



## B2.3 Organizzazione del trasporto

- Gestire cancellazioni di viaggio e riprenotazioni
- Sistema nazionale di trasporto
- Richiesta di informazioni sul tuo itinerario di viaggio

<b>Il binario</b>	<i>(Platform)</i>	<b>Il sovrapprezzo</b>	<i>(Surcharge)</i>
<b>La coincidenza</b>	<i>(Connection (transfer))</i>	<b>Il servizio clienti</b>	<i>(Customer service)</i>
<b>La fermata</b>	<i>(Stop)</i>	<b>La modifica (dell'orario/della prenotazione)</b>	<i>(Change (of schedule/reservation))</i>
<b>La tratta</b>	<i>(Route)</i>	<b>Il cambio (di treno/autobus)</b>	<i>(Change (of train/bus))</i>
<b>La cancellazione</b>	<i>(Cancellation)</i>	<b>Richiedere il rimborso</b>	<i>(Request a refund)</i>
<b>Il ritardo</b>	<i>(Delay)</i>	<b>Riprenotare / Riprenotarsi</b>	<i>(Rebook / Rebook oneself)</i>
<b>Il rimborso</b>	<i>(Refund)</i>	<b>Effettuare il check-in</b>	<i>(Check in)</i>
<b>La riconferma</b>	<i>(Reconfirmation)</i>	<b>Presentare il reclamo</b>	<i>(File a complaint)</i>
<b>La prenotazione</b>	<i>(Reservation)</i>	<b>Chiedere informazioni (sull'itinerario)</b>	<i>(Ask for information (about the itinerary))</i>
<b>Il posto assegnato</b>	<i>(Assigned seat)</i>		

## 1. Exercises

### 1. Match each word with its definition.

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| a. Il rimborso                    | 1. somma di denaro che viene restituita al passeggero in caso di cancellazione o ritardo rilevante |
| b. La coincidenza                 | 2. cambio di mezzo necessario per proseguire il viaggio verso la destinazione                      |
| c. Il posto assegnato             | 3. richiesta di cambiare data, orario o tratta della prenotazione                                  |
| d. La modifica della prenotazione | 4. segnalare ufficialmente, spesso per iscritto, un disservizio o un danno                         |
| e. Presentare il reclamo          | 5. il sedile specifico che ti è stato attribuito al momento della prenotazione                     |

*a-1 b-2 c-5 d-3 e-4*



### 2. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

Il problema principale è stato perdere un collegamento a Firenze e poi scoprire che la tratta successiva era cancellata.

True  False

Il servizio clienti ha proposto un'alternativa senza costi aggiuntivi.

True  False

Aveva già fatto il check-in ed è per questo che ha chiesto la conferma del suo posto.

True  False



### 3. Email

**Gentile Sig.ra Bianchi,**

La informiamo che il treno FR 9514 Milano Centrale–Roma Termini delle 18:10 è stato **cancellato** per un guasto tecnico. Può scegliere una delle seguenti opzioni:

- **riprenotarsi** sul FR 9540 delle 19:10 (posto assegnato disponibile in Standard);
- partire alle 18:25 con IC 597 fino a Firenze e poi avere la **coincidenza** con FR 9435 (arrivo previsto 22:38);
- richiedere il **rimborso** integrale.

Per procedere, risponda indicando l'opzione scelta e un recapito. Ci scusiamo per il disagio.

Servizio Clienti Trenitalia



**Write an appropriate response:** *Vorrei confermare la riprenotazione sul FR 9540 delle 19:10; / Potete indicarmi il binario e i tempi della coincidenza a Firenze? / In alternativa, desidero richiedere il rimborso: quali sono i passaggi?*

---

---

---