



Progetto Consumatore Tutelato

Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022

RIMBORSO RITARDI TRENITALIA

Cosa succede quando il nostro treno, per una o più ragioni, arriva in ritardo rispetto all'orario prefissato nel nostro biglietto/titolo di viaggio? Ebbene la normativa europea e nazionale ha previsto l'obbligo per i fornitori/aziende di servizi di garantire formule/modalità di indennizzo diretto ai consumatori/utilizzatori.

La materia è disciplinata essenzialmente dal Regolamento (UE) 782/2021 (disponibile alla consultazione in lingua italiana al link <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782>), al D.lgs. 70/2014 e s.m.i. ed alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018.

Secondo la normativa, per ritardo deve intendersi in via generale qualunque “*differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto alla stazione di destinazione finale*”.

Fermo restando il diritto al trasporto, quindi, quando si verifica un ritardo rispetto all'orario indicato sul biglietto o sul biglietto cumulativo “*per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell'articolo 18*” (rimborso integrale per rinuncia al viaggio), la normativa “minima” a livello europeo attribuisce al passeggero il diritto a: *un indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria fissato come segue:*

a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;

b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Un'impresa ferroviaria, invece, non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo, la perdita di coincidenza o la soppressione è dovuto o intrinsecamente legato a:

a) circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche che l'impresa ferroviaria, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;

b) colpa del viaggiatore; oppure

c) un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo.

Gli scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, gli atti o omissioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura ferroviaria e gli atti o omissioni dei gestori delle stazioni e delle infrastrutture non sono coperti dalla deroga di cui alla lettera c) del primo comma.

Ovviamente per tutte le eccezioni sopraindicate, l'onere della prova è interamente a carico dell'impresa di trasporto. Il passeggero, inoltre, ha sempre e comunque il diritto di essere informato sulle variazioni al servizio di trasporto (cancellazioni, ritardi, ecc.) non appena queste informazioni siano disponibili mediante modalità pubbliche ed accessibili. In particolari casi e in base all'entità del ritardo, nell'attesa di proseguire il proprio viaggio, il passeggero ha, inoltre, diritto a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo (o altra tipologia) e al relativo servizio di trasferimento.

Recependo tali previsioni Trenitalia ha previsto un sistema di indennizzo automatico che espressamente disciplina i ritardi, anche in alcuni casi inferiori ai limiti minimi regolamentati: in caso di ritardo compreso tra i 30 e i 59 minuti, per i soli treni classificati come Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, infatti, può essere riconosciuto un bonus (non un indennizzo) pari al 25% del prezzo del biglietto da utilizzarsi esclusivamente entro 12 mesi per l'acquisto di un nuovo biglietto. Bonus che non è in nessun caso cumulabile con l'indennità riconosciuta in caso di ritardo superiore ai 59 minuti, né con indennità di altra tipologia.

Per tutti i treni nazionali, invece, in applicazione della normativa europea, Trenitalia restituisce un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e del 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti. In questo caso, trattandosi di un indennizzo è possibile ricevere alternativamente un bonus per acquistare entro 12 mesi un nuovo biglietto (in tutti i casi) ovvero una restituzione in contanti per pagamenti effettuati in contanti o mediante il riaccredito per pagamenti effettuati con carta di credito.

È possibile richiedere l'indennità, entro e non oltre 1 anno dalla data in cui si è verificato il ritardo o dalla scadenza dell'abbonamento (del pass o delle altre specifiche tessere), nelle seguenti modalità:

- compilando il web form all'indirizzo <https://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/rimborsi/Anagrafica.aspx>;
- sull'App Trenitalia, solo per i biglietti ticketless;
- presso le biglietterie di Trenitalia;
- presso/attraverso l'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- mediante chiamata al Call Center, solo per i biglietti ticketless;
- tramite posta raccomandata (suggerimento di utilizzare sempre anche la ricevuta di ritorno) indirizzata a "Trenitalia S.p.A. - Ufficio Reclami e Rimborsi - Piazza della Croce Rossa n. 1 - 00161 Roma".

La cosa più importante da sottolineare è che i rimborsi forfettari imposti dalla normativa ed "adottati" da Trenitalia spettano, su richiesta del passeggero, senza che sia necessario dimostrare da parte di questo ultimo, un effettivo pregiudizio, un danno o altra qualsiasi conseguenza negativa. È tuttavia indispensabile la prova dell'acquisto del biglietto.

Oltre a tale indennizzi, inoltre, la giurisprudenza ammette la possibilità di richiedere un risarcimento, purché sia provato un danno effettivo ulteriore rispetto al mero ritardo.

Si tratta di una possibilità da sempre esistente per quanto riguarda i danni diretti ed oggettivamente valutabili/quantificabili (ad esempio il costo di una camera di albergo) e di recente la Corte di Cassazione ha confermato in più occasioni che oltre all'indennizzo forfettario previsto dalle condizioni generali di viaggio,

l'utente può chiedere anche un risarcimento aggiuntivo dimostrando l'ulteriore danno subito che può essere non solo di tipo patrimoniale, ma anche morale ed esistenziale (ad esempio il cosiddetto danno da vacanza rovinata).

Progetto “Consumatore tutelato” a cura delle Associazioni di Consumatori:



CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO

ROMA (RM) VIA GIUSEPPE BELLUZZO 1

Telefono: **06 / 5530 1808**

Sito web: <https://www.codici.org/codici.org>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI

ROMA (RM) VIA EMILIO ALBERTARIO 56

Telefono: **06 / 6603 0599**

Sito web: <https://www.codici.org/www.centogiovani.it>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE KONSUMER ITALIA APS C.F.

ROMA (RM) VIA TOR DE' SCHIAVI 233

Telefono: **06 / 8902 0610**

Sito web: <https://www.konsumer.it/>

email: info@konsumer.it



ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E FAMIGLIE APS

ROMA (RM) VIA DEI GLADIOLI 5/7

Telefono: **06 / 7016 1221**

Sito web: <https://www.assoconfam.it/>

email: info@assoconfam.it



A.E.C.I. APS LAZIO

ROMA (RM) VIA PALMIRO TOGLIATTI 1613

Telefono: **06 / 451 0914**

Sito web: <https://www.aecilazio.it/>

email: lazio@euroconsumatori.eu