

**MODULO PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO BIGLIETTO/ABBONAMENTO O DI INDENNIZZO**

Gentile Passeggero,

con il presente modulo, barrando la relativa casella, può presentare sia domanda di rimborso del Suo biglietto/abbonamento, sia richiedere l'indennizzo per il ritardo del treno, sia l'indennizzo per PRM: se desidera il rimborso, lo consegna compilato in tutte le sue parti presso la biglietteria della stazione di partenza o in quella dove si è interrotto il viaggio, se invece vuole richiedere l'indennizzo per ritardo treno, lo consegna presso la biglietteria della stazione di arrivo.

Se Lei è titolare di un abbonamento annuale e non ha più interesse a viaggiare, ricordi di allegare l'abbonamento in originale alla domanda di rimborso (ad eccezione degli abbonamenti emessi in formato PDF).

Laddove Trenitalia non abbia proposto un itinerario alternativo verso la destinazione finale entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo, della soppressione o della coincidenza persa (limitatamente al biglietto singolo e al biglietto cumulativo), Lei ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionate. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato (Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte I – Norme Comuni, Punto 10, Par. 10.1.1).

La biglietteria rilascerà una ricevuta per attestare l'avvenuto deposito della domanda.

Il modulo può essere inviato anche per posta ordinaria alla Direzione Regionale competente (\*).

Le ricordiamo inoltre che la domanda di rimborso, di indennità da ritardo o indennità PRM può essere presentata anche attraverso il *webform* disponibile su [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

Per maggiori informazioni consulti le "Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte III - Trasporto Regionale", disponibili su [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

RIMBORSO

INDENNITA' PER RITARDO TRENO

INDENNITA' PRM

**INDICHI IL MOTIVO DELLA RICHIESTA (SELEZIONI UNA SOLA OPZIONE)**

- Doppio acquisto
- Anomalia del sito
- Rinuncia al viaggio
- Treno soppresso
- Rinuncia per ritardo in partenza maggiore di 60 minuti
- Sciopero

- Indennizzo per ritardo all'arrivo**
- Differenza tra servizio acquistato e servizio utilizzato**
- Indennità persona con disabilità/PRM (treno non accessibile indicato in Orario come accessibile)**
- Restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale (Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte I – Norme Comuni, Punto 10, Par. 10.1.1)**

## CANALE DI ACQUISTO


- Agenzia di viaggi (online e fisica)
- Trenitalia for Business B2B (acquisto Sito internet o App Trenitalia)
- Trenitalia for Business TRIA (acquisto tramite Agenzia di viaggi)
- Sito internet Trenitalia
- App Trenitalia
- Biglietteria Self Service
- Biglietteria di stazione
- Call center
- Sistema EMV (Leonardo Express)
- Altro (es. bar, tabaccheria, Mobility Welfare) \_\_\_\_\_

## MODALITÀ DI EROGAZIONE RIMBORSO/INDENNITÀ

- Ritiro denaro presso la biglietteria della stazione di (Indicare) \_\_\_\_\_
- Bonifico bancario
- Riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto  
(In caso di acquisto effettuato con carta di credito, il rimborso viene effettuato sullo stesso strumento pagamento)
- altro .....(es. storno in fattura/nota credito, Mobility Welfare)

## DATI DEL VIAGGIO

<b>Numero Identificativo del biglietto</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Treno</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Data del Viaggio</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
				g g m m a a	
<b>Numero identificativo dell'abbonamento</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>ORIGINE/DESTINAZIONE DEL VIAGGIO</b>			
		Da _____			
		A _____			
<b>N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Treno</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Data del Viaggio</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
				g g m m a a	



1234567890  
1234567890 TI  
1234567890 BI

## DATI ANAGRAFICI E BANCARI

Cognome\*

Nome\*

Indirizzo\*

n.\*\*

Cap \*

Città\*

Pr\*

Nazione\*

Tel.

e-mail\*

(solo se si è scelto il pagamento con Bonifico - l'intestatario dell'IBAN deve corrispondere al nominativo del richiedente)

Iban\*

(solo per residenti all'estero o titolari di conto all'estero)

Bic/Swift/ABA\*

\* Dati obbligatori



---

---

---

---

---

---

## INVIO PER POSTA ORDINARIA - ELENCO INDIRIZZI

Abruzzo	Via E. Ferrari, snc - 65124, Pescara
Alto Adige	Via Garibaldi, 3 - Garibaldistrasse. 3 - 39100, Bolzano/Bozen
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Centrale - 85100, Potenza
Calabria	Via Mercalli, 48 - 89129, Reggio Calabria
Campania	Corso Novara, 10 - 80143, Napoli
Friuli-Venezia Giulia	Viale Miramare, 18 - 34145, Trieste
Lazio	Via Giolitti, 60 - 00185, Roma
Liguria	Via del Lagaccio, 3 - 16134, Genova
Marche	Via Einaudi, 17 - 60125, Ancona
Molise	Via Novelli, 2 - 86100, Campobasso
Piemonte	Corso Spezia 2 - 10126, Torino
Puglia	Piazza Aldo Moro, interno Stazione FS, I piano - 70122, Bari
Sardegna	Viale La Playa, 17 - 09123, Cagliari
Sicilia	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c. - 90123, Palermo
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini, 58 - 50129, Firenze
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 38121, Trento
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS - 06124, Perugia
Valle d'Aosta	P.za Manzetti, 1 - 11100, Aosta
Veneto	Sestiere Cannaregio, 2 - Venezia Centro - Ponte della libertà - 30121, Venezia

(\*) **Attenzione!**

In caso di richiesta di rimborso o indennità PRM scegliere la Direzione competente con riferimento alla stazione di partenza riportata sul titolo di viaggio. Per le sole stazioni di origine ricadenti nella regione Lombardia ed Emilia Romagna, la richiesta deve essere inviata con riferimento alla stazione di arrivo. Laddove le stazioni di partenza e arrivo ricadano entrambe in Lombardia ed Emilia Romagna la richiesta deve essere inviata ad una delle Direzioni Regionali/Provinciali limitrofe.

In caso di richiesta di indennità per ritardo treno selezionare la Direzione competente con riferimento alla stazione di arrivo riportata sul titolo di viaggio. Per le sole destinazioni ricadenti nella regione Lombardia ed Emilia Romagna, la richiesta deve essere inviata con riferimento alla stazione di partenza. Laddove le stazioni di partenza e arrivo ricadano entrambe in Lombardia ed Emilia Romagna la richiesta deve essere inviata ad una delle Direzioni Regionali/Provinciali limitrofe.

**Informativa sulla Protezione dei Dati Personali  
(Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo n.2016/679)**

**GESTIONE DEI RIMBORSI O DELLE INDENNITA' PER RITARDO TRENO O PER PRM**

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione complessiva del rimborso, la invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

**I. Titolare del Trattamento e DPO**

**In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti**

Titolare: Trenitalia S.p.A. rappresentata dall'Amministratore Delegato pro-tempore, è contattabile all'indirizzo mail [titolaretrattamento@trenitalia.it](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it), con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 - Roma.

DPO: Contatto del Data Protection Officer (DPO): [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

**II. Tipologie di dati personali**

**In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo**

- Dati personali del richiedente il rimborso acquisiti direttamente dall'interessato:

Dati obbligatori: nome, cognome, e-mail, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, coordinate bancarie, N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card, copia del documento di identità del dichiarante (salvo il caso in cui la dichiarazione sia firmata in presenza del dipendente addetto a riceverla), sussistenza delle condizioni previste dall'art 215 DL n. 34/2020 convertito con Legge n. 77/2020;

Dati facoltativi: contatti telefonici

Nel caso in cui il titolare dell'abbonamento sia minorenni, Dati del genitore/ tutore/ delegato del minorenni richiedente il rimborso:

Dati obbligatori: nome, cognome, e-mail, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, coordinate bancarie, copia del documento di identità del dichiarante (salvo il caso in cui la dichiarazione sia firmata in presenza del dipendente addetto a riceverla).

Dati facoltativi: contatti telefonici.

