titolo di viaggio non convalidato o convalidato in modo irregolare, ovvero nei casi di pluritimbratura con date e orari non coincidenti o dallo stesso convalidati manualmente;
- in possesso di un titolo di viaggio non sufficiente per lo spostamento effettuato;
- in possesso di un titolo di viaggio su una relazione non valida;
- in possesso di un titolo di viaggio scaduto di validità;
- in possesso di un titolo di viaggio recante riduzione non spettante;
- in possesso di un titolo di viaggio non compilato o compilato in modo irregolare;
- in possesso di un titolo di viaggio illeggibile per causa imputabile al passeggero;

è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima. Tale sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della

sanzione prevista (Tariffa minima di 2° classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto ordinario così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

Nel caso in cui il personale sia in grado di accertare la stazione di salita del passeggero (visto salire), il prezzo del titolo di viaggio sarà calcolato a partire da quest'ultima località.

La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, quantificate in base al Regolamento Regionale 10/06/2014 n. 4 art. 31 comma 7, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 14 della Legge n. 689/1981 e s.m.i., la violazione, quando è possibile, deve essere contestata immediatamente al trasgressore, in caso contrario gli estremi della violazione debbono essere notificati all'interessato residente in Italia entro il termine di novanta giorni dalla data dell'accertamento.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notificazione della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addet-

to, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2ª cl x 100/3) - 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondo i criteri soprariportati.

In caso di pagamento nelle mani del personale addetto al controllo, quest'ultimo redigerà apposita quietanza rilasciandone una copia nelle mani del passeggero sanzionato in riscontro dell'avvenuto pagamento.

Ove il passeggero sanzionato non corrisponda il dovuto, ai fini dell'elevazione del Verbale di Accertamento, lo stesso è tenuto a declinare al personale preposto le proprie generalità. Nel caso il passeggero inadempiente rifiuti di declinare le proprie generalità o declini dubbie o false generalità, ovvero nel caso manifesti comportamenti minacciosi e aggressivi mettendo in pericolo l'incolumità dei passeggeri o del personale ferroviario, nonché nelle ipotesi di allontanamento previste dal D.P.R. 753/80 e s.m.i., il personale addetto al controllo richiede l'intervento delle Forze dell'Ordine/Polfer che interverranno per confermare le generalità del viaggiatore, sul posto o con accompagnamento presso l'ufficio qualora ne ricorrano le condizioni, consentendone la regolarizzazione, e nel caso risulti necessario, tutelando l'Ordine e la Sicurezza Pubblica in ambito ferroviario.

Il verbale intestato al minorenne sarà notificato alla residenza del viaggiatore e conterrà le generalità del genitore/tutore esercente la potestà genitoriale; è garantita, in ogni caso, la prosecuzione del viaggio per i minori e le persone con disabilità e ridotta mobilità.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notificazione del-

la violazione, la sanzione ammonta a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione.

L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo, conferendo la possibilità a Trenord di provvedere coattivamente all'incasso delle somme dovute e conseguente esecuzione forzata.

Avverso l'ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione nelle forme e nei modi previsti dalla Legge 689/81 e s.m.i.

Il passeggero regolarizzato per una delle casistiche sopraelencate, ed in possesso di un abbonamento ancora valido, sarà invitato dal personale addetto al controllo a provvedere alla regolarizzazione dell'abbonamento stesso, affinché sia utilizzabile propriamente nell'ambito della sua validità residua.

#### **Art.79. Viaggio in classe superiore**

Il passeggero che risulti in possesso di un titolo di viaggio di classe inferiore a quella utilizzata, senza averne richiesto la regolarizzazione, è assoggettato al pagamento di una sanzione in misura pari alla metà di quella prevista per il caso in cui lo stesso sia sprovvisto di titolo di viaggio; per il resto si applica quanto previsto dal precedente art. 78 ad eccezione del prezzo del biglietto che sarà di importo pari al supplemento prima classe.

#### **Art. 80. Mancanza di titolo di viaggio ai tornelli o alla stazione di discesa**

Nel caso in cui la mancanza di valido titolo di viaggio venga accertata in uscita ai tornelli, ove presenti, oppure nell'ambito della

stazione di discesa, limitatamente alle banchine, il passeggero è assoggettato alle sanzioni di cui al precedente art. 78 ad eccezione del prezzo del biglietto che sarà sempre calcolato sull'intero percorso, dalla stazione di origine corsa del treno dichiarata dal passeggero o, solo in caso di mancanza di tale dichiarazione, dalla stazione di origine corsa dell'ultimo treno giunto in stazione.

### **Art. 81. Accesso abusivo ai tornelli in entrata**

Coloro che superino abusivamente in ingresso i tornelli installati nelle stazioni (es. scavalcando i tornelli, accodandosi ai passeggeri che validano il proprio titolo di viaggio etc.) sono assoggettati alla sanzione prevista dall'art. 17 del DPR n. 753/1980 e s.m.i. Pertanto ai suddetti trasgressori sarà applicata una sanzione in misura ridotta in applicazione dell'art. 16 L.689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della sanzione medesima.

Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato, si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione della sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

### **Art.82. Ravvedimento operoso per abbonati (art. 46 L.R. N.6/2012 S.M.I.)**

Il passeggero sprovvisto di abbonamento valido, che dichiari però di esserne in possesso, sarà assoggettato al pagamento di un biglietto ordinario per la tratta coincidente con quella dell'abbonamento (qualora il passeggero sia in possesso di un abbonamento intera rete o di area, il biglietto dovrà

essere emesso per la tratta effettuata) e alla contestuale elevazione della sanzione come regolamentata al precedente art. 78, con esclusione del prezzo del biglietto, qualora sia pagato direttamente a bordo treno.

Nell'ipotesi in cui il viaggiatore a bordo treno non sia in grado di pagare il prezzo del biglietto, il personale addetto al controllo emetterà il verbale di accertamento indicando sia l'importo della sanzione sia l'importo relativo al biglietto dovuto. Al momento della presentazione, presso una biglietteria Trenord o un My Link Point, dell'abbonamento in corso di validità (con le modalità sotto riportate), si provvederà ad emettere il biglietto dovuto dietro corresponsione dell'importo da parte del passeggero oltre che annullare la sanzione prevista dal verbale di accertamento. Se il passeggero entro 5 giorni dalla data di elevazione della sanzione si presenta presso: un My Link Point o una biglietteria Trenord dimostrando di possedere l'abbonamento in corso di validità, per la tratta effettuata, dietro esibizione del titolo di viaggio in originale (accompagnato ove necessario da una fotocopia del medesimo) non verrà assoggettato al pagamento della sanzione prevista nel verbale di accertamento che pertanto verrà annullato. La procedura di ravvedimento operoso non è attuabile nel caso in cui il passeggero rifiuti di ricevere e firmare il verbale di accertamento della sanzione.

Nel caso la sanzione sia rilasciata a passeggero minorenni, il ravvedimento operoso sarà applicabile a decorrere dalla data di avvenuta notifica del verbale di accertamento all'esercente la potestà genitoriale o ai tutori legali.

Il ravvedimento operoso può essere esercitato esclusivamente presso i My Link Point o le biglietterie Trenord.

### **Art.83. Reiterazione della sanzione (art.46 L.R. N. 6/2012 S.M.I.)**

In caso di reiterazione, entro 3 anni, delle violazioni di cui ai precedenti articoli dal 78 all' 82 e ai successivi dall'84 al 89 la sanzione prevista è raddoppiata.

### **Art.84. Uso di biglietto ordinario, multicorsa, giornaliero, plurigiornaliero o abbonamento settimanale alterato o contraffatto**

Nel caso di uso di biglietto ordinario, biglietto multi-corse, giornaliero, plurigiornaliero o abbonamento settimanale alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00, ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p., oltre ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da Trenord per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie e anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza,

la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

### **Art.85. Uso di abbonamento mensile alterato o contraffatto**

Nel caso di uso di abbonamento mensile alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 nel caso di cui all'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da Trenord per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie e anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

### **Art. 86. Uso di abbonamento trimestrale alterato o contraffatto**

Nel caso di uso di abbonamento trimestrale

alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 300,00 ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 300,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda e alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da Trenord per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie, anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

#### **Art.87. Uso di abbonamento annuale alterato o contraffatto**

Nel caso di uso di abbonamento annuale alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 800,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno

causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra, senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 800,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da Trenord per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie, anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

#### **Art.88. Elusione della controlleria**

Il passeggero che, sprovvisto di valido titolo di viaggio, al fine di sottrarsi ai controlli per l'accertamento della regolarità del titolo di viaggio, eluda intenzionalmente la controlleria, è assoggettato ad una sanzione amministrativa pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima, nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (Tariffa minima di 2ª classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella

nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;

- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

La suddetta sanzione, a cui va aggiunta una penale di euro 50,00, ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione ovvero direttamente al personale addetto al controllo, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2ª cl x 100/3) - 30% - a cui si aggiunge una penale di euro 35,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondi i criteri soprariportati.

Decorsi i termini di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza d'ingiunzione e ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda.

### **Art.89. Uso di titolo di viaggio intestato ad altra persona**

Il passeggero che viaggia con titolo di viaggio nominativo intestato ad altra persona, è assoggettato, ad una sanzione amministra-

tiva pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe minima, nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (Tariffa minima di 2° classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

La suddetta sanzione, a cui va aggiunta una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione ovvero direttamente nelle mani del personale addetto al controllo, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2ª cl x 100/3) - 30% - a cui si aggiunge una penale di euro 35,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del codice civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondi i criteri soprariportati.

Decorsi i termini di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario ferroviario di fascia e classe

minima, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica e ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda.

I titoli di viaggio utilizzati abusivamente dai passeggeri vengono ritirati dal personale incaricato del controllo e conservati da Trenord per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie anche a favore dell'utenza.

### **Art.90. Modalità di pagamento differito delle sanzioni**

Il pagamento differito della sanzione dovrà essere eseguito attraverso il sistema PagoPA, la piattaforma nazionale che permette di pagare tributi, imposte o rette verso la Pubblica Amministrazione e altri soggetti aderenti che forniscono servizi al cittadino. È possibile effettuare il versamento on-line attraverso il Portale dei pagamenti al seguente indirizzo <https://trenord.pluginandpay.it/>.

Inoltre, è possibile utilizzare anche ulteriori canali, sia fisici (sportelli bancari, uffici postali, esercenti convenzionati come bar, tabaccherie, ricevitorie etc.) sia online (l'App IO, home banking, app di pagamenti etc.).

### **Art.91 . Scritti difensivi. Ordinanza di ingiunzione ed opposizione (legge 24/11/1981 n.689)**

Entro 30 giorni dalla data di notifica della violazione di cui ai precedenti articoli, il trasgressore può far pervenire a Trenord scritti difensivi e documenti, a mezzo lettera raccomandata a/r, indicando sulla busta inviata la dicitura "Scritti difensivi-sanzioni", o tramite uno dei seguenti indirizzi: [trenord.scrittidifensivi@legalmail.it](mailto:trenord.scrittidifensivi@legalmail.it) - [-scrittidifensivi@trenord.it](mailto:-scrittidifensivi@trenord.it). Nello stesso termine di cui sopra, gli interessati pos-

sono chiedere a Trenord di essere sentiti per un'audizione personale. La presentazione di uno scritto difensivo o la richiesta audizione non hanno effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione. Trenord, sentiti gli interessati, ove questi ne abbiano fatto richiesta, ed esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi, se ritiene fondato l'accertamento effettuato dagli addetti alla contolleria, determinerà, con ordinanza motivata, la somma dovuta per la sanzione, ingiungendo il pagamento al soggetto sanzionato nonché alle persone solidalmente obbligate. Alla somma così stabilita andranno aggiunte le spese di procedimento e di notifica. Ove invece, a seguito di esame dei documenti o scritti difensivi del trasgressore, la sanzione risulti irregolare o di ammontare errato, verrà emesso provvedimento di archiviazione ovvero provvedimento correttivo. Nel caso di provvedimento di archiviazione nulla sarà dovuto da parte del soggetto sanzionato a Trenord. Nel caso di provvedimento correttivo sarà dovuto l'ammontare così come stabilito nel provvedimento medesimo. L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità a Trenord esercente, di provvedere coattivamente all'incasso delle somme dovute e alla conseguente esecuzione forzata. Avverso l'ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione nelle forme e nei modi previsti dalla Legge 689/81 e s.m.i.

### **Art.92. Adempimenti in materia di privacy**

Il trattamento dei dati dei soggetti sottoposti al pagamento di sanzione amministrativa sarà effettuato in osservanza alla normativa

in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento Europeo n. 679/2016) esclusivamente per le finalità di gestione delle irregolarità di viaggio. A tal fine e nel rispetto della citata normativa in materia di trattamento dei dati personali, Trenord può creare banche dati per la verifica della reiterazione delle violazioni amministrative.

Titolare del trattamento dei dati è Trenord S.r.l., con sede legale in 20123 Milano, Piazzale Cadorna n.14.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il Data Protection Officer di Trenord, che potrà essere contattato - con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@trenord.it](mailto:privacy@trenord.it) - per l'esercizio dei diritti nonché per effettuare ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento agenti per conto del Titolare.

## CAP. 15 | Ulteriori irregolarità

### Art.93. Irregolarità nel trasporto delle biciclette e altri dispositivi per la micromobilità

Nel caso di violazione del precedente art. 53, il proprietario della bicicletta o altro dispositivo per la micromobilità è assoggettato, ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/1980 e s.m.i., ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Nel caso in cui il personale addetto al controllo impartisca prescrizioni diverse da quelle previste dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, per motivi di sicurezza o di regolarità dell'esercizio e il passeggero non si conformi ad esse, sarà applicabile la sanzione prevista dall'art. 17 del DPR 753/1980 e s.m.i., e il passeggero dovrà provvedere a scaricare il mezzo alla prima stazione di fermata.

### Art.94. Irregolarità tariffaria nel trasporto delle biciclette

In caso di violazione del precedente art. 54 il proprietario, sprovvisto di supplemento di biglietto previsto per il trasporto della bicicletta è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima. Tale

sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte della sanzione prevista (tariffa minima di 2ª classe per 30/3) oltre al pagamento della tariffa di cui all'art. 54. La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addetto, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (tariffa minima di 2ª classe x 30/3) - 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento della tariffa prevista.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della violazione, la sanzione ammonterà a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione. Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto del passeggero che il rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto a riguardo delle modalità di trasporto della bicicletta, le sanzioni dovute si applicano per singola irregolarità.

### Art.95. Irregolarità nel trasporto dei bagagli

Nel caso in cui il passeggero contravvenga alle indicazioni espresse all'art. 57 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, il medesimo è assoggettato, ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/1980 e s.m.i., ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della

L. 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato, si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

### **Art.96. Irregolarità nel trasporto di animali**

Il passeggero che violi il precedente articolo 55 per ogni trasportino adibito al trasporto animali eccedente le dimensioni ammesse in franchigia è tenuto al pagamento, ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/1980 e s.m.i. di una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della L: 689/1981 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notifica della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione prevista pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica. Il suddetto passeggero è tenuto comunque a scendere alla prima stazione di fermata.

### **Art.97. Irregolarità tariffarie nel trasporto di animali**

In caso di violazione del precedente articolo 56 il passeggero, sprovvisto del biglietto per il trasporto dell'animale, ove previsto, è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima. Tale sanzione è applicata, nella misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione prevista (tariffa minima di 2ª classe per 30/3), oltre al pagamento

della tariffa di cui all'art. 56. La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addetto, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2ª cl x 30/3) - 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento della tariffa prevista. Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notificazione della violazione, la sanzione ammonterà a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione.

Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto del passeggero che il rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto a riguardo delle modalità di trasporto dell'animale, le sanzioni dovute si applicano per singola irregolarità.

# Rimborsi e duplicati



# CAP.16 | Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. Trenord come di seguito specificato.

## Art.98. Norme generali

In caso di mancata effettuazione del viaggio a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di oltre 60 minuti;
- sciopero del personale (dalla dichiarazione dello sciopero stesso ed entro i 30 giorni successivi al termine dello sciopero);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di disponibilità della classe di validità del biglietto;
- mancata autorizzazione del personale addetto al controllo all'accesso a bordo della bicicletta;
- mancata accessibilità di persone con disabilità o a mobilità ridotta secondo quanto previsto dal precedente art. 45.

Si effettua un rimborso integrale del biglietto previa richiesta del passeggero e restituzione del titolo di viaggio, anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

Nei suddetti casi la richiesta di rimborso deve essere presentata entro 30 giorni dall'evento che ha generato la necessità di rimborso.

Non è ammesso il rimborso nei casi di cui ai successivi artt.103 e 105.

## Art.99. Biglietti e abbonamenti non utilizzati

### Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso del biglietto avviene integralmente, anche se già convalidato. Il mancato utilizzo deve essere fatto constatare al personale di Trenord nel momento in cui si verifici la circostanza che impedisca il viaggio. In caso di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, si seguono le procedure riportate al successivo art. 102 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

### Biglietto parzialmente non utilizzato

- a. per una parte del percorso il passeggero deve far constatare al personale di Trenord la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. In questo caso viene rimborsata la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato;
- b. per viaggio in classe inferiore il passeggero ha diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, per la mancanza di classe superiore su treni che da Orario Ufficiale la prevedano.

### Biglietto multi-corse

Nel caso di biglietti multicorsa parzialmente o totalmente non utilizzati sarà riconosciuto il rimborso relativo al valore del

singolo viaggio con le medesime modalità soprariportate.

#### Abbonamento settimanale

L'abbonamento settimanale totalmente non utilizzato per interruzione di linea di durata prevista pari alla durata dell'abbonamento stesso, senza che sia stato previsto un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione, viene rimborsato integralmente.

#### Abbonamento mensile

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo) Trenord autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento con decorrenza dal giorno di effettiva interruzione.

In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, si seguono le procedure riportate al successivo art. 102 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

#### Abbonamento trimestrale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo) Trenord autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti novantesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento con decorrenza dal giorno di effettiva interruzione.

In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, si seguono le procedure riportate al successivo art. 102 delle presenti

Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

#### Abbonamento annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione), Trenord autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, si seguono le procedure riportate al successivo art. 102 delle presenti delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

# CAP.17 | Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per altre cause

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. Trenord come di seguito specificato.

## Art.100. Norme generali

È ammesso il rimborso di un titolo di viaggio previa richiesta del passeggero e restituzione del titolo di viaggio.

Nel caso in cui il passeggero decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio non verrà applicata alcuna trattenuta. Trenord provvederà alla gestione dei presenti casi secondo quanto previsto dal precedente art. 21.

In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei biglietti multicorsa, ed è garantito per un periodo di tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi (si veda anche precedente art. 36). In alternativa, il passeggero può scegliere di acquistare un titolo di viaggio differente.

Non è ammesso il rimborso nei casi di cui ai successivi artt.103 e 105.

## Art.101. Biglietti e abbonamenti non utilizzati

### 1. Biglietto totalmente non utilizzato

È ammesso il rimborso del biglietto ordinario e giornaliero, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in

misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure al 100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto contestuale di un altro titolo di viaggio di importo pari o superiore. In particolare, per il biglietto ordinario a data fissa la richiesta deve essere effettuata con le modalità di cui all'art. 102. Nel caso di richiesta di rimborso di biglietti multicorse la trattenuta del 10% viene calcolata sulla quota residua ossia sulla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari per la medesima tratta del multi-corse, corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati.

Parimenti è possibile rimborsare il "supplemento prima classe" o il biglietto emesso per viaggi di animali o biciclette, a condizione che siano presentati congiuntamente al titolo di viaggio del passeggero, in quanto utilizzabili solo a fronte del possesso di un titolo di viaggio valido.

### 2. Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone (per viaggi in comitiva)

È ammesso il rimborso del 90% della quota di competenza per ciascun passeggero nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più componenti della comitiva e sempreché vi sia la certificazione del numero di persone che non effettuano il viaggio da parte del personale della biglietteria o di bordo.

### 3. Viaggio in classe inferiore

Il passeggero non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utiliz-

zare la classe inferiore.

#### 4. Abbonamento settimanale o mensile non utilizzato

È ammesso il rimborso dell'abbonamento settimanale e mensile, prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure in misura pari al 100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio.

#### 4bis. Abbonamento mensile parzialmente utilizzato

Trenord si riserva la facoltà di procedere al rimborso del solo abbonamento mensile parzialmente utilizzato nei seguenti casi:

- malattia dell'abbonato superiore a 15 giorni consecutivi, con certificato medico attestante lo stato di malattia;
- eventi eccezionali che impediscano all'utente di fruire dell'abbonamento per più di 15 giorni consecutivi, debitamente comprovati con una dichiarazione formale a Trenord dell'evento.

In questi casi la richiesta dovrà pervenire a Trenord entro la validità dell'abbonamento allegando l'originale dell'abbonamento (se la richiesta viene inviata per posta) o la scansione dell'abbonamento (se la richiesta viene inviata tramite mail); resta inteso che, anche in questa modalità, per ottenere il rimborso, il viaggiatore è tenuto a trasmettere a Trenord l'originale del titolo tramite posta o consegna a mano presso My Link Point/biglietterie.

Il rimborso, calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento, sarà pari a tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dello stesso abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10%. In riferimento agli abbonamenti dematerializzati non è previsto alcun obbligo di riconsegna e il rimborso è calco-

lato a partire dal giorno della domanda.

