



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



LA CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO NEL TRASPORTO FERROVIARIO



EU RAIL TRANSPORT LAW

La carta dei diritti del passeggero è un'agile guida per chi viaggia in treno.

Essa si propone quale pratico strumento di informazione e aggiornamento sui diritti principali e sulle forme di tutela previste per i viaggiatori in caso di disservizi nel trasporto ferroviario.

Il suo scopo è quello di informare in modo chiaro e completo i cittadini che scelgono il treno per i loro spostamenti, in modo tale che ci sia la massima trasparenza e la massima diffusione dei diritti di ognuno di loro.

La carta terrà conto di tutte le novità legislative in materia, europee e nazionali, tra cui le disposizioni relative al contratto di trasporto, quelle in tema di ritardi, coincidenze perse e soppressioni e, infine, quelle relative all'assistenza dei passeggeri con disabilità e mobilità ridotta.

La Carta non intende sostituirsi ai testi legislativi di settore.

Buon viaggio!

INDICE

1. IL CONTRATTO DI TRASPORTO

1.1. Acquisto del biglietto

1.2. Diritti informativi prima del viaggio

1.3. Oggetti ed animali che il passeggero può portare con sé

1.4. Diritti informativi durante il viaggio

2. I DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO

2.1. Forme di tutela in caso di ritardo in partenza o durante il viaggio

2.2. Forme di tutela in caso di ritardo all'arrivo

2.3. Casi in cui non si ha diritto al risarcimento in caso di ritardo

2.4. Forme di tutela in caso di smarrimento, danneggiamento o consegna in ritardo dei bagagli

2.5. Forme di tutela in caso di decesso o lesioni

3. I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA

3.1. Il diritto al trasporto delle persone con disabilità e mobilità ridotta

3.2. I principali diritti del passeggero con disabilità o mobilità ridotta

3.2.1. Le informazioni che devono essere garantite alle persone con disabilità e mobilità ridotta

3.2.2. Le garanzie di accessibilità

3.2.4. Il risarcimento per la lesione di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche.

3.3. Oneri del passeggero con disabilità o mobilità ridotta

4. LE MODALITÀ DI RECLAMO

4.1. Come porre in essere un reclamo

4.2. Il modulo di reclamo

5. I TESTI LEGISLATIVI DI SETTORE

6. CONSIGLI UTILI



1. IL CONTRATTO DI TRASPORTO

1.1. Acquisto del biglietto

Il viaggiatore può acquistare un biglietto attraverso uno dei seguenti punti vendita:

- **nelle agenzie di viaggio;**
- **nelle biglietterie o distributori automatici;**
- **per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;**
- **a bordo dei treni.**

In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, il viaggiatore ha il diritto ad essere informato in stazione:

- **della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;**
- **della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.**

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, che al contempo costituisce prova della conclusione del contratto.

1.2. Diritti informativi prima del viaggio

Al momento dell'acquisto, il passeggero ha diritto a ricevere informazioni circa:

- **le condizioni generali applicabili al contratto;**
- **gli orari e condizioni per il viaggio più veloce;**
- **gli orari e condizioni per la tariffa più bassa;**
- **l'accessibilità, le condizioni di accesso e la disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta;**
- **l'accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette;**
- **la disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette;**
- **le attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;**
- **la disponibilità di servizi a bordo;**
- **le procedure per il recupero dei bagagli smarriti;**
- **le procedure per la presentazione di reclami.**

1.2. Oggetti ed animali che il passeggero può portare con sé

Il passeggero può recare con sé oggetti facilmente trasportabili (così detti “colli a mano”), nonché animali vivi in conformità delle condizioni generali di trasporto.

Il viaggiatore, inoltre, può recare con sé oggetti ingombranti inviandoli a destinazione come “bagagli registrati” in

conformità alle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto¹.

L'unico onere che incombe sul passeggero, è quello di sorvegliare qualunque oggetto o animale porti con sé.

Sono esclusi dal trasporto gli oggetti o gli animali di natura tale da recare noia o incomodo agli altri viaggiatori o causare un danno.

