

MALTEMPO: RITARDI E MANCATE PARTENZE, I RIMBORSI DI TRENITALIA

8 Febbraio 2012

L'AQUILA - I clienti che nel periodo dell'emergenza neve hanno rinunciato a viaggiare potranno richiedere, fino al 31 marzo 2012, il rimborso integrale del biglietto non utilizzato. Lo comunica Trenitalia in una nota.

Chi ha acquistato il biglietto in una delle 5.500 agenzie di viaggio partner Trenitalia potrà rivolgersi direttamente all'agenzia emittente. Informazioni di dettaglio per la presentazione delle richieste di rimborso sono pubblicate sul sito web trenitalia.com, nella sezione "Informazioni per chi viaggia".

Per i biglietti cartacei: le richieste di rimborso potranno essere presentate presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia o presso l'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto sia prima sia dopo la partenza.

Se il biglietto è stato acquistato in modalità ticketless in un'agenzia di viaggio, il rimborso potrà essere richiesto, oltre che nelle biglietterie Trenitalia, all'agenzia che ha emesso il biglietto ma solo prima dell'orario di partenza del treno.

Per i biglietti acquistati online (inclusi quelli con ritiro alle self service, non ancora stampati), le richieste possono essere inoltrate al call center (89 20 21) o con una e-mail a rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice Pnr dei biglietti da rimborsare o allegando la ricevuta di pagamento.

Identica modalità per i ticketless acquistati in agenzia di viaggio, se la richiesta è presentata dopo l'orario di partenza del treno. La casella di posta elettronica è stata aumentata di capienza per accogliere in tempo reale le richieste dei clienti ed evitare blocchi.

Nel caso di offerte promozionali la richiesta di rimborso presso l'agenzia emittente potrà essere richiesta a partire dal 20 febbraio e fino al 31 marzo 2012 o, alternativamente, potrà essere richiesta con decorrenza immediata presso una qualsiasi biglietteria.

Oltre al rimborso totale del biglietto a chi ha deciso di non partire, Trenitalia riconoscerà un'indennità ai passeggeri rimasti coinvolti nei ritardi provocati dall'emergenza neve.

I provvedimenti riguardano i viaggiatori dei treni nazionali, della lunga e media percorrenza, incluse quindi le Frecce AV. Vista l'eccezionalità della situazione, Trenitalia ha deciso di adottare un'iniziativa di attenzione commerciale che va al di là di quanto previsto dalla normativa Ue in vigore, che non prevede indennizzi quando i ritardi sono riconducibili a eventi meteo e che stabilisce in ogni caso un indennizzo massimo pari al 50 per cento del biglietto pagato.

Tutti i passeggeri giunti a destinazione dopo quattro ore dall'arrivo previsto potranno invece ottenere un indennizzo pari al 100 per cento del prezzo del biglietto. Così per i ritardi dai 60 ai 119 minuti sarà riconosciuta un'indennità pari al 25 per cento del prezzo del biglietto, che sale al 50 per cento per ritardi dai 120 ai 239 minuti, e al 100 per cento per ritardi di 240 minuti e oltre.

L'indennizzo potrà essere richiesto trascorsi 20 giorni dalla data del viaggio e fino a 12 mesi successivi, presso le biglietterie di stazione o l'agenzia di viaggio emittente.