

## ISTRUZIONI PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO E/O SEGNALAZIONE

Il reclamo e/o la segnalazione possono essere trasmessi a mezzo email all'indirizzo [direzione.piemonte@trenitalia.it](mailto:direzione.piemonte@trenitalia.it) ovvero attraverso i canali indicati sul sito [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/assistenza\\_e\\_contatti.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/assistenza_e_contatti.html).

In caso di reclamo via email si consiglia di inviare il modulo compilato sotto forma di allegato (riproduzione fotografica o scansione), insieme ad ulteriori documenti (es. foto, video che documentino il disservizio).

Per richiedere rimborsi per rinuncia al viaggio, rimborsi per cause imputabili a Trenitalia o indennizzi:

[https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la\\_guida\\_del\\_viaggiatore/i\\_rimborsi.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_guida_del_viaggiatore/i_rimborsi.html).

In caso di mancata risposta motivata da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge (30 giorni o, in casi giustificati, 3 mesi dalla ricezione) è possibile presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) a fini sanzionatori per violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Per verificare se sussistono i presupposti per sanzioni da parte dell'ART diverse dal ritardo nella risposta al reclamo o per approfondimenti consultare la pagina <https://dirittideipasseggeri.com/ferroviario/> dove sono elencati i casi che determinano possibili sanzioni del gestore del servizio.

In questi casi, al fine di ottenere una prova della ricezione, si suggerisce l'invio del reclamo a Trenitalia:

- a mezzo di **raccomandata con avviso di ricevimento** al seguente indirizzo: Trenitalia - Direzione Regionale Piemonte - Via Nizza, 8 bis - 10125 Torino, **oppure**
- via **posta elettronica certificata** all'indirizzo PEC [segreteriaacdati@cert.trenitalia.it](mailto:segreteriaacdati@cert.trenitalia.it) eventualmente con l'assistenza degli Sportelli del Passeggero delle Associazioni dei Consumatori.

Per ottenere informazioni e assistenza rivolgersi agli Sportelli del Passeggero delle Associazioni dei Consumatori.