Dati del minorenni: Nome e Cognome, data e luogo di nascita e indirizzo di residenza, N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card), sussistenza delle condizioni previste dall'art. 215 DL n. 34/2020 convertito con Legge n. 77/2020.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**III. Finalità del Trattamento**

**In questa sezione le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui suoi dati**

a. Gestione della pratica del rimborso. Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale e legale)

b. Miglioramento nella gestione del rimborso in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta; Natura del conferimento (Facoltativa); Base giuridica (Consenso)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto a), ha natura "obbligatoria" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di gestire la richiesta del rimborso.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui il punto b) ha natura "facoltativa", pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di migliorare la gestione della richiesta del rimborso in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata contattando il Data Manager della Direzione Regionale/Provinciale, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

#### **IV. I soggetti destinatari dei dati**

**In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati**

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Trenitalia S.p.A.)
- Altre Società del Gruppo FS
- Società di Servizi informatici

Soggetti non direttamente riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Società terze qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'evento oggetto della richiesta di rimborso o di indennità per ritardo.
- Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza

I Suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Trenitalia S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Trenitalia S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il Data Manager della Direzione Regionale/Provinciale, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

#### **V. Conservazione dei dati**

**In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati**

I dati personali che ci hai fornito saranno conservati per:

**Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria:** 10 anni dalla chiusura della pratica di rimborso.

**Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa:** 24 mesi dall'acquisizione del dato

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

#### **VI. Diritti degli Interessati**

**In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo**

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Trenitalia S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Trenitalia S.p.A. contattando il Data Manager della Direzione Regionale/Provinciale, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

### **CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Consensi

Per i trattamenti indicati nel punto (b, Par. III – “Finalità del trattamento”):

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la migliore gestione del rimborso o dell'indennità per ritardo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Do il consenso  Non do il consenso

Data   /   /    
g g m m a a

Firma del Cliente \_\_\_\_\_

ELENCO INDIRIZZI MAIL DEI DATA MANAGER DA UTILIZZARE ESCLUSIVAMENTE PER ESERCITARE I DIRITTI RICONOSCIUTI DAL REG. UE 679/2016 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	
Abruzzo	Via E. Ferrari, snc, 65124, Pescara <b>datamanager_abruzzo@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Alto Adige	Via Garibaldi, 3, 39100, Bolzano/Bozen <b>datamanager_bolzano@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza <b>datamanager_basil@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Calabria	Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria <b>datamanager_calabria@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Campania	Corso Novara, 10, 80143, Napoli <b>datamanager_campania@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Friuli-Venezia Giulia	Viale Miramare, 18 - 34135 Trieste <b>datamanager_fvg@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Lazio	Via Giolitti, 60, 00185, Roma <b>datamanager_lazio@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Liguria	Via del Lagaccio, 3, 16134, Genova <b>datamanager_liguria@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Marche	Via Einaudi, 17, 60125, Ancona <b>datamanager_marche@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Molise	Via Novelli, 2, 86100, Campobasso <b>datamanager_molise@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Piemonte	Corso Spezia, 2, 10126, Torino <b>datamanager_piemonte@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Puglia	Piazza Aldo Moro, interno Stazione FS, I piano - 70122, Bari <b>datamanager_puglia@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Sardegna	Viale La Playa 17, 09123, Cagliari <b>datamanager_sardegna@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Sicilia	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo <b>datamanager_sicilia@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Firenze <b>datamanager_toscana@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 28121- Trento <b>datamanager_trento@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia <b>datamanager_umbria@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Valle d'Aosta	P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta <b>datamanager_vda@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Veneto	Sestiere Cannaregio, 2 - Venezia Centro - Ponte della libertà - 30121, Venezia <b>datamanager_veneto@trenitalia.it</b> e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.



## COMPILAZIONE A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

RIFERIMENTO PRATICA \*\*

NUMERO IDENTIFICATIVO  
BIGLIETTO/ABBONAMENTO

BIGLIETTO CONSEGNATO  
IN ORIGINALE

DATA

 /  / 

ORA

 : 

ULTERIORI ANNOTAZIONI A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

.....  
.....  
.....

TIMBRO

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

'\*\*' Facoltativo

## RICEVUTA DA STACCARE E CONSEGNARE AL CLIENTE

BIGLIETTERIA DI

RIFERIMENTO PRATICA \*\*

NUMERO IDENTIFICATIVO  
BIGLIETTO/ABBONAMENTO

BIGLIETTO CONSEGNATO  
IN ORIGINALE

DATA

 /  / 

ORA

 : 

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta.

TIMBRO