#### 5. Abbonamento trimestrale/annuale non utilizzato o parzialmente utilizzato

È ammesso il rimborso dell'abbonamento trimestrale e annuale in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti al periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mesi come mese intero. Il rimborso sarà calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento in originale o di presentazione della domanda per gli abbonamenti dematerializzati.

#### 6. Rimborso di abbonamento per errato acquisto

È ammesso il rimborso, senza trattenute, per:

- l'acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona validi sulla stessa relazione e nello stesso periodo;
- l'erronea emissione di abbonamento da emittitrice automatica Trenord in modalità self-service da parte del passeggero;
- l'errata emissione da parte di una rivendita autorizzata.
- l'errata emissione da parte di una biglietteria.

Il passeggero, nei suddetti casi, deve presentare agli operatori Trenord gli abbonamenti in originale entro 48 ore dall'evento. In riferimento agli abbonamenti dematerializzati non è previsto alcun obbligo di riconsegna.

## CAP. 18 | Modalità di rimborso

### Art.102. Come chiedere il rimborso

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- il possessore del titolo di viaggio non nominativo;
- l'intestatario del titolo di viaggio nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- per le comitive, l'organizzatore del viaggio, il capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, il singolo componente;
- i delegati dagli aventi diritto.

Nei seguenti modi:

- tramite apposita procedura guidata online presente nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" del sito Trenord, con immediato rilascio di apposita ricevuta; per ottenere il rimborso, il viaggiatore è comunque tenuto a trasmettere a Trenord l'originale, quando previsto, del titolo tramite posta o consegna a mano presso My Link Point/biglietterie.
- tramite apposito modulo, disponibile nelle biglietterie e My Link Point e sul sito internet di Trenord, sottoscrivendo anche il consenso informato per la privacy ai fini del trattamento dei dati:
  - presso tutte le biglietterie e i My Link Point Trenord, di cui all'Allegato 6, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d'identità dell'avente diritto e dell'eventuale delegato; inoltre, nelle biglietterie Trenitalia è possibile chiedere

il rimborso dei soli titoli cartacei emessi con proprio sistema di vendita;

- via mail, anche non PEC, all'indirizzo di posta certificata [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it), indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando la scansione del titolo di viaggio;
- per posta, anche raccomandata, all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando l'originale del titolo di viaggio.

Alla presa in carico della richiesta di rimborso, verrà sempre rilasciata apposita ricevuta.

La richiesta di rimborso dei biglietti può essere presentata sino alle 23.59 del giorno precedente a quello prescelto per il viaggio. La richiesta di rimborso dei biglietti acquistati dalle piattaforme digitali di altri operatori può essere presentata a Trenord, esclusivamente con un anticipo di almeno 72 ore sull'ora di inizio di validità, o effettuata direttamente dalle piattaforme digitali di acquisto, secondo le tempistiche previste dai vari operatori.

Per i clienti in possesso di abbonamento caricato su tessera elettronica o per gli abbonamenti dematerializzati, non è necessario allegare alla richiesta di rimborso il titolo di viaggio in originale, ma il passeggero dovrà completare i campi riportati nell'apposita modulistica, come indicato sul sito internet Trenord nella specifica sezione.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano la richiesta e ha liquidità sufficiente per corrispondere interamente l'importo da rimborsare. In caso contrario procederà all'inoltro della pratica all'Ufficio Rimborsi Trenord.

In seguito all'istruttoria, Trenord invierà, entro 30 giorni dalla richiesta, comunicazione dell'esito del rimborso al passeggero e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso riconosciuto.

Come viene effettuato il rimborso:

- in contanti presso la biglietteria o il My Link Point entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso;
- tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso.

#### **Art.103. Esclusione dal rimborso**

Trenord può, a propria discrezione, non ammettere il rimborso dei biglietti per motivi di sicurezza, di politica antifrode o per ragioni di natura commerciale.

In particolare, non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti cartacei dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale (per fatto proprio del passeggero);
- i biglietti e gli abbonamenti di altri operatori validi sui servizi Trenord;
- la tessera di riconoscimento "IO VIAGGIO".

Trenord rende noto anche sul proprio sito internet le tipologie di titoli di viaggio per i quali non è ammesso il rimborso; per le norme di utilizzo, rimborso e validità dei titoli di altri operatori validi sui servizi Trenord vale quanto riportato sul sito ufficia-

le dei singoli vettori, reperibile nella sezione "Ulteriori Titoli di viaggio validi sui servizi Trenord" dell'Allegato 10 "Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe".

#### **Art.104. Furto, smarrimento, deterioramento, mancata emissione da emettitrice automatica**

In caso di:

- Smarrimento, furto o deterioramento di biglietti, su supporto CoP o cartacei, non spetta alcun rimborso o sostituzione.
- Smarrimento, furto, distruzione, deterioramento per errato utilizzo della tessera elettronica con ivi ricaricato l'abbonamento elettronico, il passeggero, previa le opportune verifiche da parte di Trenord, potrà richiedere una nuova tessera presso gli uffici My Link Point o presso le biglietterie, che provvederanno ad emettere il duplicato con il residuo dell'abbonamento in corso di validità. Il costo dell'operazione è determinato da Trenord e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico. La richiesta di nuova tessera deve essere corredata da autocertificazione attestante l'accaduto ai sensi di legge. Nei casi di anomalie nel funzionamento della tessera elettronica per cause imputabili a Trenord e constatate dal passeggero al suo primo utilizzo, si procederà alla sostituzione gratuita. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.
- Smarrimento, furto o deterioramento di tessere elettroniche non nominative, nessun rimborso o sostituzione spetta per la tessera anonima ricaricata.
- Smarrimento, furto, deterioramento, oppure mancata emissione da emettitrice automatica, della ricevuta di ricarica del

titolo di viaggio acquistato, il titolare della tessera elettronica o del COP deve rivolgersi agli uffici My Link Point o alle biglietterie per il rilascio gratuito del duplicato della ricevuta, previo accertamento del regolare caricamento.

per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.

Per quanto riguarda gli abbonamenti dematerializzati, il trasferimento degli stessi da un telefono in disuso in quanto smarrito o sostituito può essere fatta in autonomia dal cliente accedendo dal nuovo dispositivo sull'app Trenord con le proprie credenziali. È possibile compiere un massimo di tre passaggi al mese.

#### **Art.105. Modalità di richiesta e rilascio di duplicati**

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato ed il passeggero deve acquistare un nuovo titolo di viaggio con pagamento dell'intera tariffa.

L'emissione del duplicato è prevista unicamente in caso di furto, smarrimento e deterioramento di titoli di viaggio nominativi ovvero abbonamenti caricati su tessera elettronica. È possibile effettuare la richiesta di duplicato della tessera elettronica presso tutte le biglietterie Trenord abilitate e presso tutti i My Link Point. Se richiesto in biglietteria, il duplicato della tessera verrà inviato al passeggero tramite posta entro 45 giorni dalla presentazione della domanda, se richiesto presso un My Link Point: in questi casi il rilascio sarà contestuale alla richiesta. Il costo dell'operazione di emissione del duplicato degli abbonamenti è determinato da Trenord e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico, nonché sul proprio sito internet. Nessun rimborso spetta

# La gestione degli imprevisti



### Art.106. Assistenza

In ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 20 del Regolamento (UE) n. 2021/782 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, oppure sulla ricevuta di ricarica o su un apposito giustificativo nel caso di titolo di viaggio caricato su supporto elettronico, il ritardo o la soppressione del treno che ha determinato l'interruzione del viaggio acquistato.

Analogamente assistenza viene assicurata ai viaggiatori che usufruiscono di servizi effettuati con bus sostitutivi.

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.107. 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 delle stazioni di Milano Cadorna o Milano Porta Garibaldi.

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

Gli oggetti rinvenuti e non reclamati vengono consegnati con cadenza settimanale all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Milano, in via Friuli, 30. In attesa di tale ritiro sono conservati presso i My Link Point di Milano Porta Garibaldi e Milano Cadorna.

Gli oggetti deperibili, se non richiesti, vengono distrutti entro le 24 ore dal ritrovamento.

## CAP. 19 | L'organizzazione dei servizi sostitutivi

### Art. 108. 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 2ª 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 non sono garantiti ulteriori servizi aggiuntivi (es.: trasporto biciclette, trasporto animali al di fuori degli appositi trasportini fatto, comunque, salvo il diritto al trasporto per i cani guida e i cani di viaggiatori diretti o provenienti dall'aeroporto e in possesso di carta d'imbarco). Per i rimborsi e gli indennizzi si applica quanto previsto nella specifica Sezione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Sezione 6).

# CAP. 20 | Rimborsò ed indennità da ritardo previsti dal regolamento (UE) n. 2021/782

## Art.109. Rimborsò ed itinerari alternativi

Secondo quanto previsto dall'articolo 18 del Regolamento (UE) n. 2021/782, 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. 110);
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile.
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale in una data successiva, a discrezione del passeggero.

## Art.110 Indennità per ritardo

### 1. Indennità per passeggeri in possesso di biglietto

Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere a Trenord un'inden-

nità 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 avviene dal sito web di Trenord, tramite form online presente nell'area personale oppure tramite il seguente link <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/>, previa registrazione al sito trenord.it.

La richiesta di indennità può inoltre essere presentata presso una biglietteria o un My Link Point Trenord, con rilascio di ricevuta, dopo aver compilato l'apposito modulo, scaricabile dal sito; oppure inviando il suddetto modulo a mezzo posta, anche raccomandata, 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 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda.

## 2. Indennità per passeggeri in possesso di abbonamento

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni totali hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per le tratte per cui è valido e utilizzabile l'abbonamento, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso totalmente, detto indennizzo è quantificato:

- nella misura del 30% del valore dell'abbonamento mensile ferroviario;
- in 1/12 del 30% del valore dell'abbonamento annuale ferroviario.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Per gli abbonamenti integrati, il valore dell'indennizzo è pari al 10% della quota della tariffa che spetta a Trenord.

Trenord erogherà quanto previsto tramite voucher, valido per 1 anno dalla data di emissione e utilizzabile per l'acquisto di prodotti e servizi erogati da Trenord. In alternativa il cliente, su esplicita richiesta, potrà ottenere l'erogazione tramite bonifico nelle modalità comunicate da Trenord. Non è prevista l'erogazione dell'indennizzo in denaro contante.

