

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

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

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

Informazione

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

Informazioni prima del viaggio

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

Informazione durante il viaggio

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

Biglietti e titoli di viaggio

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

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

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

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

Trasporto biciclette

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

Ritardi e soppressioni

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

Il biglietto deve risultare sempre convalidato .

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

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

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

Responsabilità per morte o ferimento dei viaggiatori

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

Assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta.

Garanzia di offerta di servizi senza oneri aggiuntivi

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

Informazione

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

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

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

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

Garanzia di accessibilità al materiale rotabile .

Tper ha in corso un importante e radicale processo di rinnovo del proprio materiale rotabile. Allo stato attuale la maggioranza (oppure una parte significativa) del proprio parco treni circolante su rete FER in termini di passeggeri trasportati (*verificare se è vero o no ...*) è attrezzato per il trasporto di utenza con problemi di mobilità. Il processo di adeguamento alle STI è in corso.

Modalità di prenotazione del servizio ed erogazione del servizio .

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

Reclami

Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni nei seguenti modi :

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

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

Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento 1371/2007

L'Organismo responsabile per l'applicazione del regolamento 1371/2007 è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti alla quale i passeggeri possono presentare i reclami per presunte infrazioni del Regolamento stesso.

Per ulteriori informazioni:

Per saperne di più sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario consultare :

http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm