

Milano, 12 agosto 2020

OGGETTO: rimborso abbonamenti annuali Trenord.

Gentilissima Assessore,

con la presente sono a portare alla Sua attenzione una spiacevole situazione denunciata da diverse rappresentanze di pendolari lombardi in merito al rimborso degli abbonamenti annuali di Trenord, con l'auspicio che un Suo fattivo interessamento possa risultare risolutivo.

Mi riferisco, segnatamente, ad un possibile cortocircuito comunicativo dell'Azienda nella relazione con la clientela, che ha indotto gli utenti del Servizio Ferroviario Regionale, sulla scorta di informazioni risultate successivamente fuorvianti, ad optare per valutazioni contrarie alla tutela del proprio "credito di viaggio".

In particolare Trenord, a mezzo di assistenza telefonica, ha sempre rassicurato i clienti sostenendo la possibilità di richiedere il rimborso dell'abbonamento relativamente ai mesi in cui esso non sia stato utilizzato, senza indicare limitazioni temporali di sorta.

Nei più recenti contatti, invece, a seguito delle ultime decisioni assunte anche da Regione Lombardia in merito al riconoscimento del rimborso, la posizione dell'Azienda parrebbe radicalmente mutata, affermando come il rimborso possa essere erogato limitatamente ai mesi di marzo ed aprile (tramite voucher e non, anche, in denaro), mentre nulla sarebbe dovuto per i mesi successivi. Per godere del rimborso dell'intero periodo effettivamente non fruito, secondo Trenord, l'utenza avrebbe dovuto presentare nel mese di maggio la richiesta di rimborso per "rinuncia al viaggio", con riconsegna dell'abbonamento e rimborso in denaro del valore residuo con applicazione della penale del 10%. Una procedura che nei precedenti contatti con i pendolari l'Azienda aveva espressamente sconsigliato, assicurando come non fosse necessaria proprio a fronte della sopracitata possibilità di rimborso.

Ora è di tutta evidenza che i pendolari del ferro, possessori di un abbonamento annuale, non possano subire una penalizzazione economica a causa della fiducia riposta nella correttezza delle comunicazioni di Trenord. Che il disagio sia semplicemente di natura comunicativa o che discenda da valutazioni societarie mutate nel tempo, è necessario che Regione Lombardia si attivi nei confronti di Trenord al fine di porre rimedio al nocumento che i pendolari subirebbero, beffardamente, proprio per l'affidamento riposto nelle indicazioni fornite dall'Assistenza Clienti della società medesima.

Pertanto, oltre a chiederLe un gentile interessamento, sono a sottoporre alla Sua attenzione la seguente proposta: qualora il rimborso promesso non risultasse effettivamente percorribile, Trenord potrebbe ammettere retroattivamente la "rinuncia al viaggio", ben potendo peraltro verificare l'effettiva inattività degli abbonamenti, essendo tali titoli di viaggio elettronici.

Ritengo importante che, quanto prima, si possa fare chiarezza ed impostare azioni volte alla tutela tanto degli interessi economici dei pendolari, quanto della stessa credibilità aziendale.

In attesa di un gentile riscontro, porgo cordiali saluti.

f.to Matteo Piloni