



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Treno in ritardo: come ottenere il rimborso?

Autore: Redazione | 06/02/2018

Quando e in che modo ottenere il rimborso in caso di treno in ritardo, soppresso o cancellato

In Italia, oltre 5 milioni e mezzo di cittadini usufruiscono di **treni** e **metropolitane** quotidianamente; tra questi, ci sono migliaia di **lavoratori pendolari**, il cui viaggio - il più delle volte - è tutt'altro che agevole. I **disservizi** sulle varie linee, infatti, sono moltissimi. **Cancellazioni** improvvise, puntualità non rispettata, con conseguenti **ritardi** e soprattutto **disagi per i pendolari**. Indubbiamente, i casi di disagio più frequenti sono il ritardo e l'aria condizionata guasta, per non parlare degli scioperi.

Diviene necessario, dunque, essere a conoscenza dei diritti applicabili in questi casi. Il passeggero ha infatti il **diritto al risarcimento** da parte della compagnia ferroviaria, ma spesso questo diritto non viene fatto valere o perché non lo si conosce o perché la trafila da seguire risulta troppo complicata. Vediamo, dunque, di capire meglio come funziona.

Treno in ritardo: rimborso o indennizzo?

In generale, il **rimborso** concerne la restituzione del **costo del biglietto** per non

averlo utilizzato, mentre l'**indennizzo** scatta nei casi in cui, per **responsabilità** della compagnia ferroviaria, si ha diritto ad un risarcimento per un disagio arrecato.

Quando un passeggero subisce un **ritardo sopra i 60 minuti** ha diritto a una scelta: o un **rimborso integrale** del biglietto, se sceglie di non partire, o il diritto a essere imbarcato con un indennizzo pari al 25% del costo biglietto dopo un'ora di ritardo e del 50% dopo due ore. Le regole sono uguali in tutta la Comunità Europea, ma qualora si tratti di una concatenazione di **disagi**, il **passeggero** ha accesso a un indennizzo speciale.

Treno in ritardo: rimborsi Trenitalia

Trenitalia prevede questi tipi di **indennità** in funzione del ritardo:

- per i **treni** delle Freccie (Frecciarossa, Frecciabianca, Frecciargento): rimborso del 25% del prezzo del biglietto, quando il ritardo è pari o superiore a 30 minuti e fino ad un massimo di 119 minuti;
- rimborso del 25% per ritardi di oltre 60 minuti e fino a 119 minuti per tutti i treni (non solo delle Freccie);
- rimborso del 50% del prezzo del biglietto, per tutti i treni (incluse le Freccie), quando il ritardo è pari o superiore a 120 minuti.

Treno in ritardo: quando non è previsto il rimborso

In caso di **ritardo del treno** di oltre 30 minuti, si potrebbe non godere dell'**indennità** nei seguenti casi:

- se al momento dell'acquisto del biglietto il **treno** porta già ritardo;
- se il **ritardo** è dovuto a scioperi o a lavori programmati di cui è stata data comunicazione;
- in caso di eventi naturali catastrofici o eventi dovuti a terzi;
- per i biglietti gratuiti;
- per i biglietti il cui importo è uguale o inferiore a 4 euro.

Treno in ritardo: come ottenere il rimborso?

La **procedura di rimborso** prevede che il viaggiatore possa richiedere il rimborso già dopo **3 giorni** e decade trascorsi **12 mesi**. Dal 1 marzo 2015 è stata eliminata la possibilità di avere il rimborso in denaro. Si può avere un **bonus sull'acquisto dei biglietti**. I canali principali attraverso cui fare richiesta sono i seguenti:

- sito web di Trenitalia o di altra compagnia ferroviaria andando nell'apposita sezione;
- biglietterie;
- agenzie di viaggi;
- centri assistenza clienti.

Entro 24 ore dalla richiesta, si avrà un riscontro e, se questo risulterà positivo, si otterrà il **rimborso**. Se il **biglietto** era stato **acquistato on-line**, la procedura è semplicissima e si può ottenere un bonus elettronico. In tutti i casi occorre indicare il **codice Pnr** riportato sul biglietto.

Treno in ritardo: rimborso per treno cancellato

Nel caso di **treno cancellato** per motivi sciopero o per altre motivazione, si ha diritto al **rimborso integrale** del biglietto. Inoltre, in **caso di sciopero**, anche se il nostro treno non è stato cancellato possiamo richiedere il rimborso integrale del biglietto prima della partenza. Per ottenere il rimborso la procedura è la stessa indicata nel paragrafo precedente.