

12 marzo 2008 0:00

Numero a pagamento 892021 di Trenitalia

Salve, vi scrivo per chiedervi un consiglio, in quanto ieri mi sono sentito oggetto sfruttato di un meccanismo più grande di me.

Ero a Napoli, e dovevo prendere un treno per tornare a Roma. Avevo acquistato un biglietto elettronico Trenitalia per un treno delle ore 18,24, che per varie vicissitudini ho perso.

In stazione, i dipendenti Trenitalia mi hanno detto che l'unico modo per cambiare la prenotazione era chiamare il numero 892021 - numero telefonico a pagamento di 1 EURO E TOT CENTESIMI al minuto.

In sintesi, ho chiamato BEN SEI VOLTE, spendendo in totale CIRCA 30 EURO, e mi rispondeva sempre lo stesso operatore che sembrava perdere tempo apposta ad ogni chiamata, chiedendomi AD OGNI TELEFONATA i miei minimi dettagli, dopodichè dicendo che i computer si erano rotti e che dovevo attendere in linea, e TUTTE LE VOLTE poco prima del cambio della prenotazione LA LINEA CADEVA. Non ero richiamato, come diceva la vocina registrata ad inizio telefonata ("se la linea cade, provveremo a richiamarvi"). Non posso credere che sia stato un caso, poichè è avvenuto lo stesso iter per SEI VOLTE, con lo stesso atteggiamento da parte dell'operatore.

Il risultato è che non sono riuscito a cambiare la mia prenotazione, ed in più ho speso 30 euro di telefonate.

E' possibile fare ricorso, fare qualcosa, avere un rimborso, anche fare risaltare la notizia a livello stampa?

Spero in un vostro riscontro.

Grazie, distinti saluti,

Gabriele, da Roma (RM)

Risposta:

puo' farsi dare dall'operatore il dettaglio delle telefonate in modo da dimostrare la durata di queste ed i costi sostenuti, e chiedere il rimborso con raccomandata a/r di messa in mora da inviare alla sede legale della societa':
clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Nel caso in cui non ottenga una risposta nei termini da lei indicati, occorre adire il giudice.

Qui di seguito, inoltre, le modalita' per inoltrare il reclamo direttamente alla societa' (anche se noi consigliamo di utilizzare la raccomandata):

clicca qui (<http://www.trenitalia.com/it/bf0716dfc2536010VgnVCM10000045a2e90aRCRD.shtml>)