



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## **RITARDO, PERDITA DELLA COINCIDENZA E SOPPRESSIONE DEL TRENO**

### **Cosa succede**

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo, non appena tale informazione è disponibile. In caso di cancellazione del servizio o di ritardo presumibile del treno superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere tra:

- **rinunciare al viaggio** con **rimborso integrale del biglietto** per la parte del viaggio non effettuata ed anche per le parti già effettuate quando il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario del passeggero. In tal caso, se parte del viaggio è già stata compiuta, deve essere data la possibilità di tornare al luogo di partenza non appena possibile.
- **effettuare il viaggio o proseguirlo** (a seconda del caso) con lo stesso treno oppure utilizzando treni con percorsi alternativi (o mezzi sostitutivi, in caso per esempio di soppressione) a condizioni di trasporto non inferiori, non appena possibile o in data successiva.

### **Diritti del passeggero**

Il passeggero ha diritto a ricevere gratuitamente la dovuta **assistenza** (pasti, pernottamenti e trasporti alternativi dove opportuno).

Il passeggero, inoltre, in caso di **ritardo all'arrivo** del treno alla stazione di destinazione, ha diritto ad un **rimborso**:

- per ritardo inferiore a 60 minuti: nessun rimborso;
- per ritardo compreso tra 60 e 119 minuti: 25% del prezzo del biglietto;
- per ritardo di almeno 120 minuti: 50% del prezzo del biglietto.

**Il rimborso non è previsto** nel caso in cui:

- il prezzo del biglietto è pari o inferiore a 4 euro;
- il passeggero era informato del ritardo al momento dell'acquisto del biglietto;
- il ritardo è dovuto a scioperi, lavori programmati sulla linea, cause di forza maggiore, comportamenti di terzi, responsabilità del passeggero.

## Cosa fare

### **Il rimborso va richiesto:**

- per i **treni nazionali**: trascorsi 20 giorni dalla data del viaggio (o dalla scadenza dell'abbonamento), dopo aver verificato l'ammissibilità del diritto al rimborso tramite i sistemi informativi Trenitalia (internet, call center, biglietterie, agenzie di viaggio), entro 12 mesi dal giorno del ritardo (o della scadenza dell'abbonamento), presso le biglietterie di stazione o l'agenzia di viaggio emittente.
- per i **treni regionali**: la richiesta di indennità va presentata per posta, entro e non oltre 30 giorni, alla Direzione Regionale competente per la località di destinazione del viaggio con allegato il biglietto in originale obliterato alla partenza e all'arrivo. Sono escluse alcune tipologie di biglietto, come indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto Trenitalia.

I **risarcimenti** vanno pagati entro **1 mese** dalla presentazione della domanda, in **denaro** o attraverso il rilascio di un **bonus** (valido per l'acquisto, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio o dalla data di rilascio nel caso di abbonamento, di altri biglietti di viaggio, esclusi i biglietti a fasce chilometriche e i biglietti o abbonamenti integrati, senza diritto al resto) o l'emissione di un **nuovo biglietto** per un importo pari al bonus spettante.

Nel caso di biglietti o abbonamenti acquistati con carta di credito su **internet** o tramite il **Call Center** l'importo in denaro viene corrisposto mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata e la richiesta va avanzata, indicando il codice di prenotazione (PNR) al Call Center o inviando una e-mail a [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it). Nel caso di **biglietti ticketless** (esclusi i ticketless acquistati presso le agenzie di viaggio, le web-agency e tramite il call center) si può scegliere, direttamente dal sito: il riaccredito sulla carta di credito usata per l'acquisto; la generazione di un bonus elettronico, visibile nell'area riservata del sito ed utilizzabile per i successivi acquisti on line.

## Reclami

I passeggeri ferroviari possono presentare **reclamo** relativamente ai diritti ed agli obblighi previsti dal Regolamento, e hanno diritto di ottenere una **risposta entro un lasso di tempo ragionevole**.

Il reclamo può essere presentato a Trenitalia, la quale, entro un mese, fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi, entro la quale può aspettarsi una risposta.



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

### **A chi rivolgersi**

Se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o non ha ricevuto alcuna risposta entro 60 giorni dalla presentazione, è possibile accedere alla conciliazione formulando apposita richiesta direttamente o per il tramite di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - e-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it) - C.F. 96107650580