



Roma, 23 dicembre 2009

MALTEMPO

**Adiconsum chiede a Trenitalia di prevedere i bonus per risarcire i passeggeri
Un vademecum di Adiconsum sui diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario**

Proprio in questo periodo di gravi disservizi subiti dai consumatori, Adiconsum chiede di fare chiarezza in merito ai diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario ed alla corretta applicazione del Regolamento Europeo che prescrive precisi obblighi per i gestori del servizio.

Non sono possibili - dichiara Paolo Landi, Segretario Generale Adiconsum - *applicazioni ed interpretazioni parziali ed unilaterali del Regolamento Europeo da parte di Ferrovie dello Stato e di Trenitalia.*

Non si può - continua Pietro Giordano Segretario Nazionale di Adiconsum - *stravolgere unilateralmente la Carta dei Servizi Trenitalia, a suo tempo concordata con le Associazioni dei Consumatori, modificando tutti gli impegni assunti da Trenitalia e Ferrovie dello Stato, con i passeggeri, con particolare riferimento al diritto dei consumatori a indennità, rimborsi ed indennizzi per ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni.*

In questi casi, il Regolamento Europeo, è finalizzato ad un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori, non al suo perfetto contrario.

Le norme sono chiare secondo Adiconsum. La stessa norma sui rimborsi del biglietto ferroviario che determina il non rimborso per ritardi inferiori a 60 minuti - fermo restando che è una norma europea che deve tenere in considerazione sia i Paesi avanzati che i meno avanzati della UE - obbliga le imprese ferroviarie ad **avvertire i passeggeri di tali ritardi se sono ragionevolmente prevedibili**, sia prima dell'acquisto del biglietto che successivamente, appena l'informazione è disponibile.

In una situazione di emergenza come quella dovuta al maltempo di questi giorni - continua Giordano - i ritardi erano e saranno nei prossimi giorni, ampiamente prevedibili.

In caso di ritardi superiori a 60 minuti i passeggeri hanno diritto a pasti e bevande in stazione o sul treno; alla sistemazione in albergo, se è necessario uno o più pernottamenti; al trasferimento con mezzi alternativi alla stazione più vicina o alla destinazione finale del servizio, se il treno è bloccato sui binari.

Adiconsum si chiede se tutti questi diritti sono stati e saranno rispettati.

Anche per ciò che riguarda gli indennizzi, a giudizio di Adiconsum, si sono interpretate unilateralmente le norme del Regolamento Europeo, fissando il rimborso al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra 60 e 119 minuti e al 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti.

Il Regolamento Europeo, continua Giordano, fissa queste percentuali, quali risarcimenti minimi di indennizzo, non applicabili automaticamente in Italia. Ecco perché Adiconsum, chiede che Trenitalia e Ferrovie dello Stato, rispettino gli impegni più favorevoli assunti nella Carta dei Servizi.

Per questi motivi, Adiconsum, chiede a Ferrovie ed a Trenitalia la **corresponsione di Bonus** che compensino i disservizi, per la **manca di informazione preventiva ai passeggeri, per l'assenza di soluzione di ristoro per i passeggeri** e proprio a causa degli eventi di questi giorni che, se pur non quotidiani, erano ampiamente prevedibili viste le previsioni meteorologiche date in anticipo e viste la vastità e le caratteristiche climatiche dei territori attraversati da percorsi ferroviari.

Vademecum diritti passeggeri trasporto ferroviario

Rimborsi

- 1) Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:
 - a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
 - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
 - c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero;
- 2) 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;
- 3) In caso di ritardo come previsto di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;
- c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile;

Ove a causa della soppressione, del ritardo o della mancanza di una corrispondenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno, o comunque la sua continuazione non è ragionevolmente esigibile nello stesso giorno per via di circostanze contingenti, il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore

- 4) Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.
- 5) Su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi.
- 6) L'impresa ferroviaria deve prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Indennità

- 1) I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato.
- 2) L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo.
- 3) Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno:
 - il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.
 - Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.
- 4) Il risarcimento del prezzo del biglietto:
 - è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;
 - mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione)
 - il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.
- 5) Il risarcimento del prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.
- 6) Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se:
 - è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto;
 - il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.