

Tavolo: Passeggeri/Altri Servizi

Tema: Assistenza Clienti

Proposta: MIGLIORAMENTO GESTIONE INDENNIZZI PER VIAGGI A MEDIA/LUNGA DISTANZA ATTRAVERSO:

- **semplificazione delle procedure di indennizzo e rimborso**
- **rimborso immediato per acquisti online**
- **soglia di ritardo per indennizzo coerente con tempo di viaggio**

Breve contestualizzazione

L'indennizzo per ritardo è regolato dal R.E. 1371/2007. I clienti che hanno diritto a un indennizzo, trascorsi 20 giorni dalla data di termine corsa del treno su cui hanno viaggiato, possono ottenere l'indennizzo con modalità diverse in funzione del canale di acquisto del biglietto.

Si ha diritto all'indennizzo in caso di:

- Ritardo maggiore o uguale a 60': indennizzo del 25% del valore del biglietto;
- Ritardo maggiore o uguale a 120': indennizzo del 50% del valore del biglietto.

Nel corso del 2013 sono stati erogati complessivamente più di 94.000 indennizzi, per un valore di circa 1,5 milioni di euro.

I rimborsi dei biglietti, invece, sono regolati dalle Condizioni Generali di Trasporto.

La sentenza della Corte di Giustizia Europea del 26 settembre 2013 ha sancito che le Imprese Ferroviarie non possono invocare la forza maggiore come causa di ritardo per essere esonerati dall'indennizzare i clienti.

Elaborazione risposta

Trenitalia ha recepito pienamente le indicazioni della Corte di Giustizia Europea già alla fine di ottobre: oggi indennizza i clienti per ritardi maggiori di 60 minuti, indipendentemente dalla causa del ritardo.

Già da qualche mese sono stati introdotti importanti elementi di semplificazione nella gestione degli indennizzi:

- ✓ **diritto a un indennizzo** se il treno su cui ha viaggiato il cliente ha avuto un ritardo superiore o uguale ai 60 o ai 120 minuti, **senza distinguo sulla causa che lo ha generato**;
- ✓ introduzione - da dicembre 2013 - del **nuovo modulo unificato** per la richiesta di indennizzo, rimborso o bonus climatizzazione, in luogo dei precedenti tre moduli;
- ✓ possibilità di **incassare autonomamente l'indennizzo** per i clienti che hanno acquistato il loro biglietto su trenitalia.com, trascorsi i 20 giorni di cui in premessa, utilizzando l'apposita funzione presente nell'area riservata.

Ulteriori passi, sempre in ottica di semplificazione, su cui Trenitalia si impegna, saranno:

- ✓ **la riduzione dei tempi tecnici** per riscuotere l'indennizzo per ritardo, che passeranno dagli attuali 20 giorni a 72 ore. I clienti potranno ottenere l'indennizzo tre giorni dopo la data di arrivo a destinazione del treno su cui hanno viaggiato.

Questa novità sarà introdotta nel corso del secondo semestre del 2014.

Ricordiamo, inoltre, che l'azienda riconosce, di propria iniziativa, anche un **indennizzo per mancata climatizzazione** (tutti i treni della Direzione Passeggeri Nazionale/Internazionale, fatta eccezione per gli InterCity Notte, gli Espressi e i treni Internazionali in servizio interno), in forma di bonus pari al 25% del valore del biglietto acquistato dal cliente.

Per quanto riguarda la richiesta di **abbassare la soglia di ritardo**, è opportuno segnalare che Trenitalia è in linea con il dettato del Regolamento Europeo 1371/2007, e si riserva la possibilità di valutare in futuro tale richiesta.