In particolare, le imprese ferroviarie devono consentire ai passeggeri di portare sul treno, se del caso dietro pagamento, le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario specifico e se il materiale rotabile lo consente.

1.3. Diritti informativi durante il viaggio

Ultimato l'acquisto e cominciato il viaggio, il viaggiatore, fino all'arrivo a destinazione, ha diritto di ricevere informazioni circa:

- i servizi a bordo;**
- la prossima fermata;**
- i ritardi;**
- le principali coincidenze;**
- le questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.**

¹ V. *infra* par. 2.4.

DESTINAZIONE	ORA	INDELTA	REMARKS
MILANO C.LE	15:32	RIT.	ITARDO - DELAYED - FRECCIAROSSA 1800
TORINO P.N.	15:37	240'	DCIAROSSA 1800 - EXECUTIVE E BUSINE
MILANO C.LE	15:47	240'	AMBIENTE SMART IN TESTA
TORINO P.N.	17:12	120'	AMBIENTE SMART IN TESTA
TORINO P.N.	17:19	100'	DCIAROSSA 1800 - EXECUTIVE E BUSINE
PORTOMAGG.	17:31	RIT.	IN RITARDO - DELAYED
MILANO C.LE	17:47	50'	AMBIENTE SMART IN TESTA
SALERNO	18:00	RIT.	ITARDO - DELAYED - AMBIENTE SMART
MILANO C.LE	18:10	25'	
MILANO C.LE	18:12	85'	AMBIENTE SMART IN TESTA

2. I DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO

2.1. Forme di tutela in caso di ritardo in partenza o durante il viaggio

Nel caso in cui ci sia un ritardo superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- **il rimborso del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta:**
 - **per la parte di viaggio non ancora effettuato;**
 - **per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al tuo programma iniziale. Inoltre, in questo caso, il passeggero può chiedere di tornare al punto di partenza non appena possibile;**
- **il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale non appena possibile con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione da parte del vettore o con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure, infine, seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo;**
- **il proseguimento del viaggio in data successiva.**

In funzione dei tempi di attesa, il passeggero ha diritto a pasti e bevande in quantità ragionevole sul treno o in stazione.

Inoltre, se il passeggero non può continuare il viaggio nello stesso giorno e non risulti possibile la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (quali, per esempio, bus o taxi) egli ha diritto al pernottamento e al rimborso delle spese necessarie per informare i suoi familiari del ritardo.

2.2. Forme di tutela in caso di ritardo all'arrivo

Nel caso in cui il passeggero arrivi con notevole ritardo nella stazione di destinazione indicata sul biglietto, egli ha diritto ad una indennità di ritardo pari al:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;**
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti.**

L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.

Il passeggero ha diritto a ricevere il risarcimento del prezzo del biglietto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda nei confronti del vettore.

Il risarcimento può essere effettuato in denaro o mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili in relazione al periodo di validità e la destinazione.

2.3. Casi in cui non si ha diritto al risarcimento in caso di ritardo

Il passeggero non ha il diritto a un risarcimento se:

- **era stato informato del ritardo causato dalla cancellazione del treno prima dell'acquisto del biglietto;**
- **ha optato per il rimborso del biglietto.**

2.4. Forme di tutela in caso di smarrimento, danneggiamento o consegna in ritardo dei bagagli

Il passeggero ha diritto a trasportare oggetti voluminosi e ingombranti inviandoli a destinazione come “bagagli registrati”.

I bagagli registrati sono trasportati nel veicolo bagagli del treno.

Se il bagaglio registrato è smarrito o danneggiato, il passeggero ha diritto al risarcimento, ad eccezione di determinate circostanze, ad esempio se il bagaglio non era stato adeguatamente imballato o era inadatto al trasporto.

Allo stesso modo, se vi è un ritardo nella consegna dei bagagli registrati, il passeggero ha diritto a un risarcimento, a meno che ciò non sia dovuto a un errore da parte del passeggero stesso ovvero a circostanze che sfuggono al controllo dell'operatore del treno.