Non saranno riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e non saranno riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

## Art.111. 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).

# Procedure per la presentazione di reclami



### Art. 112. Reclamo a Trenord

Il passeggero può presentare reclami, in forma scritta:

- mediante il sito internet Trenord nell'apposita sezione dedicata ai reclami;
- compilando l'apposito modulo presente presso le biglietterie di stazione o presso i My Link Point di Milano Cadorna, Milano Garibaldi.
- inviando una lettera, o tramite posta elettronica certificata, agli indirizzi specificati in allegato 1 "Indirizzi cui presentare i reclami". Entro 30 giorni Trenord provvede a fornire risposta (esclusivamente in relazione ai propri servizi) o, se non è possibile entro tale data, ad informare il passeggero della diversa data. In ogni caso la risposta dovrà essere fornita entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo.

### Art. 113. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Il passeggero può presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni Regolamento (UE) n.2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

Il reclamo deve essere presentato tramite SiTe (Sistema di acquisizione telematica dei reclami) <https://www.autorita-trasporti.it/site/> o alternativamente:

- a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (Autorità di Regolazione dei

Trasporti - Via Nizza, 230 - 10126 Torino)

- via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [pec@pec.autoritatrasporti.it](mailto:pec@pec.autoritatrasporti.it)
- via posta elettronica al seguente indirizzo: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Il Regolamento sul procedimento sanzionatorio approvato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 4 luglio 2014 nonché il fac-simile del modulo di reclamo sono reperibili sul sito di Trenord sotto la voce "Reclami".

### Art.114. La procedura di conciliazione

Trenord, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al passeggero, anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la gestione delle eventuali controversie e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 2021/782, ha adottato, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale, una procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenord ed i passeggeri che utilizzeranno i propri servizi. La procedura e le eventuali modifiche sono resi noti sul sito internet della Società, [www.trenord.it](http://www.trenord.it), sotto la voce "Reclami".

# Servizio aeroportuale Malpensa Express



### Art. 115. Caratteristiche generali

Il Servizio Malpensa Express è un servizio ferroviario dedicato che collega la città di Milano con l'Aeroporto Internazionale di Malpensa.

Il servizio dedicato si snoda lungo una direttrice che ha origine nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Centrale e termine nella stazione ferroviaria aeroportuale situata al Terminal 2.

I treni Malpensa Express in partenza da Milano Cadorna possono effettuare le fermate intermedie di Milano Bovisa Politecnico, Saronno e Busto Arsizio Nord; i treni in partenza da Milano Centrale anche le fermate di Milano Porta Garibaldi, Rescaldina, Castellanza e Ferno- Lonate Pozzolo.

Tutti i treni in partenza da Malpensa Aeroporto hanno origine dal Terminal 2 ed effettuano fermata viaggiatori nella stazione Malpensa Terminal 1.

Tutti i treni in arrivo a Malpensa Aeroporto effettuano fermata viaggiatori a Malpensa Terminal 1 e terminano la corsa al Terminal 2. I treni del servizio dedicato Malpensa Express possono svolgere servizio aeroportuale o regionale a seconda dell'utilizzo che ne viene fatto, come descritto in seguito:

- I passeggeri, provenienti o diretti all'aeroporto, che vogliono usufruire del Servizio dedicato Malpensa Express per viaggi occasionali, devono munirsi di biglietti a Tariffa aeroportuale Malpensa Express.
- I passeggeri che utilizzano abitualmente i treni del Servizio dedicato Malpensa Express percorrendo l'intera tratta aeroportuale, possono usufruire di abbonamenti ordinari a tariffa ferroviaria regionale o abbonamenti integrati di prima o seconda classe, qualora

ammessa sul treno Malpensa Express prescelto.

- I passeggeri che utilizzano i treni del servizio aeroportuale tra due fermate intermedie sono ammessi a bordo dei Malpensa Express con titoli di viaggio a tariffa ferroviaria regionale o titoli integrati di prima o seconda classe.

Tutti i titoli di viaggio con origine o destinazione Malpensa Aeroporto permettono al viaggiatore di partire o di arrivare indistintamente sia al Terminal 1 sia al Terminal 2. I suddetti titoli di viaggio riporteranno come origine o destinazione la denominazione generica "Malpensa Aeroporto".

I viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio ferroviari sopra descritti, per spostamenti tra i due Terminal (T1 -T2), dovranno acquistare il titolo di viaggio dedicato "MXP Transfer T1-T2" le cui caratteristiche sono descritte all'Allegato 10.

Per i passeggeri a bordo del Malpensa Express in possesso di titoli di viaggio a tariffa ferroviaria regionale o titoli integrati di prima o seconda classe, valgono le regole generali delle presenti Condizioni Generali di Trasporto di Trenord.

Per i passeggeri a bordo del Malpensa Express in possesso di titoli di viaggio a tariffa dedicata Malpensa Express valgono le norme generali delle presenti Condizioni Generali di Trasporto oltre alle norme di utilizzo specifico riportate in seguito.

### Art.116. Ammissione al trasporto per relazioni aeroportuali

Per viaggi con Origine o Destinazione l'aeroporto di Malpensa, i passeggeri devono munirsi preventivamente dei seguenti titoli di

viaggio a tariffa aeroportuale Malpensa o tariffa aeroportuale transfrontaliera Malpensa:

- Biglietti di Corsa Semplice Adulti / Ragazzi;
- Biglietti di Andata e Ritorno Adulti / Ragazzi;
- Malpensa Family.

I suddetti biglietti consentono di viaggiare su un treno con Origine o Destinazione l'aeroporto di Malpensa nel giorno, nella direzione e limitatamente alla tratta indicati sul biglietto.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 23, il viaggiatore che intenda effettuare un viaggio con origine o destinazione Malpensa non può utilizzare, su un unico treno, due titoli di viaggio distinti (uno a tariffa regionale ed uno a tariffa aeroportuale Malpensa/tariffa aeroportuale transfrontaliera Malpensa) che coprano cumulativamente l'intero tragitto.

Il viaggiatore che intenda far precedere o proseguire il viaggio su un'ulteriore tratta del medesimo percorso aeroportuale, rispetto a quella riportata sul biglietto in suo possesso, deve utilizzare due treni differenti.

I passeggeri che usufruiscono abitualmente del servizio dedicato, da e per Malpensa, potranno munirsi di abbonamenti Settimanali, Mensili, Annuali le cui tariffe sono consultabili sul sito Trenord e sul sito del Malpensa Express, oppure degli abbonamenti integrati validi su tale tragitto.

Il trasporto di biciclette, animali e bagagli al seguito del passeggero avviene con le norme previste dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto salvo le eccezioni riportate in seguito.

Il passeggero che, utilizza il servizio aeroportuale, anche da stazioni intermedie, ma

con Malpensa come origine o destinazione dello spostamento, ed è in possesso di regolare titolo di viaggio nonché di carta di imbarco può:

- trasportare le biciclette al seguito anche su servizi per i quali da orario non ne è previsto il trasporto;
- trasportare il proprio animale al seguito senza limitazioni orarie;
- trasportare i bagagli eccezionali, eccedenti le misure limite previste come da articolo 57 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Come per i servizi di trasporto pubblico regionale, il passeggero che accede al servizio aeroportuale Malpensa Express è tenuto a conservare il titolo di viaggio per la durata del percorso e sino all'impianto di termine del viaggio. Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale addetto al controllo. Il biglietto, in corso di validità, è incedibile.

### Art.117. Calcolo dei prezzi

Le tariffe aeroportuali dedicate relative ai biglietti di corsa semplice e multicorsa con origine e destinazione l'aerostazione di Malpensa, sono stabilite autonomamente dall'Azienda.

### Art.118. Canali di vendita

I titoli di viaggio a tariffa aeroportuale Malpensa sono acquistabili tramite i seguenti canali di vendita:

- Sportelli dedicati Malpensa Express di Milano Cadorna e di Malpensa Aeroporto;
- Biglietterie Trenord e biglietterie Trenitalia;
- Rivenditori autorizzati (PVT - Agenzie di Viaggio);

- Emettitori automatiche  
in modalità self-service;
- Sito Malpensa Express;
- Applicazione smartphone;
- Sito Internet Trenord;
- Sito Internet Trenitalia;
- Dispositivi POS/Totem  
per acquisto di titoli Pay&Go
- Altre modalità individuate da Trenord  
per far fronte a specifiche esigenze  
di servizio o particolari operazioni  
commerciali (vettori aerei,  
tour operator, agenzie turistiche).

# Condizioni di trasporto Allegati



## Allegato 1 | Punti di contatto con Trenord

### Sito internet:

per tutte le informazioni relative all'Azienda e al servizio ferroviario e per acquisto online di biglietti e abbonamenti [www.trenord.it](http://www.trenord.it);

### App:

sulla App ufficiale di Trenord è possibile trovare informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni e acquistare biglietti Trenord e Malpensa, carnet ed abbonamenti. Disponibile su Google Play e Apple Store;

### Servizio Mobile:

per seguire il percorso del treno interessato direttamente dal telefono cellulare [mobile.my-link.it](http://mobile.my-link.it);

### Contact Center:

02-72.49.49.49 (a tariffa urbana) attivo tutti i giorni dalle 6.00 del mattino a mezzanotte;

### Form online:

per informazioni su biglietti, abbonamenti, tessere, orari, ecc. al seguente link:  
<https://www.trenord.it/assistenza/supporto/assistenzaonline/>

### Numero verde riservato alle persone con disabilità 800.210.955:

attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45;

### Biglietterie e My Link Point: uffici di assistenza, vendita e informazioni alla clientela :

Da lunedì a domenica e festivi - Negli orari di apertura reperibili sul sito Trenord.

### Indirizzi email per informazioni e richieste:

servizi dedicati alle comitive  
[comitive@trenord.it](mailto:comitive@trenord.it);

servizi dedicati alle persone con disabilità e mobilità ridotta  
[disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it)

### Richiesta di fattura:

[fattureclienti@trenord.it](mailto:fattureclienti@trenord.it);

### Indirizzi per la trasmissione a Trenord di reclami:

#### Form online:

<https://www.trenord.it/reclami/>

Mail, anche da mail non PEC, a:  
[reclami.trenord@legalmail.it](mailto:reclami.trenord@legalmail.it)

#### Posta ordinaria o raccomandata A/R:

indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO - specificando sulla busta la causale 'Presentazione Reclamo'

**Indirizzi per la trasmissione a Trenord  
di richieste di rimborso/indennizzo:**

Form online:

[www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/](http://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/)

Posta ordinaria o raccomandata A/R:

indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14  
- 20123 MILANO - specificando sulla busta  
la causale 'Richiesta di rimborso/indennizzo'

PEC:

rimborsi.trenord@legalmail.it (inviabile anche da e-mail non PEC)

**Indirizzi per la trasmissione  
a Trenord di scritti difensivi:**

Form online presente nella sezione servizi dell'area personale del sito Trenord:

<https://www.trenord.it/store/#/it/reserved-area/services/defensive-writings>

Mail:

scrittidifensivi@legalmail.it

PEC:

trenord.scrittidifensivi@legalmail.it

Raccomandata A/R:

indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14  
- 20123 MILANO - specificando sulla busta  
la causale 'Scritti difensivi / sanzioni'

**Indirizzi per altre comunicazioni scritte  
da inoltrare a Trenord:**

Raccomandata A/R:

indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14  
- 20123 MILANO

PEC:

trenord@legalmail.it

## Allegato 2 | L'accessibilità alle stazioni, treni e servizi per le persone a ridotta mobilità

Di seguito si mettono a disposizione del pubblico i link di Ferrovienord e RFI che forniscono, in modo corretto e aggiornato, le caratteristiche di accessibilità di

ciascuna stazione della Lombardia, e lo stato di funzionamento degli impianti di stazione in tempo reale.

