

Trasporti. Con il nuovo regolamento il diritto viene esteso a tutti i convogli

Sale a un'ora il ritardo per l'indennità sui treni

Ora è possibile scegliere tra bonus e contanti

Paola Bertelli

Tra estensione dell'alta velocità e rincari, è passata un po' inosservata l'entrata in vigore - nel dicembre scorso - delle nuove «Condizioni generali di trasporto delle persone». Diritti e obblighi - scaricabili integralmente o nella versione «guida del viaggiatore» dal sito www.ferroviedellostato.com - sono stati redatti in base al regolamento europeo n. 1371/2007. Di particolare interesse le novità per i ritardi: l'introduzione del contante come forma di ristoro, la semplificazione delle procedure per ottenere l'indennizzo, l'unificazione dei termini per far scattare il diritto e l'estensione delle tutele ai convogli regionali. Ma ecco cosa sapere.

Nazionali e internazionali

La procedura per ottenere l'indennità per ritardo in caso di trasporti nazionali (di media e lunga percorrenza) e internazionali si è semplificata: trascorsi 20 giorni dal viaggio e verificato che il ritardo del treno in questione ha generato il diritto al ristoro (cioè se è responsabilità delle Ferrovie oppure è stato imputato a cause esterne), si hanno 12 mesi di tempo per presentarsi in biglietteria (o in agenzia) e ottenere in alternativa: l'indennità prevista in contanti oppure un bonus per l'acquisto di un altro biglietto o direttamente un biglietto di pari importo. L'elenco dei convogli ritardati è consultabile su www.ferroviedellostato.it cliccando il pulsante Viaggia'l treno, oppure presso le biglietterie o le agenzie di viaggio o chiamando il call center.

Se l'acquisto è stato fatto con carta di credito tramite il sito oppure il call center, la richiesta va

inoltrata per email a rimbor-si@trenitalia.it o al call center (199.892.021) e l'importo sarà accreditato sulla carta. Per snellire la procedura le Ferrovie stanno studiando la possibilità di creare un "portafoglio elettronico personale" da utilizzare per la gestione dei bonus ritardo e dal quale "attingere" per acquistare i biglietti online.

Altra novità è l'obbligo da parte delle Ferrovie - quando il ritardo supera i 60 minuti - di fornire gratuitamente pasti e bevande sia ai viaggiatori che sono sul treno sia a quelli in stazione; inoltre se a causa del ritardo del treno il viaggiatore è costretto a pernottare fuori, anche le spese di alloggio sono a carico delle Ferrovie.

A fronte dello snellimento delle procedure e della garanzia di assistenza, è stata però alzata la soglia del diritto all'indennità. Nonostante il regolamento comunitario indichi come obiettivo «il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita, coincidenza o soppressione del servizio che dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri a vantaggio dei viaggiatori» le Ferrovie si sono adeguate ai risarcimenti minimi imposti dall'Unione europea elevando a 60 minuti il ritardo necessario per far scattare l'indennizzo del 25% del valore del biglietto (dai 120 minuti il bonus sale al 50%). Prima invece le Ferrovie riconoscevano il bonus con un ritardo di 25 minuti per gli eurostar e di 30 per gli intercitty.

Regionali

Il nuovo regolamento ha esteso il diritto all'indennità per ritardo anche ai treni regionali. Sempre in presenza di alcune condizioni. In primo luogo le indennità scattano solo se il treno regionale ha accumulato un ritardo di almeno 60 minuti (come per i nazionali) e secondariamente sono esclusi i biglietti acquistati online e quelli a fasce chilometriche. Anche per i

regionali gli importi dell'indennità variano secondo il ritardo accumulato, ma il rimborso è possibile solo se arriva a un valore minimo di 4 euro (si veda la scheda a fianco). In altre parole potrebbe verificarsi il caso che, sullo stesso treno e sulla stessa tratta, l'indennità da ritardo vada solo ai viaggiatori di prima classe (se il biglietto supera i 16 o gli 8 euro, a seconda del ritardo) e agli altri no. E del resto avere - su un regionale - un biglietto di almeno 16 euro, è difficile visto che i treni sono pochi e bisogna accettare tempi di percorrenza lunghissimi.

