

## 8. RIMBORSI E INDENNITA'

### 1. Rimborso

#### 1.1 Diritto al rimborso

Il viaggiatore può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato nei seguenti casi:

- ***Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile alle Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica***

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata superiore a 60 minuti;
- sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto;

si effettua un rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale: in caso contrario procederà all'inoltro alla Direzione Regionale competente della richiesta presentata in forma scritta. Per il biglietto elettronico regionale la richiesta di rimborso deve essere sempre inoltrata in forma scritta.

Nel caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Regionale competente allegando l'originale del biglietto.

#### *Biglietto totalmente non utilizzato*

Il rimborso avviene per intero, anche se già convalidato.

La mancata utilizzazione deve essere fatta constatare al personale di Trenitalia nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio.

#### *Biglietto parzialmente non utilizzato*

a) *per una parte del percorso* il viaggiatore deve far constatare al personale di Trenitalia la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. Si rimborsa la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato;

b) *viaggio in classe inferiore* il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, per la mancanza di classe superiore su treni che da orario ufficiale la prevedono. La mancata utilizzazione deve essere annotata sul biglietto cartaceo dal Personale di bordo di Trenitalia.

Nei casi a e b sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del servizio (per soppressione/interruzione o utilizzo di classe inferiore), deve farsi validare il biglietto a bordo del treno.

## *Abbonamenti quindicinali, mensili e trimestrali*

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Regionale/Provinciale competente, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi biglietteria o AdV, di tanti quindicesimi, trentesimi o novantesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento, rispettivamente se si tratta di abbonamento quindicinale, mensile o trimestrale. Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

## *Abbonamento annuale*

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento nel periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

- ***Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore***

Il rimborso di un biglietto regionale deve essere richiesto entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi biglietteria o presso l'Agenzia di Viaggio abilitata che lo ha emesso.

Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche su APP Trenitalia, sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sui sistemi Mobile e sulle Self-service.

Per i BER acquistati tramite credito telefonico i rimborsi sono effettuati mediante l'erogazione di un credito elettronico, visibile all'interno dell'Area Riservata Trenitalia del cliente, che può essere utilizzato per effettuare nuovi acquisti sui canali digitali di Trenitalia.

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe.

Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è pari o inferiore a €8,00 a viaggiatore.

Per gli abbonamenti il rimborso è previsto solo per l'abbonamento annuale regionale che può essere rimborsato, prima dell'inizio di validità, con applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%. In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla tariffa 40 per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero con applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%.

Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti, per azioni di promozione o di fidelizzazione, in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento.

*Rimborso per l'abbonamento annuale a tariffa regionale con applicazione della sovraregionale AS*

Per gli abbonamenti annuali a tariffa regionale con applicazione della sovraregionale AS il rimborso è previsto prima dell'inizio di validità, con applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%. In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili (valore mensile calcolato 1/10 del costo annuale) per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero con applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5%.

### *Biglietto parzialmente non utilizzato*

Il viaggiatore può chiedere, prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda valersi dei mezzi alternativi, messi a disposizione da Trenitalia, per mancata coincidenza dipendente dal ritardo o dalla soppressione del treno o da interruzioni di servizio;
- b) salvo quanto diversamente disposto dalle singole tariffe, quando il viaggiatore, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purché la mancata prosecuzione sia fatta constatare a Trenitalia all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia comprovata.

Nei casi a e b sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del servizio (per fatto proprio del viaggiatore), deve farsi validare il biglietto a bordo del treno.

### *Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone*

Il viaggiatore può richiedere, entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, il rimborso parziale nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori.

### *Viaggio in classe inferiore*

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utilizzare la classe inferiore.

### *Biglietto per trasporto animali*

Il biglietto è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a €8,00 dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

- ***Rimborso per errato acquisto***

E' ammesso il rimborso per acquisto di due abbonamenti o di due biglietti di corsa semplice intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

- ***Rimborso biglietti elettronici con Sistema EMV***

Per i biglietti elettronici acquistati con il sistema EMV (presso i gate automatici delle stazioni di Roma Termini e Fiumicino Aeroporto) non è ammesso il rimborso se non in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica.

## ***Rimborso in caso di soppressione o interruzione***

La richiesta di rimborso, in casi di soppressione o interruzione, può essere:

- presentata alla Biglietteria della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- presentata alla Biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione, sia per le richieste di rimborso integrale per cause FS o per ordine dell'autorità pubblica. In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia;
- presentata alle Direzioni Regionali/Provinciali per i treni speciali;
- spedita per posta entro 30 giorni dall'evento, insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale) dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto, purché non coincida con quella di arrivo, alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della località di partenza. In caso di richiesta di rimborso tramite posta, la Direzione Regionale/Provinciale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

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. Per l'invio tramite posta fa fede la data di invio della richiesta.

## **1.2 Esclusione dal rimborso**

Non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto (tariffa 1/ter) non sono rimborsabili per mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del viaggiatore;
- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- gli abbonamenti settimanali, quindicinali, mensili e trimestrali (con esclusione errato acquisto e, nei casi previsti, in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica).

## **1.3 Modalità di rimborso**

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- il possessore del biglietto non nominativo;
- l'intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- per le comitive, l'organizzatore del viaggio, il capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, il singolo componente;
- i delegati dagli aventi diritto.

La richiesta di rimborso per rinuncia da parte del viaggiatore può essere presentata entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Tale richiesta di rimborso può essere:

- presentata alle Biglietterie di Trenitalia, consegnando il modulo di richiesta e apponendo la firma sul modulo in presenza del dipendente addetto a riceverla;
- spedita tramite posta ordinaria alle Direzioni Regionali/Provinciali competenti per le località di partenza del viaggio; per richiedere il rimborso deve essere compilato il modulo di richiesta ([clicca qui](#)) da inviare insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale) e alla copia del documento d'identità;
- inviata tramite e-mail alle Direzioni Regionali/Provinciali competenti per le località di partenza del viaggio; per richiedere il rimborso deve essere compilato il modulo di richiesta ([clicca qui](#)) da inviare con allegata la fotocopia o la scannerizzazione o la foto del titolo di viaggio e del documento d'identità;
- presentata all'Agenzia di Viaggio emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del cliente.

La Direzione Regionale/Provinciale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

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.

Come è effettuato il rimborso:

- in contanti, nel caso di richiesta verbale, presso la biglietteria o l'Agenzia di Viaggio emittente;
- a mezzo assegno, riaccredito su carta di credito utilizzata in fase di acquisto, bonifico bancario o bonus dagli Uffici competenti. Il bonus è utilizzabile entro un anno dall'emissione.

## **2. Indennità**

### **2.1 Indennità da ritardo – biglietto singolo (corsa semplice)**

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero può chiedere un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a 16,00 euro);
- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a 8,00 euro).

La richiesta di indennità può essere inoltrata esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti.

Per poter richiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza che all'arrivo; qualora a bordo del treno si richieda il controllo elettronico del biglietto al Personale di Accompagnamento, non sarà necessaria la validazione nella stazione di arrivo;
- per il biglietto elettronico regionale e biglietti elettronici acquistati con il sistema EMV: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

E' possibile verificare il diritto all'indennità per biglietto singolo (corsa semplice) sul sito di Trenitalia, all'interno della sezione "Informazioni per gli utenti dei treni IC/ICN e Regionali (Del. ART 106/2018)" ([clicca qui](#)), inserendo il codice biglietto e la data di emissione. La verifica è possibile per i biglietti singoli venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita diretti ed indiretti e verificati elettronicamente a bordo treno dal Personale di Accompagnamento.

Laddove si sia acquistato il biglietto sui canali on line, il cliente registrato, entro e non oltre 1 anno dalla data del viaggio, può verificare il diritto all'indennità attraverso la sezione del sito "I miei viaggi" e, in caso ne abbia diritto, può richiedere in tale sezione un bonus, un riaccredito elettronico da utilizzare per acquisti successivi oppure avere il riaccredito automatico dell'importo spettante sulla carta utilizzata.

