



UNC
CONSUMATORI.IT

Caos treni: i diritti dei passeggeri

23 Luglio 2019



Ritardi, cancellazioni e rabbia dei passeggeri: è bastato un incendio di una cabina elettrica alle porte di Firenze nei giorni scorsi per mandare in tilt l'intero sistema ferroviario del nostro Paese dove i passeggeri ferroviari sono troppo spesso **vittime di disservizi e inefficienze**, come risulta dai **reclami** che raccogliamo ai nostri sportelli.

Per quest'ultimo "caos treni" abbiamo già chiesto che vengano rimborsati i biglietti per tutti gli utenti coinvolti, ossia il 100% del prezzo pagato.

Pubblichiamo poi di seguito i **quesiti più frequenti** dei consumatori ai quali rispondiamo ogni giorno (le risposte valgono per i servizi nazionali -Freccie e Intercity- e regionali gestiti da Trenitalia, fatto salvo quanto disciplinato dai Regolamenti europei).

Quali sono i miei diritti in caso di ritardo del treno? Per tutte le categorie di treni è prevista una indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra 60 e 119 minuti e del 50% se il ritardo supera i 120 minuti. L'indennità può essere richiesta solo se supera i 4 euro. In caso di ritardo all'arrivo dei treni Alta Velocità (Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca e del servizio *Freccialink*) compreso tra i 30 e i 59 minuti, Trenitalia - per

propria scelta commerciale - riconosce un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto.

Per i treni a lunga percorrenza, la richiesta può essere presentata, entro 12 mesi dal viaggio, compilando l'apposito *web form* sul sito di Trenitalia, in qualsiasi biglietteria o ufficio assistenza, nell'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto. In caso di acquisto *ticketless* sul sito, tramite *Call Center* o *App Trenitalia*, è possibile richiedere l'indennità contattando il *Call Center* o utilizzando la funzionalità riportata sul sito di Trenitalia. Si può anche spedire la richiesta per posta ordinaria a "Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

Per i treni regionali la richiesta deve essere inoltrata per posta, entro e non oltre un anno, alla Direzione Regionale/Provinciale competente con allegato il biglietto in originale; in caso di biglietto elettronico regionale deve essere allegata la stampa del Pdf.

In caso di eccessivo ritardo del treno posso rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso del biglietto? Se è prevedibile un ritardo superiore ai 60 minuti rispetto all'orario programmato, il viaggiatore può rinunciare al viaggio prima della partenza del treno, richiedendo il rimborso integrale o parziale del biglietto. Qualora il biglietto sia stato parzialmente utilizzato e il viaggiatore non intenda proseguire il viaggio con mezzi sostitutivi, e non chieda di tornare alla stazione di partenza, si può richiedere il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato o per il servizio usufruito.

Per i treni a lunga percorrenza la richiesta può essere presentata, nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, alla biglietteria di stazione. Oppure, per posta ordinaria, con l'attestazione della rinuncia al viaggio da parte del personale Trenitalia o comunicata al *Call Center*. Con il biglietto elettronico la richiesta può essere avanzata in tempo reale al *Call Center* o compilando il *web form* sul sito di Trenitalia.com, indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR).

Se la biglietteria è chiusa, contattare il *Call Center* fornendo tutte le informazioni necessarie per il rimborso e, entro le 24 ore successive, presentare la domanda compilando il *web form* sul sito o il modulo disponibile in qualsiasi biglietteria di Trenitalia.

Per i treni regionali la richiesta può essere presentata: presso la biglietteria della stazione dove è avvenuta l'interruzione del viaggio, la biglietteria della località in cui si è verificato l'impedimento del viaggio; il viaggiatore può anche spedire la richiesta per posta, entro 24 ore dall'evento, insieme al biglietto originale (tagliando o stampa del PDF per il biglietto elettronico regionale), dalla località di partenza o da quella dove è stato acquistato il biglietto, purché non coincida con quella di arrivo.

In caso di biglietteria chiusa, l'impedimento dovrà essere certificato dal personale Trenitalia e annotato sul biglietto.

Come devo comportarmi in caso di cancellazione? In caso di cancellazione del treno, il viaggiatore può scegliere se:

- proseguire il viaggio con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure utilizzare il servizio sostitutivo eventualmente messo a disposizione da Trenitalia;
- seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo;

- richiedere il rimborso integrale del biglietto.

