



Viaggio in treno, viaggio sereno

| *Prisca Bognuda*

Molte destinazioni europee si possono raggiungere facilmente e in modo più sostenibile in treno. Ma che cosa succede se qualcosa va storto? Capita di incorrere in ritardi, cancellazioni o altri inconvenienti che possono sconvolgere i piani di viaggio. In queste situazioni, soprattutto se si è all'estero, è importante conoscere i propri diritti di passeggero ed essere in grado di farli valere in modo efficace.

Le regole sono le stesse in vigore in Germania, Austria, Francia e Italia: se i viaggiatori arrivano a destinazione almeno 60 minuti dopo l'orario previsto a causa di ritardi o cancellazioni, possono avere diritto a un rimborso del 25% sul prezzo del biglietto, o addirittura del 50% se il ritardo supera i 120 minuti. Tuttavia, le modalità di richiesta variano da Paese a Paese.

Se vi trovate in **Germania** prima di poter chiedere il rimborso del biglietto bisogna rivolgersi al personale del treno per ricevere una conferma del ritardo. I reclami vanno poi presentati online oppure recandosi al centro servizi e compilando il modulo relativo ai diritti dei passeggeri. Il consiglio è quello di richiedere questo modulo direttamente al personale del treno così da riceverlo immediatamente sul posto. Tuttavia, esiste una regola in vigore dallo scorso anno (2023): queste normative, infatti, sono valide solo e unicamente per i ritardi imputabili alla compagnia ferroviaria. Quindi se il ritardo del treno è dovuto a calamità naturali o a eventi esterni non sarà possibile richiedere alcun rimborso.

Anche se vi trovate in **Austria** (ÖBB) è necessario chiedere prima la conferma del ritardo e poi procedere con la richiesta di rimborso. La conferma si può avere, oltre che richiedendola al personale, anche online o via e-mail rivolgendosi al servizio clienti. Il rimborso parziale del biglietto, tramite il modulo ÖBB, avviene solo in caso di ritardo, oppure se le prestazioni prenotate non sono quelle realmente offerte; ad esempio, se invece della cuccetta ci si ritrova una poltrona reclinabile.

In **Francia** invece esistono regole diverse che si distinguono in base al tipo di treno utilizzato. Se si viaggia con un OUIGO le regole sono identiche a quelle degli altri paesi ma con un punto a favore del viaggiatore: non è necessario richiedere nulla. Se il treno arriva in ritardo, infatti, al passeggero giunge automaticamente un SMS con la conferma del ritardo e l'importo del risarcimento sotto forma di voucher. Diverse invece sono le regole se si viaggia con un TGV. A partire da 30 minuti di ritardo il viaggiatore riceve un rimborso pari al 25% del prezzo del biglietto; dai 120 minuti di ritardo viene risarcito il 50% del prezzo pagato. Se il ritardo supera i 180 minuti viene invece riconosciuto un rimborso del 75% del biglietto. Con il TGV però, per ricevere il risarcimento, è necessario compilare online il modulo chiamato G30.

La situazione in Svizzera

- I viaggiatori riceveranno un'indennità se giunti a destinazione con o più di 60 minuti di ritardo pari al 25% del prezzo del biglietto. A partire da 120 minuti di ritardo, indennità pari al 50% del prezzo.
- Ai titolari di abbonamenti o di titoli di trasporto forfettari (con almeno una settimana di corsa senza limitazioni), in caso di ritardo a partire da un'ora sarà rimborsato il valore giornaliero dell'abbonamento.
- Il modulo di domanda per i viaggiatori interessati è disponibile online o presso tutte le imprese di trasporto. Le richieste di indennità potranno così essere presentate presso ogni punto vendita o all'indirizzo www.swisspass.ch/diritto-dei-viaggiatori, indipendentemente dall'impresa di trasporto che è stata interessata dal ritardo.
- In caso di ritardo superiore a 60 minuti, l'impresa di trasporto deve offrire ai viaggiatori qualcosa da bere e, se il tempo d'attesa si prolunga, una ristorazione adeguata, sempre che ve ne sia la disponibilità sul veicolo o alla fermata. All'occorrenza si dovrà anche organizzare un pernottamento gratuito adeguato, incluso il trasporto, a condizione che il ritardo non sia imputabile a cause di forza maggiore.

Infine, in **Italia** se si viaggia con Trenitalia il risarcimento può essere richiesto in diversi modi: sia attraverso le biglietterie sia presso l'agenzia di viaggio dove avete acquistato il biglietto, oppure online compilando l'apposito modulo.

Cancellazione di treni

In caso di cancellazione dei treni, i passeggeri bloccati in una stazione devono ricevere un trasporto alternativo dagli operatori ferroviari di ogni Paese. Se il proseguimento del viaggio non è possibile, la compagnia ferroviaria è tenuta a organizzare un viaggio in taxi fino alla destinazione o a fornire un alloggio, inclusi i trasferimenti da e per la destinazione. Questo regolamento è valido anche se la compagnia ferroviaria non è responsabile della cancellazione. I limiti massimi per le spese locali e regionali sono di 80 euro a persona per una notte in hotel e 50 euro a persona per un viaggio in taxi. È sempre consigliabile contattare la compagnia ferroviaria prima di sostenere personalmente qualsiasi spesa. Questo vale per tutti e quattro i Paesi coinvolti.

I casi particolari

Prima di partire, soprattutto se si viaggia con un treno notturno, è bene prestare attenzione ai seguenti punti:

- È preferibile prenotare i biglietti tramite le FFS o direttamente con l'operatore del treno notturno.

- I biglietti digitali sono più pratici perché spesso permettono un rimborso più rapido.
- Se prima della partenza ci si accorge che qualcosa non corrisponde alla prenotazione (ad esempio, la carrozza prenotata del treno notturno non è disponibile), si può scendere dal treno e annullare il viaggio. In questo caso, di norma, viene rimborsato il 100% del prezzo del biglietto. È fondamentale però ottenere la conferma da parte del personale sul declassamento delle prestazioni fornite del treno in questione.
- Qualora invece si decidesse di continuare il viaggio accettando il declassamento delle prestazioni e quindi una perdita di qualità, si ha generalmente diritto a un rimborso parziale del costo del biglietto. Nel caso delle ÖBB per esempio viene fornita una tabella di calcolo per questo tipo di rimborsi.
- Se il biglietto è stato acquistato tramite le FFS, è consigliabile andare direttamente a uno sportello FFS per ottenere il rimborso immediato. Se, invece, il biglietto è stato acquistato direttamente da ÖBB, si dovrà andare a uno sportello ÖBB o compilare il modulo online.