

13. I reclami

I passeggeri possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese:

- tramite il webform disponibile nella sezione Reclami del sito di Trenitalia;
- compilando l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza delle principali stazioni. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata A/R:
 - per i servizi di trasporto regionale, all'indirizzo della Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio disponibile sul sito www.trenitalia.com nella Sezione Reclami;
 - per i servizi di trasporto media e lunga percorrenza, all'indirizzo: Trenitalia S.p.A., Ufficio reclami e rimborsi, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma.

Gli indirizzi sopra citati potranno essere utilizzati anche per l'invio, tramite posta raccomandata A/R, di reclami in forma scritta senza supporto del modulo dedicato, purché contengano i seguenti elementi minimi necessari:

- i riferimenti identificativi del passeggero/i (nome, cognome, recapito), e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo.
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle presenti CGT o alle Carte dei Servizi.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della consegna a Trenitalia, se inviato per posta raccomandata A/R;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro 5 giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie o i FrecciaLounge/Freccioclub.

In caso di risposta tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al 10% del prezzo del titolo di viaggio.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al 20% del prezzo del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'indennizzo da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento dello stesso da parte di Trenitalia, è previsto nella misura e secondo le modalità rispettivamente indicate nella Parte II – Trasporto Nazionale, punto 13 e Parte III – Trasporto Regionale, punto 8.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus utilizzabile, entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia e, limitatamente al trasporto nazionale, anche per i servizi Trenitalia France.

In caso di risposta tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo del 10% del prezzo del titolo di viaggio viene erogato contestualmente all'invio della risposta da parte di Trenitalia.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo del 20% del prezzo del titolo di viaggio viene erogato automaticamente al 121° giorno.

Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il passeggero ha la possibilità di utilizzare la procedura della Conciliazione paritetica per i viaggi aventi origine e destinazione comprese nel territorio italiano.

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it:

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Trenitalia quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;

- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.