Se durante il viaggio viene smarrito o danneggiato il bagaglio ho diritto ad un risarcimento? In caso di smarrimento del bagaglio non è previsto il risarcimento. Trenitalia risponde della perdita o danneggiamento dei bagagli soltanto in seguito a un incidente di cui l'azienda sia responsabile o comunque tenuta a rispondere. In caso di furto, per i treni nazionali, Trenitalia mette a disposizione una polizza assicurativa gratuita per i soli bagagli riposti negli appositi vani, esterni al salone passeggeri, o nelle cuccette e vagoni-letto, se correttamente chiusi. Per usufruire della polizza, il viaggiatore deve informare subito il personale di bordo o quello di Assistenza della stazione di arrivo e sporgere denuncia entro tre giorni lavorativi dalla data del furto. Infine, nei 15 giorni successivi, il viaggiatore deve presentare la richiesta di indennizzo presso qualsiasi biglietteria o ufficio assistenza di Trenitalia. Il limite massimo del risarcimento è di 300.000 euro.

A seguito di un disservizio, il treno si è bloccato sui binari. Ho diritto ad un indennizzo? Nel caso in cui il disservizio causi un ritardo alla stazione di arrivo, al passeggero è riconosciuto un indennizzo in base all'entità del ritardo (vedi risposta domanda 1).

In caso di mancato funzionamento dell'impianto di aria condizionata ho diritto ad un indennizzo? Il viaggiatore può richiedere di essere spostato in un altro compartimento o vettura con l'impianto di climatizzazione funzionante. Nel caso non sia possibile lo spostamento, il viaggiatore ha diritto a un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto (Freccie, Intercity, Intercity Notte e Freccialink).

Se dopo aver comprato un biglietto, dovessi rinunciare al viaggio, cosa devo fare per avere il rimborso? In caso di rinuncia:

- per i treni nazionali, se la tipologia di biglietto lo consente, si può richiedere il rimborso prima della partenza del treno, in qualsiasi biglietteria o all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto. Nel caso di un biglietto elettronico è possibile richiederne il rimborso contattando il *Call Center*, utilizzando l'*App* Trenitalia o compilando l'apposito *web form* sul sito di Trenitalia. È prevista una trattenuta sul prezzo del biglietto. Il riaccredito avviene con la stessa modalità utilizzata per l'acquisto. Non sono rimborsabili biglietti d'importo inferiore a 10 euro;
- per i treni regionali, si può richiedere il rimborso entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sullo stesso, in qualsiasi biglietteria o nell'agenzia di viaggio che lo ha emesso. Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche tramite l'*App* Trenitalia o compilando l'apposito *web form* sul sito. È sempre prevista una trattenuta del 20% sulla somma da rimborsare, salvo quando le singole tariffe prevedono altro. Non si procede al rimborso se la somma da restituire, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8 euro per ciascun biglietto.

Sono salito a bordo senza biglietto: cosa devo fare per evitare una multa? E' ammessa la regolarizzazione durante il viaggio:- per i treni nazionali il viaggiatore, oltre al prezzo base del biglietto, deve pagare una soprattassa di 50 euro (se pagata al personale di bordo oppure entro i 60 giorni successivi), o di 200 euro oltre il 60esimo giorno;- per i treni regionali il viaggiatore, oltre al prezzo base del biglietto, deve pagare una soprattassa che varia a seconda della stazione di salita. Non è prevista alcuna soprattassa

nel caso di assenza o malfunzionamento del servizio di biglietteria (anche automatica) o di stazione impresenziata.

Le biciclette possono essere portate in carrozza? Ciascun viaggiatore può trasportare gratuitamente:

- a bordo dei treni nazionali una bicicletta pieghevole o smontata e inserita in una sacca che non superi le dimensioni di 80x110x40 cm;
- a bordo dei treni regionali una bicicletta pieghevole chiusa, anche senza sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 110x80x45. A bordo dei treni contrassegnati con il simbolo della bici è possibile portare una bicicletta montata acquistando il supplemento valido fino alle 23.59 del giorno indicato sul biglietto o, in alternativa, un altro biglietto di corsa semplice di seconda classe, salvo diversa tariffa regionale applicabile.

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE CON TRENITALIA

Abbiamo sottoscritto con Trenitalia S.p.A. un Protocollo d'Intesa con l'obiettivo di rendere più rapida ed efficace **la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i viaggiatori**. In applicazione del D. Lgs. n.130 del 6 agosto 2015 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei Consumatori (ADR) l'Organismo di Conciliazione Paritetica di Trenitalia - Associazioni di Consumatori, è iscritto nell'elenco degli Organismi ADR presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Quindi se un tuo reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o non hai ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni dalla presentazione, è possibile **rivolgersi ai nostri sportelli** sul sito consumatori.it per richiedere di attivare una procedura di conciliazione. La conciliazione **non si applica** ai treni regionali

HAI BISOGNO DI ASSISTENZA? CONTATTA LO **SPORTELLO TRENITALIA**

Autore: Dino Cimaglia

Data: 23 luglio 2019