Ferrovienord	Accessibilità stazioni	Accessibilità Stazioni - FERROVIENORD
	Stato rampe e ascensori	Portale Servizi ed accessibilità (manutenzionefn.it)
RFI	Accessibilità stazioni	<a href="https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita.html">https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita.html</a>
	Stato rampe e ascensori	<a href="https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita.html">https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita.html</a>

Nella tabella sottostante si riportano le linee i cui treni garantiscono l'accesso al servizio alle persone con disabilità e/o mobilità ridotta.

L'elenco delle singole corse delle linee indicate (e relativo orario) è consultabile sull'Orario Ufficiale, sul sito internet e secondo le modalità indicate al Capitolo 2.

LINEA	NOME LINEA	ORARIO UFFICIALE	NOTE
S1	Saronno - Milano - Lodi	45-M13	
S2	Mariano Comense - Seveso - Milano Rogoredo	169	Comprende anche i treni Lodi - Seveso (S) e i treni Bovisa Politecnico-Rogoredo (S2)
S5	Varese- Milano - Treviglio	165	
S6	Novara-Milano-Treviglio	11	Comprende anche i treni limitati (S6/)
S13	Pavia - Milano Rogoredo - Milano Bovisa Politecnico	26	Comprende anche i treni Milano Bovisa Politecnico -Garbagnate
S10	Como-Mendrisio-Bellinzona	27	
S40	Como-Mendrisio-Varese	165	
S50	Malpensa - Varese- Mendrisio-Bellinzona	165	
Re1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	166	
R16	Asso-Milano	169	
R17	Como-Saronno-Milano	167	
R22	Varese-Saronno-Milano	166	
R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale	168	
XP1	Malpensa - Milano Cadorna	168	
XP2	Malpensa - Milano Centrale	168	

Per tutte le altre linee, non riportate in tabella, è possibile desumere la presenza di carrozze attrezzate per il trasporto di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta dall'Orario Ufficiale, sito internet e nelle modalità indicate al Capitolo 2.

Si consiglia di contattare preventivamente, secondo le modalità descritte nell'apposito Capitolo 10 dedicato al trasporto delle persone con disabilità o PRM, il servizio di assistenza Trenord per verificare la disponibilità dei treni e per una migliore organizzazione del viaggio.

## Allegato 3 | Elenco delle stazioni di confine delle aree regionali ai fini tariffari

AREE REGIONALI	AREE CONFINANTI	LINEE DI TRANSITO	STAZIONI DI CONFINA	ESTENSIONE DEL CONFINA AI FINI TARIFFARI*
1	2		3	4
LOMBARDIA	SVIZZERA	Milano-Chiasso	Como S. Giovanni	Chiasso
		Tirano-Saint Moritz	Tirano <sup>a</sup>	
		Laveno-Pino	Pino Tronzano	
		Varese-Mendrisio	Cantello / Gaggiolo	
	PIEMONTE	Gallarate-Arona	Sesto Calende	Dormelletto; Arona
		Mortara-Alessandria	Torreberetti	Valenza
		Mortara-Vercelli	Palestro	
		Mortara-Novara	Albonese	Borgo L.; Vespolate; Garbagna; Novara
		Mortara-Casale Monferrato	Candia Lomellina	Casale Monferrato
		Voghera-Tortona	Voghera	Pontecurone; Tortona
		Rho-Novara	Magenta	Trecate; Novara
		Saronno-Novara Nord	Novara Nord <sup>b</sup>	
	EMILIA ROMAGNA	Broni-Piacenza	Arena Po	Castel S.G.; Sarmato; Rottofreno; S.Nicolò; Piacenza
		Milano-Piacenza	S. Stefano Lodigiano	Piacenza
		Olmeneta-Castelvetro	Cremona	
		Piadena-Parma	Casalmaggiore(*)	
		Mantova-Modena	Gonzaga Reggiolo	Villanova di Reggiolo; Rolo-Novì-Fabbrico
		Nogara-Bologna	Poggio Rusco	
		Suzzara-Ferrara	Suzzara <sup>c</sup>	
	VENETO	Brascia-Verona	Desenzano del Garda	Peschiera del Garda
Mantova-Verona		Roverbella	Mozzecane; Villafranca di Verona	
Mantova-Nogara		Castel d'Ario	Bonferraro; Nogara	
Nogara-Bologna		Ostiglia(*)		

AREE REGIONALI	AREE CONFINANTI	LINEE DI TRANSITO	STAZIONI DI CONFINE	ESTENSIONE DEL CONFINE AI FINI TARIFFARI*
PIEMONTE	LOMBARDIA	Novara - Luino	Castelletto Ticino	Sesto Calende (**)
		Arona - Gallarate	Dormelletto (*)	
		Vercelli - Mortara	Vercelli	
		Novara - Mortara	Borgo Lavezzaro(*)	
		Alessandria-Mortara	Valenza	
		Tortona-Voghera	Pontecurone (*)	
		Novara-Rho	Trecate (*)	
EMILIA ROMAGNA		Castelvetro-Cremona	Castelvetro	Cremona
		Parma-Piadena	Mezzani R.	Casalmaggiore.- S.Giovanni C. - Piadena
		Modena-Mantova	Villanova di R. (*)	
		Fidenza-Milano	Piacenza	
		Bologna-Nogara	Mirandola	Poggio Rusco
		Piacenza-Broni	Castel S.G.(*)	
		VENETO		Verona-Mantova
Nogara-Mantova	Bonferrato (*)			
Nogara-Bologna	Roncanova			Ostiglia - Revere - Poggio Rusco
Verona-Brescia	Peschiera del G.			

\* Stazioni per le quali sono validi i titoli di viaggio del sistema tariffario regionale negli spostamenti con origine/destinazione in Lombardia.

- a) Linea facente parte della rete delle ferrovie retiche per la quale si applicano le tariffe del sistema tariffario elvetico.
- b) Linea della rete regionale FNM per la quale si applicano le tariffe deliberate dalla Regione Lombardia anche nella tratta piemontese.
- c) Linea facente parte della rete regionale FER per la quale si applicano le tariffe deliberate dalla Regione Emilia Romagna anche per le tratte lombarde.
- (\*) Per la tassazione dei viaggi che interessano i transiti asteriscati si applica quanto previsto al punto 4, a) delle NORME PER LA TASSAZIONE DEI VIAGGI REGIONALI.
- (\*\*) Per i viaggi da Sesto Calende ad Arona e Dormelletto e viceversa, si applica le tariffe previste dal sistema tariffario regionale.

## Norme per la Tassazione dei Viaggi Regionali

**A. Le estensioni del confine ai fini tariffari**, indicate nella colonna 4, sono applicabili ai soli viaggi che interessano le stazioni di confine delle linee di transito riportate nella colonna 3, su cui le estensioni stesse sono ubicate.

**B. Per viaggi fra due stazioni situate entro i confini** (colonna 3), di una medesima area regionale (col. 1), su itinerari che interessano unicamente detta area, si applicano i prezzi della tariffa ferroviaria regionale in essa in vigore. La medesima tariffa è applicabile anche nel caso in cui il solo collegamento esistente fra dette stazioni imponga l'attraversamento di altre aree regionali.

Si applica ugualmente la tariffa dell'area regionale di appartenenza delle due stazioni nel caso in cui il chilometraggio dell'itinerario richiesto dal passeggero, pur interessando anche altre aree regionali, non sia superiore di oltre 100 Km. a quello della via più breve congiungente le due stazioni.

### C. Casi particolari di tassazione:

1. Per i viaggi da una stazione elencata nella colonna 4 ad una qualsiasi stazione appartenente all'area regionale indicata nella colonna 1, o viceversa, si applica la tariffa in vigore in quest'ultima area.  
**esempio:** si applica la tariffa dell'area regionale della Lombardia (colonna 1) per i viaggi da Novara (Piemonte) colonna 4, a Milano Centrale (Lombardia) colonna 1 via Magenta.
2. Per i viaggi fra due stazioni elencate nella colonna 4 appartenenti ad aree regionali diverse (colonna 2) ma situate sulle estensioni tariffarie della stessa area regionale

indicata nella colonna n. 1, a condizione che il viaggio si sviluppi nel territorio di tale area attraverso entrambe le stazioni di confine (colonna 3) delle estensioni dei confini ai fini tariffari, si applica la tariffa in vigore in quest'ultima area regionale.

**1° esempio:** si applica la tariffa dell'area regionale Lombardia (colonna 1) per i viaggi da Nogara (Veneto) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4 via Castel d'Ario - Voghera.

1. **2° esempio:** si applica la tariffa dell'area regionale Veneto (colonna 1) per i viaggi da Ferrara (Emilia Rom.) col. 4 a Sacile (Friuli V.G.) col. 4 via Rovigo - Conegliano.

3. Per i viaggi fra stazioni elencate nella colonna 4, situate nella medesima area regionale (colonna 2), si applica la tariffa di quest'ultima area. Andrà tuttavia adottata la tariffa dell'area regionale indicata nella colonna 1 nel caso in cui il viaggio si sviluppi nel territorio di quest'ultima area attraverso entrambe le stazioni di confine (colonna 3) delle estensioni dei confini ai fini tariffari.

**1° esempio:** da Novara (Piemonte) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4, via Vercelli - Alessandria, si applica la tariffa dell'area regionale Piemonte (colonna 2)

1. **2° esempio:** da Novara (Piemonte) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4, via Borgo Lavezzaro - Voghera, si applica la tariffa dell'area regionale Lombardia (colonna 1).

In caso di autorizzazione al rilascio di abbonamento valido per seguire indifferentemente due vie diverse la tassazione dovrà essere fatta:

- a. sulla percorrenza più lunga nel caso in

cui le due vie prevedano l'applicazione della medesima tariffa;

- b. sulla percorrenza che comporta l'applicazione del prezzo più elevato nel caso in cui le due vie prevedano l'applicazione di tariffe diverse.

4. Transiti asteriscati e stazioni di confine (colonna 3)

- a. Transiti asteriscati: per i viaggi da stazioni appartenenti all'area regionale indicata nella colonna 1 ad altra appartenente all'area confinante indicata nella colonna 2 che interessano i transiti asteriscati (colonna 3), la stazione di confine tariffario da considerare ai fini della tassazione è quella sottolineata indicata nella colonna 4 in corrispondenza della stessa linea dell'area regionale confinante.  
*esempio: da Rolo Novi F. (Emilia R.) a Mantova (Lombardia) attraverso il transito di confine regionale di Villanova di Reggiolo (\*), si applica la tariffa della Lombardia poiché il confine da considerare per la tassazione è appunto Rolo Novi F. quale estensione del confine ai fini tariffari dell'area regionale della Lombardia*

- b. Stazioni di confine: per i viaggi da stazioni appartenenti ad un'area regionale indicata nella colonna 2 ad una stazione di confine non asteriscata (colonna 3) di aree regionali limitrofe attraverso la linea di transito indicata, si applica la tariffa in vigore nell'area indicata nella colonna 2 a condizione che la stazione di confine non asteriscata (colonna 3) costituisca una sua estensione del confine ai fini tariffari.

### Norme per la definizione dei confini geografici ai fini dell'applicazione della tariffa ferroviaria regionale con applicazione sovra-regionale

Per la determinazione dei confini geografici regionali al fine dell'applicazione dei prezzi per viaggi fra due o più regioni sui treni regionali, le stazioni di confine sono quelle riportate nella seguente tabella.

Albonese
Bonferraro
Castel S. Giovanni
Cremona
Gonzaga-Reggiolo
Mezzani-Rondani
Mozzecane
Ostiglia
Palestro
Peschiera Del Garda
Piacenza
Poggio Rusco
Pontecurone
Sesto Calende
Terranova Monferrato
Torreberetti
Trecate

## Allegato 4 | Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano e le regole tariffarie.

Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano sono le seguenti:

STAZIONE	GESTORE	STAZIONE DOTATA DI VARCHI ELETTRONICI PER L'ACCESSO
Milano Affori	FERROVIENORD	Presenti
Milano Bovisa Politecnico	FERROVIENORD	Presenti
Milano Bruzzano Parco Nord	FERROVIENORD	
Milano Cadorna	FERROVIENORD	Presenti
Milano Centrale	RFI	
Milano Certosa	RFI	
Milano Dateo	RFI	Presenti
Milano Domodossola	FERROVIENORD	Presenti
Milano Forlanini	RFI	
Milano Greco-Pirelli	RFI	
Milano Lambrate	RFI	
Milano Lancetti	RFI	Presenti
Milano Porta Garibaldi	RFI	
Milano Porta Garibaldi Passante	RFI	Presenti
Milano Porta Genova	RFI	
Milano Porta Romana	RFI	
Milano Porta Venezia	RFI	Presenti
Milano Porta Vittoria	RFI	Presenti
Milano Quarto Oggiaro	FERROVIENORD	Presenti
Milano Repubblica	RFI	Presenti
Milano Rogoredo	RFI	
Milano Romolo	RFI	
Milano S. Cristoforo	RFI	
Milano Tibaldi Università Bocconi	RFI	
Milano Villapizzone	RFI	Presenti

Per effettuare percorsi con origine e destinazione tra le stazioni ferroviarie della rete urbana di Milano (cosiddetto nodo di Milano) sono validi i seguenti titoli di viaggio:

1. titoli con origine o destinazione Milano;
2. titoli di viaggio che attraversano il nodo di Milano;
3. titoli di viaggio STIBM comprendenti le zone M1-M3;
4. titoli integrati intera rete Regione Lombardia (IVOL);
5. titoli di viaggio di libera circolazione rilasciati da Trenord o da Regione Lombardia.

Per gli itinerari che prevedono l'attraversamento di Milano, non interamente ricompresi nell'ambito STIBM, sono state individuate sei stazioni di entrata/uscita dal capoluogo lombardo, che vengono utilizzate come punti di riferimento per il calcolo delle distanze chilometriche nonché per le norme di utilizzo:

- Milano Bovisa Politecnico
- Milano Certosa
- Milano Rogoredo
- Milano Lambrate
- Milano Greco Pirelli
- Milano San Cristoforo

Si riepilogano le norme di utilizzo dei titoli di viaggio in ambito urbano (spostamenti non ricompresi in STIBM):

### 1. Itinerario che prevedono l'attraversamento del nodo di Milano

Per i viaggi che hanno come origine e destinazione due diverse stazioni ferroviarie urbane di Milano, con attraversamento del "nodo di Milano", è permessa la circolazione tra tutte le stazioni di Milano all'interno del "nodo" nell'ambito di validità del titolo di viaggio.

### 2. Itinerari con origine/destinazione Milano

Per i viaggi in partenza da una qualsiasi stazione ferroviaria e diretti a Milano, e viceversa, è prevista la circolazione tra le stazioni di Milano all'interno del "nodo" nell'ambito di validità del titolo di viaggio. *Per la sola relazione Milano -Mortara -Alessandria la stazione di Milano San Cristoforo viene considerata una stazione ferroviaria al di fuori del nodo di Milano. Gli abbonamenti/biglietti con itinerari riportanti origine da una località della linea e destinazione stazione San Cristoforo non danno la possibilità di effettuare ulteriori fermate (successive a San Cristoforo) nel nodo di Milano.*

*Fa eccezione l'abbonamento integrato Treno Milano in quanto se la relazione di viaggio ha origine da una località della linea e ha destinazione San Cristoforo dà la possibilità di accedere al nodo di Milano e quindi effettuare fermate intermedie successive alla Stazione di San Cristoforo.*

### 3. Itinerari che toccano le stazioni di entrata/uscita senza attraversamento del nodo di Milano:

Per i viaggi che toccano una delle stazioni di entrata/uscita, ma che non prevedono l'attraversamento del "nodo" di Milano (es. Lodi-Pavia via Milano Rogoredo), non è possibile viaggiare tra le stazioni di Milano situate all'interno del "nodo". Qualora il viaggiatore richieda espressamente anche la possibilità di muoversi tra le stazioni ferroviarie urbane di Milano situate all'interno del "nodo", la stazione di entrata/uscita sarà considerata come ingresso a Milano e dunque soggetta a tariffazione prevista per i viaggiatori diretti Milano.

## Allegato 5 | Le biglietterie de Servizio Ferroviario Regionale in Lombardia

**TN** Biglietterie Trenord

**TI** Biglietterie Trenitalia

STAZIONE	BIGLIETTERIA	INDIRIZZO	CAP	COMUNE	PROV
Bergamo	TN	Piazzale Guglielmo Marconi 7	24122	Bergamo	BG
Bollate Centro	TN	Piazza Karl Marx	20021	Bollate	MI
Brescia FS	TI	Viale della Stazione 54	25122	Brescia	BS
Brescia FN	TN	Viale della Stazione 58	25122	Brescia	BS
Busto Arsizio FS	TN	Piazza Volontari della Libertà 5	21052	Busto Arsizio	VA
Busto Arsizio Nord	TN	Via Vincenzo Monti 1	21052	Busto Arsizio	VA
Carnate Usmate	TN	Via Roma 2	20860	Carnate	MB
Casalpusterlengo	TN	Piazza Guglielmo Marconi 1	26841	Casalpusterlengo	LO
Cernusco-Merate	TN	Piazza Giuseppe Mazzini	23870	Cernusco Lombardone	LC
Cesano Maderno	TN	Via Alessandro Volta	20031	Cesano Maderno	MB
Chiari	TN	Viale Guglielmo Marconi 1	25032	Chiari	BS
Codogno	TN	Piazza Luigi Cadorna 10	26845	Codogno	LO
Colico	TN	Piazza Roma 1	23823	Colico	LC
Como Lago	TN	Largo Giacomo Leopardi 3	22100	Como	CO
Como S. Giovanni	TN	Piazza San Gottardo 5	22100	Como	CO
Cremona	TN	Via Dante Alighieri 68	26100	Cremona	CR
Desenzano Sirmione	TN	Piazza Luigi Einaudi 10	25015	Desenzano del Garda	BS
Desio	TN	Viale Stazione 2	20832	Desio	MB
Gallarate	TN	Piazza Papa Giovanni X XIII	21013	Gallarate	VA
Lecco	TN	Piazza Lega Lombarda 9	23900	Lecco	LC
Legnano	TN	Piazza Butti	20025	Legnano	MI
Lodi	TN	Piazza Stazione 12	26900	Lodi	LO
Lomazzo	TN	Piazza Stazione 1	22074	Lomazzo	CO
Luino	TN	Piazza Guglielmo Marconi	21016	Luino	VA
Magenta	TN	Piazza Papa Giovanni X XIII 2	20013	Magenta	MI
Malpensa Aeroporto T2	TN	Stazione MXP Terminal 2	21010	FernoSomma Lombardo	VA

Mantova	TN	Piazza Don Eugenio Leoni 14	46100	Mantova	MN
Mariano Comense	TN	Piazza Armando Diaz 3	22066	Mariano Comense	CO
Milano Bovisa Politecnico	TN	Piazza Vittorio Alfieri 9	20158	Milano	MI
Milano Cadorna	TN	Piazzale Luigi Cadorna 14	20123	Milano	MI
Milano Centrale	TN +TI	Piazza Duca d'Aosta	20124	Milano	MI
Milano Domodossola	TN	Via Domodossola 15	20145	Milano	MI
Milano Lambrate	TN	Piazza Enrico Bottini 10	20133	Milano	MI
Milano Porta Garibaldi	TI	Piazza Sigmund Freud 1	20124	Milano	MI
Milano Porta Garibaldi Passante	TN	Piazza Sigmund Freud 1	20124	Milano	MI
Milano Porta Genova	TN	Piazzale Porta Genova 4	20144	Milano	MI
Milano Rogoredo	TI	Via Giovanni Battista Cassinis	20139	Milano	MI
Monza	TN	Via Arosio 14	20052	Monza	MB
Morbegno	TN	Piazza Marco Enrico Bozzi	23017	Morbegno	SO
Mortara	TN	Piazza Guglielmo Marconi 9	27036	Mortara	PV
Parabiago	TN	Via Giacomo Matteotti 74	20015	Parabiago	MI
Pavia	TN	Piazza Stazione 9	27100	Pavia	PV
Rho	TN	Piazza Libertà 9	20017	Rho	MI
Rho Fiera **	TN	Via A. Grandi	20017	Rho	MI
Saronno	TN	Piazza Luigi Cadorna 8	21047	Saronno	VA
Seregno	TN	Piazza X XV Aprile 3	20831	Seregno	MB
Sesto S. Giovanni	TN	Piazza I Maggio	20099	Sesto San Giovanni	MI
Seveso	TN	Piazza Giuseppe Mazzini 6	20030	Seveso	MB
Sondrio	TN	Piazzale Giovanni Bertacchi 75	23100	Sondrio	SO
Treviglio	TN	Piazza Giuseppe Verdi 4	24047	Treviglio	BG
Varese FS	TN	Piazza Trieste 1	21100	Varese	VA
Varese Nord	TN	Piazzale Trento 1	21100	Varese	VA
Vigevano	TN	Piazza IV Novembre 5	27029	Vigevano	PV
Voghera	TN	Piazzale Guglielmo Marconi 1	27058	Voghera	PV

Sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) è possibile trovare la geo-localizzazione di tutte le stazioni ferroviarie della Lombardia, presso le quali è possibile accedere ai servizi ferroviari Trenord, anche qualora prive di biglietteria.

\*\*Biglietteria con apertura solo in occasione di determinati eventi fieristici.

# Allegato 6 | Tabella Riepilogativa Sanzioni

## Tabella riepilogativa Nuove Sanzioni CGT del 15 ottobre 2024

### Acquisto a bordo treno - (annunciato) - ART. 26

Esazione suppletiva	3 volte la tariffa minima 2 <sup>cl</sup>	€ 4,50	-	-	€ 4,50 + il prezzo del biglietto
---------------------	---	--------	---	---	----------------------------------

### Sprovvisto di titolo di viaggio a bordo treno - ART. 78

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + il prezzo del biglietto
Entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + il prezzo del biglietto
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00

### Viaggio in classe superiore (non annunciato) - ART. 79

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 5 giorni	(0)	€ 17,50	----	€ 10,00	€ 27,50 + supplemento 1 cl
Entro 60 giorni	(0)	€ 25,00	----	€ 10,00	€ 35,00+ supplemento 1 cl
Ordinanza ingiunzione	----	€ 75,00	----	€ 10,00	€ 85,00

### Sprovvisto di titolo di viaggio in uscita dai tornelli - ART. 80

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 5 giorni	(2)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + il prezzo del biglietto
Entro 60 giorni	(2)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + il prezzo del biglietto
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00

### Ravvedimento operoso solo per abbonati - ART. 82

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Se presenta l'abbonamento	(3)	----	----	----	il prezzo del biglietto

Se non viene presentato l'abbonamento in corso di validità

Entro 5 giorni	(3)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + il prezzo del biglietto
Entro 60 giorni	(3)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + il prezzo del biglietto
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00

Sprovvisto di titolo di viaggio sovraregionale bici (ART. 94) o animali (ART. 97)  
 infrazione riscontrata in Lombardia

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 5 giorni	(4)	€ 10,50	----	€ 10,00	€ 20,50 + titolo di viaggio
Entro 60 giorni	(4)	€ 15,00	----	€ 10,00	€ 25,00 + titolo di viaggio
Ordinanza ingiunzione	----	€ 45,00	----	€ 10,00	€ 55,00

Biglietto giornaliero - biglietto multi-corse - abbonamento settimanale alterato o contraffatto\* - ART. 84

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 60 giorni	----	----	€ 50,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 266,00
Ordinanza ingiunzione	----	----	€ 50,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 679,00

Abbonamento mensile alterato o contraffatto\* - ART. 85

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 60 giorni	----	----	€ 100,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 316,00
Ordinanza ingiunzione	----	----	€ 100,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 729,00

Abbonamento trimestrale alterato o contraffatto\* - ART. 86

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 60 giorni	----	----	€ 300,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 516,00
Ordinanza ingiunzione	----	----	€ 300,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 929,00

Abbonamento annuale alterato o contraffatto\* - ART. 87

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>5</sup>
Entro 60 giorni	----	----	€ 800,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 1.016,00
Ordinanza ingiunzione	----	----	€ 800,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 1.429,00

### Elusione della controlleria - ART.88

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>§</sup>
Entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	€ 35,00		€ 10,00	€ 80,00 + il prezzo del biglietto <sup>!</sup>
Entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 110,00 + il prezzo del biglietto <sup>!</sup>
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 210,00

### Titolo di viaggio ceduto / intestato ad altra persona\* - ART. 89

Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Art. 1382 e segg del c.c.	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare <sup>§</sup>
Entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	€ 35,00		€ 10,00	€ 80,00 + il prezzo del biglietto <sup>!</sup>
Entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 110,00 + il prezzo del biglietto <sup>!</sup>
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 210,00

\* I titoli di viaggio contraffatti, alterati, erroneamente compilati o ceduti/intestati ad altra persona vengono ritirati, ove il formato lo consenta, dal personale incaricato del controllo, in caso di titolo di viaggio integrato non si procede al ritiro

§ Al totale degli importi derivanti dalla regolarizzazione dovranno essere aggiunte le spese di spedizione laddove necessarie, secondo gli importi vigenti.

(0) Pari all'importo del Supplemento 1<sup>a</sup> classe.

(1) Il prezzo del biglietto viene calcolato:

- dalla stazione di origine corsa del treno a quella dichiarata dal passeggero (e comunque non oltre la località di destinazione del treno);
- dalla stazione di origine corsa del treno alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- dalla stazione di origine corsa del treno a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

Nel caso in cui il personale sia in grado di accertare la stazione di salita del passeggero (visto salire), il prezzo del biglietto sarà calcolato a partire da quest'ultima località.

(2) Il prezzo del biglietto viene calcolato sull'intero percorso in 2<sup>a</sup> cl dalla stazione di origine corsa del treno dichiarato dal passeggero, se non dichiarato, dell'ultimo treno giunto in stazione;

(3) Il prezzo del biglietto viene calcolato per la tratta e la classe coincidente con quella dell'abbonamento (in caso di abbonamenti intera rete o abbonamenti di area la tratta sarà quella effettuata).

(4) Verrà inserito l'importo del biglietto di seconda classe a tariffa sovraregionale per il percorso effettuato (o del supplemento giornaliero in caso di trasporto bici), se l'infrazione viene riscontrata in Lombardia le sanzioni verranno calcolate sulla base della tariffa lombarda in vigore.

N.B.: In caso di reiterazione, entro 3 anni, delle violazioni di cui agli articoli dal 78 al 83 e dall'85 al 90 la sanzione prevista è raddoppiata, la penale rimane invariata.

# Allegato 7 | Informazioni ai viaggiatori

Tipologia di informazione	Sito internet	App	Contact center	Contact center PMR	My Link Point	Biglietteria in stazione	Bacheca in stazione	Punti vendita convenzionati	Bordo treno
Condizioni Generali di Trasporto	Si	Si	Si		Si	Si			
Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		Si	Si		Si	Si	Si		
Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	Si	Si	Si		Si	Si			
Indicazione dei canali e delle modalità di contratto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	Si	Si	Si		Si	Si	Si		Si
Indicazione dei canali della mobilità di contratto per i reclami dell'utenza nei confronti del GI	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Indicazione dei canali di contratto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Sistemazioni tariffario vigente: livelli, articolazioni, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimento legislativo o regolamentari criteri, formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo di eventuali servizi aggiuntivi	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Modalità di consultazione della carta dei servizi	Si	Si	Si		Si	Si			
Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	Si	Si	Si		Si	Si			
Orari di partenza e arrivo dei treni	Si	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si
Disponibilità dei servizi a bordo treno	Si	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si
Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	Si	Si	Si		Si	Si			
Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	Si	Si	Si		Si	Si			
Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	Si	Si	Si		Si	Si		Si	
Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	Si	Si	Si	Si	Si	Si			
Orari e condizioni per viaggio più veloce	Si	Si	Si		Si	Si			

Tipologia di informazione	Sito internet	App	Contact center	Contact center PMR	My Link Point	Biglietteria in stazione	Bacheca in stazione	Punti vendita convenzionati	Bordo treno
Orari e condizioni per tariffa più bassa	Si	Si	Si		Si	Si			
Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Informazioni relative al raggiungimento da parte da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Binario di arrivo e partenza dei treni	Si	Si	Si		Si	Si	Si		
Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	Si	Si	Si		Si	Si			
Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	Si	Si	Si		Si	Si			
Prossima fermata									Si (solo in carrozze dotate di appositi strumenti informativi)
Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)									Si (solo in carrozze dotate di appositi strumenti informativi)
Anomalie della circolazione	Si	Si	Si		Si	Si			Si (solo in carrozze dotate di appositi strumenti informativi)
Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto			Si						Si

## Allegato 8 | Indennizzo abbonamenti

Per la determinazione dell'indennizzo per gli abbonati si utilizzano i dati di andamento del servizio certificati dal Gestore dell'infrastruttura. Per verificare se si ha diritto all'indennizzo è necessario conoscere la direttrice alla quale è attribuito l'abbonamento di cui si è in possesso.

Il modello di attribuzione della singola tratta ad una direttrice è disciplinato da CdS vigente, pertanto l'attribuzione delle singole tratte alle direttrici è univoca. I dati di andamento, certificati dal Gestore dell'infrastruttura, contengono le informazioni sui ritardi e soppressioni necessari a determinare il diritto all'indennizzo. Le tempistiche con le quali Trenord riceve tali dati sono determinate dal Gestore dell'Infrastruttura e secondo i tempi necessari per la loro certificazione. Ad esempio, i dati di andamento relativi al mese di gennaio saranno disponibili entro la fine del mese di febbraio e Trenord, dopo aver elaborato i dati ai fini della determinazione del superamento delle soglie che danno diritto o meno all'indennizzo, procederà alla pubblicazione degli stessi entro la fine del mese di marzo. Al fine di stabilire il diritto all'indennizzo, per la specifica origine/destinazione acquistata dal viaggiatore, rispetto alle direttrici su cui viene valutato il superamento della soglia, viene utilizzato il criterio della direttrice prevalente, ovvero di quella su cui si svolge la maggioranza del percorso chilometrico della relazione origine/destinazione. Per le stazioni servite da più direttrici, viene utilizzato il criterio della direttrice che offre il maggior quantitativo di servizio. La domanda di richiesta di indennizzo è presentabile fino a 12 mesi dalla data di validità dell'abbonamento, in caso di abbonamenti

mensili, e non oltre i 12 mesi dalla pubblicazione/dall'ultimo mese indennizzabile, per gli abbonamenti annuali (rif. Normativa nazionale); pertanto Trenord, per un egual periodo, renderà disponibili al pubblico, sul proprio sito web, le comunicazioni mensili sull'andamento dell'indicatore.

La richiesta di indennizzo dovrà essere effettuata dal sito web di Trenord, tramite apposito form on-line, accessibile al link <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/>, con rilascio immediato di relativa ricevuta;

In alternativa

- presso le biglietterie e My Link Point di Trenord dopo aver compilato l'apposito modulo, scaricabile dal sito, con rilascio di relativa ricevuta;
- tramite e-mail, anche non PEC, all'indirizzo di posta certificata [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it), con rilascio di relativa ricevuta;
- a mezzo posta, anche raccomandata, inviando il modulo compilato all'indirizzo specificato all'allegato 1 "Punti di Contatto con Trenord" delle presenti CGT con rilascio di apposita ricevuta allegando l'apposito modulo compilato, in quest'ultimo caso sarà necessario allegare copia del documento di identità;

Per le richieste di indennizzo di abbonamenti integrati venduti da terze parti è possibile presentare la domanda esclusivamente da sito Trenord tramite la procedura dedicata, pubblicata nell'apposita sezione.