Il passeggero ha diritto ad ottenere un risarcimento come indicato di seguito:

- fino a € 1200,00 per ciascun bagaglio registrato, se il passeggero è in grado di dimostrare il valore dei beni contenuti nel bagaglio;**
- € 300,00 per ciascun bagaglio registrato, se il passeggero non è in grado di dimostrare il valore dei beni contenuti nel bagaglio.**

2.5 Forme di tutela in caso di decesso o lesioni

La famiglia del passeggero che perde la vita in un incidente ferroviario o il passeggero che subisce gravi lesioni durante un viaggio ha diritto ad ottenere i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche in maniera proporzionale al danno subito.

In caso di decesso, il pagamento anticipato non può essere inferiore ad € 21.000 per passeggero.

I pagamenti anticipati, tuttavia, non costituiscono riconoscimento di responsabilità da parte del vettore e possono essere detratti da qualsiasi ulteriore importo dovuto. I pagamenti, infine, devono essere effettuati entro 15 giorni dall'incidente.



Cosa si intende per

“persone con

disabilità e

3.1. I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E

MOBILITÀ RIDOTTA

persone che,

nell'uso del

trasporto,

incontrano

difficoltà nella

mobilità, a causa

di qualsiasi

disabilità/handicap

fisico o mentale o

per ragioni di età.

Possono essere

comprese nella

definizione se

incontrano

difficoltà anche

temporanee

nell'uso del

trasporto:

- *persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;*

- 16 • *persone con problemi agli*

3.1. Il diritto al trasporto delle persone con disabilità e mobilità ridotta

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni hanno il compito di stabilire, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta. **Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti o i tour operator non possono rifiutare**

Invero, è diritto dei soggetti con disabilità e mobilità ridotta effettuare prenotazioni e acquistare biglietti senza emettere un biglietto per una

persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri.

3.2. I principali diritti del passeggero con disabilità o mobilità ridotta

3.2.1. Le informazioni che devono essere garantite alle persone con disabilità e mobilità ridotta

Il passeggero con disabilità o mobilità ridotta ha il diritto di richiedere informazioni all'impresa ferroviaria, al venditore di biglietti o ad un tour operator circa l'accessibilità dei servizi ferroviari e le condizioni di accesso al materiale rotabile.

Esso ha il diritto di essere informato anche sui servizi di assistenza offerti a bordo.

3.2.2. Le garanzie di accessibilità

Il passeggero con disabilità o mobilità ridotta ha diritto a ricevere assistenza al momento di accesso alla stazione, banchine e materiale rotabile.

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni hanno l'obbligo di garantire ciò e di adibire personale di accompagnamento a bordo dei treni e personale di accompagnamento all'interno delle stazioni.

In mancanza di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per

consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

3.2.3. L'assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo del treno

Il passeggero con disabilità o mobilità ridotta ha diritto di ricevere, da parte del gestore della stazione ferroviaria², assistenza gratuita necessaria per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

L'unico caso in cui una simile assistenza può non essere prestata è quando siano presenti attrezzature o disposizioni alternative che garantiscano un livello equivalente o più elevato di accessibilità dei servizi di trasporto.

Inoltre, il passeggero con disabilità o mobilità ridotta ha diritto di ricevere, da parte dell'impresa ferroviaria, gratuitamente assistenza a bordo del treno³.

² Con “gestore della stazione ferroviaria” si intende qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definita all'articolo 3 della direttiva 91/440/CEE, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza dell'infrastruttura. I compiti di gestore dell'infrastruttura per una rete o parte di essa possono essere assegnati a organismi o imprese diversi.

³ L'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza a una persona con disabilità o mobilità ridotta per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri qualora l'ampiezza della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di avere accesso a tali servizi in modo autonomo

3.2.4. Il risarcimento per la lesione di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche.

Il passeggero ha diritto ad ottenere un risarcimento pecuniario qualora il vettore, durante il viaggio, danneggi le attrezzature per la mobilità o qualunque altra attrezzatura specifica appartenente al passeggero.

In questi casi, non si applicano limiti finanziari.

3.3. Oneri del passeggero con disabilità o mobilità ridotta

Il passeggero con mobilità ridotta, affinché gli sia garantita l'assistenza di cui sopra, deve richiederla con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore dei biglietti o al tour operator da cui ha acquistato il biglietto.

Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi.

A tal proposito, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti o i tour operator devono adottare tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche.

Nel caso in cui il passeggero non notifichi la sua disabilità o mobilità ridotta, l'impresa ferroviaria e il gestore della

e sicuro.

stazione devono comunque compiere ogni sforzo ragionevole per fornirgli l'assistenza necessaria per poter viaggiare.

Inoltre, il passeggero con disabilità o mobilità ridotta ha l'onere di presentarsi nei punti di accoglienza designati da parte del gestore della stazione ad un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, a condizione che tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.

Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.



4. LE MODALITÀ DI RECLAMO

4.1. Come porre in essere un reclamo

Il passeggero ha il diritto di porre in essere un reclamo nei confronti delle imprese ferroviarie tutte le volte in cui esse non rispettano correttamente i suoi diritti.

Le imprese ferroviarie hanno l'onere di fornire una risposta motivata o, in casi giustificati, di informare il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi da quella in cui è effettuato il reclamo, entro la quale egli può aspettarsi una risposta.

Qualora il passeggero non riesca a risolvere il suo problema attraverso il reclamo al trasportatore, egli ha l'ulteriore possibilità di rivolgersi all'organismo nazionale segnalando la presunta violazione.

Gli organismi nazionali a cui il passeggero può rivolgersi sono indicati nella seguente tabella⁴.


Stato membro	Organizzazione nazionale a cui rivolgersi	Dettagli di contatto
---------------------	--	-----------------------------

⁴ L'elenco degli organismi nazionali istituiti da ogni Stato membro per gestire i reclami per i disservizi nel trasporto ferroviario è stato pubblicato da parte della Commissione Europea ed è rinvenibile al seguente link: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2007_1371_national_enforcement_bodies.pdf.

	Austria	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)	Linke Wienzeile 4/1/6 AT - 1060 Wien www.apf.gv.at
	Belgium	Service Public Fédéral Mobilité et Transports – Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer (Federal Public Service Mobility and Transport)	Tel. : +32 2 277 48 91 (FR) +32 2 277 48 90 (NL) www.mobilit.fgov.be
	Bulgaria	Изпълнителна агенция "Железопътна администрация" (Railway Administration Executive Agency)	Tel. : +359 2 9 409 428 +359 2 9 409 506 www.iaja.government.bg
	Croatia	Croatian Regulatory Authority for the Network Industries (HAKOM)	Tel. : +385 1 700 7007 www.hakom.hr
	Repubblica Ceca	Dražní úřad (Rail Authority)	Tel. : +420 224 229 937 www.ducr.cz
	Danimarca	Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (Appeal Board for Bus, Train and Metro) The Danish Rail Regulatory Body (Jernbanenævnet)	Tel. : +45 36 13 18 91 www.abtm.dk Tel. : + 45 41 78 03 83 Mail: info@jernbanenaevnet.dk Site: www.jernbanenaevnet.dk
	Estonia	Estonian Road Administration Teelise 4, 10916 Tallinn, Estonia Supervisory Division of Public Transport Department	Tel. : +372 6 201 700 www.mnt.ee/eng
		Kuluttajariitalautakunta (Consumer Disputes Board)	Tel. : +358 29 56 65200 www.kuluttajariita.fi

Finlandia	The Finnish Transport and Communications Agency (Traficom) Kumpulantie 9, 00520 P.O. Box 320, 00059 TRAFICOM FI – 00101 HELSINKI	kirjaamo@traficom.fi www.traficom.fi
 Francia	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes - D.G.C.C.R.F. (Directorate General for Competition, Consumption and Anti-Fraud)	Tel. : +33 144 871 717 www.service-public.fr
 Germania	Eisenbahn-Bundesamt (Federal Railway Authority)	Tel. : +49 228 30 795 400 www.eba.bund.de
 Grecia	Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (Regulatory Authority for Railways)	Tel. : +30 210 3860141-2 www.rasel.gr
 Ungheria	Rail Regulatory Body Ministry for Innovation and Technology H-1066 Budapest Teréz krt. 38 Postal address: H-1440 Budapest, Pf. 1	Tel. : +36 1 373 14 05 Igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu Regulatorybody.rail@itm.gov.hu
 Irlanda	Department of Transport	Tel. : +353 1 67 07 444 www.transport.ie
 Italia	Autorità di Regolazione dei Trasporti	Tel. : +39 0111912550 http://www.autorita-trasporti.it/
 Lettonia	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (Public Utilities Commission)	Tel. : +371 670 97 200 www.sprk.gov.lv
 Lituania	State Consumer Rights Protection Authority State Railways Inspectorate	Tel. : +370 5 262 6751 www.vvtat.lt e-mail: tarnyba@vvtat.lt Tel. : +370 3 243 0362 www.vgi.lt e-mail: vgi@vgi.lt

