

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, il sito www.trenitalia.com e sui sistemi Mobile.

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.

1.2 Esclusione dal rimborso

Non hanno diritto al rimborso:

Valida dal 09.05.2019

- 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 può essere presentata entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto a:

- le biglietterie Trenitalia;
- le Direzioni Regionali/Provinciali competenti per le località di partenza del viaggio, in caso di biglietteria di partenza chiusa o assente;
- l'Agenzia di Viaggio emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del cliente.

In caso di soppressione o interruzione, la richiesta di rimborso può essere presentata a:

- la biglietteria della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- la biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione 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;
- le Direzioni Regionali/Provinciali per i treni speciali;
- essere spedita per posta, entro 24 ore 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.

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

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

- il 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);
- il 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).

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 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;
- per il biglietto elettronico regionale e biglietti elettronici acquistati con il sistema EMV: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

La richiesta di indennità deve essere inoltrata, entro e non oltre 1 anno dall'evento, per posta, alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio con allegato il biglietto in originale; in caso di biglietto elettronico regionale deve essere allegata la stampa cartacea del Pdf.

La Direzione Regionale/Provinciale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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

- se prima dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo;
- 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 per abbonamenti

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

L'adeguamento dei sistemi di vendita per l'erogazione dell'indennità è in corso.

Si invitano i titolari di tali abbonamenti a conservare l'originale degli abbonamenti mensili o annuali validi per maggio 2019 e mesi seguenti per la richiesta dell'eventuale indennità nel caso in cui, all'atto dell'adeguamento dei sistemi di vendita, risulti che se ne abbia diritto.

L'indennità da ritardo non è prevista laddove siano già attivate dalla Regione / Provincia Autonoma altre modalità di indennizzo (es. Bonus Abbonati).

Con successivi avvisi saranno rese note le modalità di riconoscimento ed erogazione dell'indennità.

Aggiornamenti e informazioni, tra cui modalità e tempi per l'indennità per abbonati, saranno pubblicati su www.trenitalia.com (sezione trasporto regionale).