



### **Trenitalia, croce e delizia dei viaggiatori italiani. Farsi rimborsare un biglietto non è cosa per nulla semplice.**

Normalmente, sul portale del colosso ferroviario italiano, la procedura per la risposta a un reclamo avviene nel termine di 30 giorni (*“Ha scelto di ricevere una risposta a chiusura del reclamo le sarà inviata entro 30 giorni, come previsto dalla Carta dei servizi di Trenitalia”* –[www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)), perché evidentemente il numero di reclami è elevato, quindi il personale fa fatica a rispondere prima. Ma può una richiesta di reclamo attendere ben due anni per avere una risposta? E quindi l’eventuale rimborso? Ebbene sì, in Italia accade anche questo. Tanto ha dovuto aspettare un cliente di Trenitalia per vedere esaudita la propria richiesta di rimborso. Richiesta del tutto legittima ed effettuata diligentemente secondo le procedure previste dall’Azienda (“in caso di ritardi imputabili a Trenitalia, viene riconosciuto un bonus, il diritto al quale scatta oltre i 60 minuti di ritardo per i treni IC Notte ed Espresso e per treni EC Notte sul percorso nazionale”). Oltre il danno anche la beffa. Infatti la richiesta del bonus inoltrata dal nostro sfortunato viaggiatore il giorno 07/09/2006 è stata soddisfatta ma con ben due anni di ritardo. Solo nel dicembre del 2008, l’Azienda ha inviato al cliente il bonus pari alla metà del costo del biglietto, con l’incombenza di utilizzarlo entro sessanta giorni dal ricevimento, accompagnato da scuse di prassi per il disagio creato dal ritardo del treno Roma-Milano, e glissando sull’incredibile ritardo con cui è arrivato lo pseudo-indennizzo. A tal proposito si potrebbe obiettare anche sull’entità del bonus *“faticosamente”* riconosciuto, che non tiene in considerazione il ritardo accumulato e non sembra conformarsi alla misura idonea ricavabile dalla giurisprudenza di merito di numerosi Giudici di Pace. In numerose occasioni infatti viaggiatori danneggiati da ritardi più o meno eccezionali, si sono rivolti al giudice competente, spesso ottenendo pronunce favorevoli anche grazie all’applicazione delle norme contenute nel fondamentale codice del consumo. Nato dal decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 che concerne le normative relative ai processi di acquisto e consumo per assicurare un elevato livello di tutela dei cittadini.

## **Viaggiare con ritardi e burocrazia**

Scritto da Insieme Consumatori  
Lunedì 04 Aprile 2011 16:27

---

**Insieme Consumatori**