



**Economia - Carro deragliato,  
Federconsumatori: a disposizione degli  
utenti per chiedere rimborso o cambio  
biglietto**

Roma - 20 apr 2023 (Prima Notizia 24) "Le aziende devono fornire assistenza ai passeggeri durante l'attesa e garantire un trasporto alternativo in caso di mancato ripristino del servizio ordinario".

"Da questa mattina il traffico ferroviario è andato completamente in tilt da Nord a Sud a causa del deragliamento di un carro vagone merci nei pressi della stazione Firenze Castello. L'evento, che non ha registrato feriti ma solo danni all'infrastruttura, sta provocando enormi disagi: su tutta la linea tirrenica si registrano ritardi fino a oltre 5 ore, cancellazioni e interminabili attese presso le stazioni, anche solo per informazioni su rimborsi e tratte alternative. Mentre il Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti auspica un ripristino della circolazione entro il pomeriggio, le società del trasporto ferroviario Trenitalia e Italo, hanno pubblicato sui siti ufficiali l'elenco dei treni cancellati nella giornata odierna e hanno annunciato che, intorno alle ore 11:00, è ripartita la circolazione dei treni AV. Relativamente a quanto avvenuto è necessario che, in primo luogo, siano tutelati i diritti degli utenti. I consumatori, infatti, possono richiedere a tutte le società del trasporto ferroviario il rimborso del biglietto, il cambio del biglietto ad altra data, o la prosecuzione del viaggio, ricevendo in questo ultimo caso i relativi indennizzi per il ritardo accumulato. Le aziende devono, inoltre, fornire assistenza ai passeggeri durante l'attesa (incluso il pernottamento, in caso di partenza il giorno successivo) e devono garantire ai viaggiatori un trasporto alternativo in caso di mancato ripristino del servizio ordinario. Ove il trasporto alternativo non sia fornito dalle aziende, l'utente può provvedere autonomamente all'acquisto di un altro titolo, richiedendo poi il rimborso, come previsto dal recente Regolamento Europeo sui diritti dei passeggeri. Ricordiamo ai cittadini che per informazioni e/o assistenza, o per far valere i propri diritti qualora non fossero garantiti, possono rivolgersi alle sedi Federconsumatori presenti in tutta Italia, per valutare l'eventuale ricorso alle procedure di conciliazione". E' quanto ha reso noto Federconsumatori.

(Prima Notizia 24) Giovedì 20 Aprile 2023