In tutti gli altri casi la richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre 1 anno dalla data del viaggio, presso le biglietterie oppure inviando per posta il modulo ([clicca qui](#)) nonché l'originale del biglietto singolo alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo del viaggio oppure inviando il modulo e scannerizzazione/foto del biglietto singolo per e-mail sempre alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo; 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. Per l'invio tramite posta o email fa fede la data di invio della richiesta.

La Direzione Regionale/Provinciale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. In caso di mancato riconoscimento, la Direzione Regionale/Provinciale invierà una comunicazione in tal senso.

Il passeggero non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Per il "biglietto globale misto", rappresentato da soluzioni di viaggio in combinazione tra i servizi del trasporto nazionale e quelli del trasporto regionale, acquistati contestualmente, l'indennità di ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio. Per le soluzioni di viaggio "globali miste", ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo verrà considerato l'orario di arrivo del treno regionale selezionato in fase di acquisto.

## **2.2 Indennità da ritardo per abbonamenti**

Dal 9 maggio 2019 è in vigore un indennizzo per ritardo per i titolari di abbonamento in base alla Delibera ART n.106/2018.

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

Per gli abbonamenti integrati l'indennità è calcolata con la medesima modalità sulla quota parte della tariffa integrata spettante a Trenitalia. Verifica qui l'ammissibilità ([clicca qui](#)).

Per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte, gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle tratte di competenza per ciascun vettore interessato.

Tale indennità da ritardo non è prevista laddove sia già prevista una specifica indennità da ritardo già attivata dalla Regione/Provincia Autonoma (es. Bonus Abbonati).

Il diritto all'indennità per abbonamento è verificabile sul sito di Trenitalia, all'interno della sezione "Informazioni per gli utenti dei treni IC/ICN e Regionali (Del. ART 106/2018)" ([clicca qui](#)), inserendo il codice abbonamento e la data di emissione. La verifica è possibile per gli abbonamenti regionali (a tariffa regionale e regionale con applicazione sovraregionale) venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita diretti ed indiretti. Fino all'11 aprile 2021, è possibile per i titolari di tali abbonamenti, se ne hanno diritto, di richiedere l'indennità per ritardo fino a 19 mesi successivi alla data di scadenza dell'abbonamento stesso.

Il sistema non è al momento in grado di valutare il diritto all'indennità per gli abbonamenti integrati venduti da Trenitalia e per gli abbonamenti integrati non venduti da Trenitalia; si invitano pertanto i titolari a conservarne l'originale fino a nuova comunicazione, che sarà resa nota attraverso il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. I titolari possono rivolgersi ai canali di contatto di Trenitalia o alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza.

Laddove si sia acquistato l'abbonamento sui canali on line, il cliente registrato, entro e non oltre 1 anno dalla scadenza dell'abbonamento, può verificare il diritto all'indennità attraverso la sezione del sito "I miei viaggi" e, in caso ne abbia diritto, può richiedere in tale sezione un bonus o un riaccredito elettronico da utilizzare per acquisti successivi oppure avere il riaccredito automatico dell'importo spettante sulla carta utilizzata.

Valida dal 16.02.2021

In tutti gli altri casi la richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre 1 anno dalla scadenza dell'abbonamento, presso le biglietterie oppure inviando per posta il modulo ([clicca qui](#)) nonché la copia dell'abbonamento alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo del viaggio oppure inviando il modulo e scannerizzazione/foto dell'abbonamento per e-mail sempre alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo; 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. Per l'invio tramite posta o email fa fede la data di invio della richiesta.

La Direzione Regionale/Provinciale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. In caso di mancato riconoscimento, la Direzione Regionale/Provinciale invierà una comunicazione in tal senso.

### **2.3. Indennità per PRM**

Trenitalia riconosce un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice, quando una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, in caso di rinuncia al viaggio.

La richiesta dell'indennità può essere presentata per posta alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di partenza del viaggio, in caso di biglietteria di partenza chiusa o assente, fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio. Scarica il modulo ([clicca qui](#)).

In caso di riconoscimento del diritto, Trenitalia eroga l'indennità, a scelta del cliente, in contanti (nella modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto del biglietto) o tramite un bonus spendibile entro dodici mesi.

Non è previsto un minimo non indennizzabile.