 Lussemburgo	Communauté des Transports (Regulatory Authority for Transport)	Tel. : +352 26 86 57 1 www.verkeiersverbond.lu
 Olanda	Inspectie Leefomgeving en Transport (Human Environment and Transport Inspectorate)	Tel.: +31 88 489 00 00 www.ilent.nl
 Polonia	Urząd Transportu Kolejowego (Office for Rail Transport)	Tel.: +48 801 044 080 +48 22 460 40 80 www.utk.gov.pl
 Portogallo	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (Institute for Mobility and Land Transport)	Tel. : +351 217 949 000 www.imtt.pt
 Romania	Autoritatea Feroviară Română (Romanian Railway Authority)	Tel. : +40 21 307 79 00 www.afer.ro
 Slovacchia	Dopravný úrad (Transport Authority)	Tel. : +42 12 50 255 202 www.nsat.sk
 Slovenia	Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (Agency for Communication Networks and Services of the Republic of Slovenia)	Tel. : +386 1 583 63 00 www.akos-rs.si
 Spagna	Ministerio de Fomento (Ministry of Public Works)	Tel. : +34 915 977 000 www.fomento.es
 Svezia	Konsumentverket (Swedish Consumer Agency)	Tel.: +46 771 42 33 00 www.konsumentverket.se

 Inghilterra	Office of Rail Regulation	Tel.: +44 20 7282 2000 www.rail-reg.gov.uk
 Inghilterra (Irlanda del nord)	Department for Regional Development	Tel. : +353 28 9054 0540 www.drdni.gov.uk

4.2. Il modulo di reclamo

Il passeggero che ha subito un disservizio all'interno dello Stato italiano e, dopo aver posto in essere un reclamo nei confronti dell' esercente del servizio ferroviario, vuole porre in essere un reclamo dinnanzi alla Autorità di Regolazione dei Trasporti può utilizzare il modulo di reclamo rinvenibile al seguente link:

https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.pdf



5. I TESTI LEGISLATIVI DI SETTORE

Per facilitare il passeggero, sono di seguito riportati i testi legislativi di settore e il relativo link per la loro consultazione:

- **Regolamento (CE) N. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario:**
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=CELEX%3A32007R1371>.
- **Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n. 70:**
<https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/03/DECRETO-LEGISLATIVO-70-17-aprile-2014.pdf>.



6. CONSIGLI UTILI

- **Prima di procedere all'acquisto del biglietto, verifica le condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta. Normalmente, le tariffe più basse corrispondono ad un livello più alto di restrizioni quali, ad esempio, la non modificabilità delle date e/o del viaggio prenotato;**
- **Prendi visione delle condizioni generali di trasporto;**
- **Munisciti di biglietto cartaceo o elettronico in modo tale da non avere problemi nel momento in cui esso ti sarà richiesto all'ingresso della stazione o sul treno;**
- **Presentati in stazione con congruo anticipo per verificare agevolmente il binario di partenza e superare i controlli (ove presenti);**
- **Osserva e rispetta le regole e le istruzioni fornite dal personale di bordo, da quello di stazione e da ogni altra autorità amministrativa (non oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, non salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale, non sostare nei passaggi d'intercomunicazione dei treni ecc.);**
- **Mantieni un comportamento corretto e rispettoso verso gli altri viaggiatori e verso il personale;**
- **Rispetta e utilizza in modo corretto gli strumenti e impianti disponibili a bordo treno.**