**Tabella 1 - assegnazione alle direttrici per specifiche relazioni**

VIAGGI DALLE STAZIONI DA	A	DIRETTRICE ASSEGNATA	
Lecco/Carnate Usmate	Monza/Milano	7 o 39	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano o Lecco - Milano: v. tabella 3
Cassano a Vignate	Milano/Rho	STIBM	Treviglio - Milano Passante - Varese o Pto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano: v. tabella 2
Treviglio	Milano	17	Verona-Brescia-Treviglio-Milano
Varese	Milano	40, 4, STIBM	Treviglio - Milano Passante - Varese o Pto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano: v. tabella 2
Codogno a Secugnago	Milano	21	Piacenza - Lodi - Milano
Tavazzano a S. Donato Milanese	Milano/Saronno	36 o STIBM	Saronno - Milano - Lodi: v. Tabella 4
Lodi	Milano	21	Piacenza-Lodi-Milano
Bressana Bottar. o Argine a Cava Manara	Pavia	23	Stradella - Pavia - Milano
Bressana Bottar. o Argine a Cava Manara	Milano	23	Stradella - Pavia - Milano
Seregno a Lissone	Milano	STIBM	
Gaggiano a Corsico	Milano	STIBM	
Albairate	Milano	STIBM	

**Tabella 2 - assegnazione delle coppie O/D interessanti le direttrici 4 e 40**

		Stazione di arrivo										
		Porto Ceresio, Bisuschio, Arcisate, Induno	Varese	Gazzada, Castronno, Albizzate, Cavarina	Gallarate	Busto FS	Legnano, Canegrate, Parabiago, Vanzago	Rho	Milano	Segrate, Pioltello	Vignate, Melzo, Pozzuolo, Trecella, Cassano	Treviglio
Stazione di partenza	Porto Ceresio, Bisuschio, Arcisate, Induno	Dir 4	Dir 4	Dir 40	Dir 4	Dir 4	Dir 40	Dir 40	Dir 4	Dir 40	Dir 40	Dir 40
	Varese	Dir 4		Dir 40	Dir 4	Dir 4	Dir 40	Dir 40	Dir 4	Dir 40	Dir 40	Dir 40
	Gazzada, Castronno, Albizzate, Cavarina	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40
	Gallarate	Dir 4	Dir 4	Dir 40		Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40
	Busto FS	Dir 4	Dir 4	Dir 40	Dir 40		Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40
	Legnano, Canegrate, Parabiago, Vanzago	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	Dir 40
	Rho	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	STIBM		STIBM	STIBM	STIBM	Dir 40
	Milano	Dir 4	Dir 4	Dir 40	Dir 40	Dir 40	STIBM	STIBM		STIBM	STIBM	Dir.17
	Segrate, Pioltello	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	Dir 40
	Vignate, Melzo, Pozzuolo, Trecella, Cassano	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	STIBM	Dir 40
	Treviglio	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir 40	Dir.17	Dir 40	Dir 40	

**Tabella 3 – assegnazione delle coppie O/D interessanti le direttrici 7 e 39**

		Stazione di arrivo				
		Lecco	Lecco Maggianico, Vercurago S. Girolamo, Calolziocorte Olginate, Airuno, Olgiate Calco Brivio, Cernusco Merate, Osnago	Carnate Usmate, Arcore	Monza	Milano
Stazione di arrivo	Lecco		Dir 39	Dir 39	Dir 7	Dir 7
	Lecco Maggianico, Vercurago S. Girolamo, Calolziocorte Olginate, Airuno, Olgiate Calco Brivio, Cernusco Merate, Osnago	Dir 39		Dir 39	Dir 39	Dir 39
	Carnate Usmate, Arcore	Dir 39	Dir 39	STIBM	STIBM	STIBM
	Monza	Dir 7	Dir 39	STIBM		STIBM
	Milano	Dir 7	Dir 39	STIBM	STIBM	

**Tabella 4 – assegnazione delle coppie O/D interessanti la direttrice 36**

		Stazione di arrivo		
		Saronno, Saronno Sud, Caronno P.	Cesate, Garbagnate M, Garbagnate G, Bollate N, Bollate C, Novate M, Milano, S. Donato M, Borgo Lombardo, S. Giuliano M, Melegnano, San Zenone al Lambro, Tavazzano	Lodi
Stazione di partenza	Saronno, Saronno Sud, Caronno P.	Dir 36	Dir 36	Dir 36
	Cesate, Garbagnate M, Garbagnate G, Bollate N, Bollate C, Novate M, Milano, S. Donato M, Borgo Lombardo, S. Giuliano M, Melegnano, San Zenone al Lambro, Tavazzano	Dir 36	STIBM	Dir 36
	Lodi	Dir 36	Dir 36	

# Allegato 9 | Regole di accesso ai treni con origine/destinazione l'aeroporto di Malpensa

Possibilità di utilizzare i treni da/per Malpensa Aeroporto con arrivo/partenza da Milano Cadorna e Milano Centrale a seconda della tratta e del tipo di biglietto/abbonamento

Tratta	Treni in partenza da o arrivo a...		Biglietti tariffa Malpensa	Biglietti tariffa ferroviaria regionale		Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale		Io Viaggio Ovunque			Io Viaggio in famiglia occasionale	STIBM Milano Monza
				1 <sup>a</sup> classe	2 <sup>a</sup> classe	1 <sup>a</sup> classe	2 <sup>a</sup> classe	In Lombardia		In Provincia Varese		
								1/2/3/7 giorni	Mese trimestre anno e agevolata	Mese		
Origine o destinazione Aeroporto Malpensa	Milano Cadorna	Tutti i treni MXP 1 <sup>a</sup> classe	Si	No	No	Si	No	No	con Supplementi	No	No	
	Milano Centrale	Tutti i treni MXP o R 1 <sup>a</sup> e 2 <sup>a</sup> classe	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	No	
Origine o destinazione altre località (no Malpensa)	Milano Cadorna	Tutti i treni MXP 1 <sup>a</sup> classe tranne [*]		Si	No	Si	No	Si	con Supplementi	No	Si	No
		[*] Treni in partenza: 5.20 da Mxp 5.50 da Mxp tutti i treni dopo 21.30		Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si <sup>#</sup>
	Milano Centrale	Tutti i treni MXP o R 1 <sup>a</sup> e 2 <sup>a</sup> classe		Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si <sup>#</sup>
Viaggi tra stazioni milanesi Mi. Cadorna Mi. Centrale Mi. Bovisa Mi. Garibaldi	Milano Centrale	Tutti i treni MXP 1 <sup>a</sup> e 2 <sup>a</sup> classe		Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si
	Milano Centrale	Tutti i treni MXP o R 1 <sup>a</sup> e 2 <sup>a</sup> classe		Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si

#### LEGENDA:

Cadorna: treni MXP fermano a Bovisa, Saronno, Busto Nord;

Centrale: treni MXP fermano a P. Garibaldi, Bovisa, Saronno, Busto Nord; treni R fermano a:

P. Garibaldi, Bovisa, Saronno, Rescaldina, Castellanza, Busto Nord, Fermo-Lonate P;

"Io Viaggio Ovunque in Lombardia": integrato Io Viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico in Lombardia;

"Io Viaggio Ovunque in Provincia": integrato Io Viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico per viaggi nella stessa provincia.

Per info: [www.ioviaggio.regione.lombardia.it](http://www.ioviaggio.regione.lombardia.it)

Biglietti tariffa regionale: biglietti di corsa semplice o carnet multi corse a tariffa ferroviaria regionale;

Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale: settimanali, mensili, annuali a tariffa ferroviaria;

STIBM Milano Monza: biglietti e abbonamenti integrati validi sui servizi di trasporto pubblico del bacino di mobilità della provincia di Milano e Monza Brianza; # Sono ammessi viaggiatori con titoli STIBM validi per le tratte STIBM servite senza cambio treno (Milano -Rescaldina) o per tratte STIBM servite con cambio treno a Saronno (es: Milano-Solaro con cambio a Solaro).

Possibilità di utilizzare i treni Bellinzona-Gallarate-Malpensa Aeroporto  
(via Varese o via Luino) a seconda della tratta e del tipo di biglietto/abbonamento

Tratta		Biglietti a tariffa Malpensa	Biglietti e abbonamenti a tariffa transfrontaliera		Biglietti tariffa ferroviaria regionale		Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale		Io Viaggio Ovunque			Io Viaggio in Famiglia
			Biglietti	Abbonamenti	1ª classe	2ª classe	1ª classe	2ª classe	In Lombardia		In Provincia	
									1/2/3/7 giorni	Mese trimestre anno e agevolata	mese	
Viaggi tra località in Lombardia e Malpensa Aeroporto	Senza attraversare il Canton Ticino	Si			No	No	Si	Si	No	Si	Si	No
	Attraversando il Canton Ticino	Si		Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Origine o destinazione altre località (no Malpensa)	Senza attraversare il Canton Ticino	No			Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Attraversando il Canton Ticino	No	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Viaggi tra località in Canton Ticino e Malpensa Aeroporto		Si		Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Viaggi tra altre località in Lombardia e Canton Ticino		No	Si#	Si#								No

LEGENDA:

"Io Viaggio Ovunque in Lombardia": integrato Io Viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico in Lombardia;

"Io Viaggio Ovunque in Provincia": integrato Io Viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico per viaggi nella stessa provincia;

Per info: [www.ioviaggio.regione.lombardia.it](http://www.ioviaggio.regione.lombardia.it)

Biglietti a tariffa ferroviaria regionale: biglietti di corsa semplice o carnet multi-corse a tariffa ferroviaria regionale;

Abbonamenti a tariffa ferroviaria regionale: settimanali, mensili, annuali a tariffa ferroviaria;

# Per le località di Stabio e Ranzo in vendita anche biglietti e abbonamenti transfrontalieri solo treno;

Per viaggi in treno tra Lombardia e Ticino è possibile far valere il cumulo di biglietti, abbonamenti o agevolazioni validi entro i rispettivi limiti della tariffa ferroviaria Lombardia e tariffa Comunità Arcobaleno;

Limiti tariffa ferroviaria Lombardia: Cantello Gaggiolo (linea Varese-Mendrisio), Pino Tronzano (linea Luino-Bellinzona);

Limiti tariffa Comunità Arcobaleno: Stabio (linea Varese-Mendrisio), Ranzo (linea Luino-Bellinzona)