

# **Addendum alla Carta della Mobilità 2018**

*Aggiornamenti normativi 2022*

**7 aprile 2022**

Il perdurare del contesto emergenziale, scaturito in seguito alla pandemia dovuta al Covid19 e le conseguenti modifiche al servizio ferroviario da esso derivate ed in continua evoluzione, hanno suggerito di attendere l'assestamento di condizioni ordinarie per redigere e pubblicare una nuova edizione della Carta della Mobilità.

Ora, terminata la fase emergenziale, confidiamo che il progressivo ritorno ad una situazione ordinaria ci consenta di pubblicare l'edizione 2022.

Ci premeva però anticipare subito alcuni aggiornamenti normativi e i relativi riflessi procedurali rispetto alla Carta della Mobilità 2018 e agli Addendum pubblicati nel 2020 e 2021.

## INDENNITA' DI RITARDO

(Sostituisce il paragrafo pag. 38 e modifica l'Addendum 2021)

### ❑ Indennizzo per passeggeri in possesso di biglietto di corsa semplice.

Un Cliente in possesso di biglietto di corsa semplice, esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione, può chiedere a TRENORD un indennizzo in caso di ritardo sia in partenza, che a destinazione. L'indennizzo può essere richiesto solo se il biglietto non è stato già rimborsato. I risarcimenti in caso di ritardo, rispetto alle località indicate sul biglietto, 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

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

Non saranno riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4 euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

### ❑ Indennizzo 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 la tratta indicata sul titolo di viaggio, 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 pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità. Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

Per gli abbonamenti integrati l'indennizzo è calcolato sulla sola quota dell'abbonamento della tariffa integrata spettante a Trenord.

Come indicato all'articolo 111 delle CGT l'indennizzo sarà riconosciuto rispetto alla tratta dell'abbonamento.

Per l'attribuzione univoca di un abbonamento ferroviario ad una specifica tratta, si applica la medesima regola in uso per la determinazione del Bonus ai passeggeri in possesso di abbonamento ferroviario.

I clienti potranno trasmettere la richiesta di indennizzo secondo le modalità previste nelle vigenti Condizioni Generali di Trasporto. La richiesta di indennizzo potrà essere presentata fino a 12 mesi dopo la data di fine validità dell'abbonamento. Pertanto, Trenord renderà disponibili sul proprio sito web, per un egual periodo, le comunicazioni a riguardo. I dati sulle Diretrici che danno diritto ad indennizzo saranno comunicati e pubblicati con la stessa tempistica dei dati riferiti ai Bonus in quanto gli elementi necessari per il calcolo sono i medesimi.

La richiesta di indennizzo, per ciascuna mensilità, potrà essere presentata solo in seguito alla pubblicazione dei dati di cui al paragrafo precedente. L'indennizzo sarà erogato entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda.

Tutte le informazioni e le modalità di richiesta riguardanti l'indennizzo, sono reperibili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) all'apposita sezione e consultando le Condizioni Generali di Trasporto (art.111 e allegato 9).

## **COME RICHIEDERE UN RIMBORSO**

(Sostituisce il 1° e 2° capoverso del paragrafo 4.3 a pag. 37)

Il Cliente può accedere a diverse soluzioni, a fronte di disservizi o per necessità di rinunciare al viaggio per motivi personali.

La richiesta di rimborso o indennità può essere effettuata:

- on-line tramite apposita procedura guidata presente nella sezione “Assistenza” del sito Trenord

In alternativa è possibile utilizzare anche i seguenti canali, compilando l’apposito modulo di richiesta (disponibile sul sito Trenord.it) e allegando il titolo di viaggio in originale:

- presso tutte le biglietterie, i My-link Point;
- richiesta scritta da inviarsi per posta, anche a mezzo raccomandata a “TRENORD - Ufficio Rimborsi” - viale Triboniano 220 - 20156 Milano;
- mail all’indirizzo di posta certificata [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it);

Entro 30 giorni, TRENORD invierà comunicazione dell’esito del rimborso/indennizzo al passeggero e le relative modalità di pagamento dell’eventuale rimborso riconosciuto.