

In treno con più garanzie

 A logo for Ferrovie Italiane (FI) is in the top right corner. Below it, a map of Italy is shown with the regions of Abruzzo and Chieti highlighted in green. The names 'ABRUZZO' and 'CHIETI' are written in red on the map.

ABRUZZO

Novità sui termini per i rimborsi in caso di disservizi ma solo sulle medie e lunghe percorrenze

di **Manuela Soressi**

◆ Novità in vista per i passeggeri di Trenitalia. Dal 1° marzo 2015 sarà più semplice e veloce ottenere gli indennizzi per i treni in ritardo. Dopo il procedimento aperto dall'Autorità Antitrust in seguito alle segnalazioni da parte di associazioni dei consumatori e cittadini, Trenitalia si è infatti impegnata a snellire le procedure e ridurre i tempi dei rimborsi previsti per i treni a media e lunga percorrenza (tutte le Freccie e alcuni Intercity).

CHE COSA CAMBIA

La principale novità è che il diritto all'indennizzo scatterà già dopo 30 minuti di ritardo e non dopo 60 minuti come avviene ora e che per le grandi stazioni (come Milano, Roma, Bologna, Firenze e Torino) il tetto per i ritardi scende a 27 minuti.

Si amplia, così, la platea dei viaggiatori che potenzialmente potranno essere risarciti per i disservizi ferroviari, ma in parallelo diminuisce l'entità degli indennizzi. Mentre ora si ha diritto a un bonus del 25% per ritardi sino a 119 minuti e del 50% per ritardi superiori, da marzo l'indennizzo sarà uguale per tutti e sarà pari al 25%.

Inoltre il bonus non potrà essere monetizzato ma solo usato per acquistare altri biglietti ferroviari. Una novità riguarda i tempi d'indennizzo, che diventano più stretti. Se oggi il bonus si può chiedere a partire dal 21° giorno successivo al viaggio, dal prossimo mese la richiesta potrà essere presentata a partire da tre giorni dopo l'arrivo.

Una buona notizia è che il diritto all'indennizzo sarà esteso anche ai biglietti relativi a due o più tratte e che comprendono due diversi servizi ferroviari, ad esempio un treno locale e un Eurostar. In sostanza, il viaggio sarà considerato come biglietto singolo e quindi il rimborso sarà

calcolato sull'intero importo pagato. E in più, qualora si perda la coincidenza, si potrà salire sul treno regionale successivo senza dover pagare un ulteriore biglietto. Ottenere il bonus sarà più facile se si usufruirà del nuovo biglietto globale misto, un titolo di viaggio unico che sostituirà quello odierno a più tratte e che sarà disponibile da marzo.

Per le associazioni dei consumatori le novità introdotte da Trenitalia sono già una conquista, ma si potrebbe fare di più. «Certo è un passo in avanti ma Trenitalia potrebbe superare le condizioni minime previste dal regolamento Ce 1371/07, riconoscendo almeno il 50% di indennizzo e riducendo a 24 ore i tempi di accesso al rimborso - commenta il presidente di Assoutenti, Furio Truzzi - Altrettanto giusta sarebbe l'estensione del rimborso a chi viaggia sui treni a contratto, sia nazionali che regionali, e agli abbonati, che così avrebbero riconosciuti gli stessi diritti di chi viaggia sui cosiddetti treni a mercato».

INTERREGIONALI E LOCALI

Dunque le novità in arrivo da Trenitalia riguarderanno solo i passeggeri delle Freccie e degli Intercity. Per i 3 milioni di pendolari che, secondo il rapporto Pendolaria 2014, usano ogni giorno i treni interregionali o locali, il panorama non cambia. Anche se i loro convogli subiscono regolarmente ritardi, non hanno diritto ad alcuna compensazione per questo disservizio.

E spesso incontrano nuove complicazioni quando si apprestano a chiedere il rimborso per un servizio acquistato ma non erogato, come accade quando si compra un biglietto di prima classe ma, una volta saliti in treno, si scopre che è stata soppressa e che ci sono solo vagoni di seconda. In casi come questo occorre rivolgersi al capotreno, farsi punzonare il ticket e segnalare il disservizio sul biglietto in modo da poterlo presentare in biglietteria per ottenere il rimborso. Qui si possono avere, però, brutte sorprese: se il titolo di viaggio è stato pagato in contanti, allora il rimborso è immediato e cash.

Ma se è stata pagata con bancomat o carta di credito, non si può ottenere subito il rimborso: occorrerà compilare un apposito modulo, consegnarlo in biglietteria e attendere che la cifra arrivi via assegno o bonifico bancario. Altra complicazione: se per il biglietto è stata richiesta una fattura (come fanno i titolari di partita Iva o le aziende), occorre presentarla (almeno in copia) in biglietteria insieme al modulo di richiesta. Altrimenti, addio rimborso.