Se si rientra nella categoria degli indennizzabili, si farà la richiesta entro 30 giorni, compilando l'apposito modulo (si veda sopra), inviandolo per posta alla Direzione regionale competente per la località di destinazione del viaggio allegando il biglietto ferroviario originale, scegliendo per il rimborso un biglietto a fascia chilometrica o denaro. E, da non dimenticare: il ticket deve essere obliterato sia alla partenza sia all'arrivo.



Le nuove condizioni

Le indennità previste per i passeggeri per i ritardi e le cancellazioni dei treni

IN CASO DI RITARDO

TRASPORTI NAZIONALI (MEDIA E LUNGA PERCORRENZA) E INTERNAZIONALI

I requisiti

- Il ritardo deve essere minimo di 60 minuti per qualsiasi treno
- L'indennità deve essere almeno di 4 euro

L'indennità

- Si ha diritto a: ■ 25% del biglietto (ritardo da 60 a 119 minuti)
 ■ 50% del biglietto (ritardo pari o superiore a 120 minuti)

La verifica del diritto

- **Quando:** dopo 20 giorni dal viaggio
- **Dove:** stazione, agenzie convenzionate, self service, internet e call center

La richiesta

- Entro 12 mesi dal viaggio in biglietteria o in agenzia si può richiedere in alternativa:
- risarcimento in denaro
 - rilascio del bonus (da usare entro 12 mesi)
 - nuovo biglietto di pari importo

Climatizzazione esclusa

- Non esiste più il bonus per mancato funzionamento climatizzazione

TRASPORTI REGIONALI

I requisiti

- Il ritardo deve essere minimo di 60 minuti
- Il rimborso deve essere almeno di 4 euro
- Sono esclusi i biglietti online e a fasce chilometriche

L'indennità

- Si ha diritto a: ■ 25% del biglietto (ritardo da 60 a 119 minuti e biglietto di almeno 16 euro)
 ■ 50% del biglietto (ritardo pari o superiore a 120 minuti e biglietto da almeno 8 euro)

La richiesta

- Si utilizza apposito modulo (su www.ferroviedellostato.it e presso le biglietterie Trenitalia)
- Richiesta da inoltrare entro 30 giorni alla direzione regionale della destinazione con allegato il biglietto obliterato (partenza e arrivo)
- Entro un mese sarà inviato biglietto a fascia chilometrica oppure, su richiesta del cliente, un modulo per il ritiro di denaro

IN CASO DI CANCELLAZIONE

TRASPORTI NAZIONALI (MEDIA E LUNGA PERCORRENZA) E INTERNAZIONALI

Le condizioni per il rimborso senza trattenute

- Partenza ritardata di almeno un'ora
- Mancata partenza del treno per ordine della pubblica autorità
- Previsto da Trenitalia un ritardo finale superiore a 60 minuti e il passeggero non intende utilizzare mezzi alternativi
- Soppressione treno o carrozza cuccetta o VI o Excelsior o servizio moto/auto al seguito
- Mancanza di posto disponibile nella classe prevista
- Ritardo nella consegna del biglietto acquistato sul sito o al call center di Trenitalia

La procedura

- Il passeggero si recherà in biglietteria per ottenere il rimborso o contatterà il call center nel caso di biglietteria chiusa

TRASPORTI REGIONALI

Le condizioni per il rimborso senza trattenute

- Partenza ritardata di almeno un'ora
- Mancata partenza del treno per ordine della pubblica autorità
- Soppressione del treno
- Mancanza di posto nella classe prevista

La procedura

- La mancata utilizzazione del biglietto va fatta constatare dal personale di Trenitalia nel momento della rinuncia
- La biglietteria provvede direttamente al rimborso in contanti
- In caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta va fatta in forma scritta alla Direzione regionale competente allegando il biglietto

