

# MODULO DI RICHIESTA DI RIMBORSO E INDENNIZZO

a norma del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio

*I passeggeri possono utilizzare questo modulo per richiedere il rimborso e/o l'indennizzo da parte delle imprese ferroviarie.*

*I passeggeri hanno il diritto di utilizzare questo modulo. Al tempo stesso, si noti che l'uso di questo modulo non è obbligatorio. Alcune imprese ferroviarie possono disporre di un proprio modulo online o di un sistema analogo sul loro sito web o tramite un'applicazione mobile per trattare le richieste di rimborso o di indennizzo. Alla presentazione delle richieste possono applicarsi termini a norma del diritto nazionale.*

*Si noti che alcune imprese ferroviarie possono offrire condizioni di rimborso e indennizzo più favorevoli rispetto a quelle previste dal regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>(1)</sup>. Si raccomanda pertanto di verificare i termini e le condizioni dell'impresa ferroviaria interessata.*

*Compilare chiaramente le parti pertinenti del modulo IN STAMPATELLO.*

## 1. Motivi della richiesta

*Apporre una crocetta [X] accanto a ciascun inconveniente oggetto della richiesta*

- Ritardo
- Soppressione
- Perdita di coincidenza dovuta a ritardo o soppressione

## 2. Precedente richiesta di rimborso/indennizzo per ritardo/soppressione/perdita di coincidenza per lo stesso viaggio ferroviario

*Le imprese ferroviarie possono disporre di un proprio modulo online o di un sistema analogo sul loro sito web o tramite un'applicazione mobile per trattare le richieste di rimborso o di indennizzo.*

*Ha già chiesto il rimborso e/o l'indennizzo per un ritardo, una soppressione o una perdita di coincidenza durante lo stesso viaggio ferroviario mediante tali mezzi? Se sì, completi le informazioni riportate di seguito.*

- 2.1. Data della precedente richiesta di rimborso/indennizzo per lo stesso viaggio ferroviario (giorno/mese/anno):  
.../.../....
- 2.2. Richiesta indirizzata a (indicare il nome dell'impresa ferroviaria - se sono coinvolte più imprese ferroviarie, riporti qui tutti i nomi):  
.....
- 2.3. Mezzo usato per tale richiesta precedente (ad esempio modulo online o applicazione mobile – indicare il riferimento a tale richiesta, se disponibile):  
.....

<sup>(1)</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1).

### 3. Dettagli del viaggio

3.1.	Nome dell'impresa ferroviaria .....
3.2.	Viaggio previsto
3.2.1.	Data di partenza ( <i>giorno/mese/anno</i> ): .../.../....
3.2.2.	Stazione di partenza: .....
3.2.3.	Stazione di destinazione: .....
3.2.4.	Orario di partenza previsto ( <i>ora/minuti</i> ): .....:....
3.2.5.	Orario di arrivo previsto a destinazione ( <i>ora/minuti</i> ): .....:....
3.2.6.	Treno n./categoria di treno: .....
3.2.7.	Numero/i del biglietto/dei biglietti o riferimento della prenotazione: .....
3.2.8.	Prezzo del biglietto/dei biglietti: .....
3.3.	Viaggio effettivo
3.3.1.	Data di arrivo effettivo ( <i>giorno/mese/anno</i> ): .../.../....
3.3.2.	Orario di partenza effettivo ( <i>ora/minuti</i> ): .....:....
3.3.3.	Orario di arrivo effettivo alla destinazione finale ( <i>ora/minuti</i> ): .....:....
3.3.4.	Treno n./categoria di treno: .....
3.3.5.	Perdita di coincidenza a ( <i>stazione</i> ): .....

#### 4. Natura della richiesta all'impresa ferroviaria

*Specificare la richiesta/le richieste con una crocetta [X].*

- Rimborso da parte dell'impresa ferroviaria del biglietto o dei biglietti(\*), (\*\*) a causa di un treno soppresso o in ritardo o di una perdita di coincidenza che comporterebbe un ritardo previsto all'arrivo alla destinazione finale pari o superiore a 60 minuti.
- Indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria(\*\*) (selezionare una delle opzioni seguenti):
  - per un ritardo all'arrivo alla destinazione finale compreso tra 60 e 119 minuti(\*\*\*)
  - per un ritardo all'arrivo alla destinazione finale uguale o superiore a 120 minuti
  - per ritardi o cancellazioni ricorrenti subiti da un passeggero in possesso di titolo di viaggio o abbonamento. (\*\*\*\*)
- Rimborso da parte dell'impresa ferroviaria dei costi sostenuti per il ricorso ad altri fornitori di servizi di trasporto o di altre costi (fatture di altre imprese ferroviarie, autobus, pullman, taxi, albergo o altre sistemazioni, pasti, bevande)(\*\*\*\*\*)

*Si noti che non è possibile richiedere risarcimenti e rimborsi da parte delle imprese ferroviarie in caso di perdita di una o più coincidenze se si applicano tutte le seguenti condizioni:*

- 1) *ha acquistato il biglietto o i biglietti in un'unica transazione commerciale per un viaggio comprendente una o più coincidenze;*
- 2) *sui biglietti, o su un altro documento (elettronico), è indicato che questi ultimi rappresentano contratti di trasporto distinti;*
- 3) *ne è stato informato prima dell'acquisto.*

*(\*) Il rimborso è corrisposto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Non ha diritto al rimborso del biglietto o dei biglietti se l'impresa ferroviaria le ha offerto di proseguire il viaggio o di seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, adottando le necessarie disposizioni a tal fine, e lei ha accettato tale offerta.*

*(\*\*) L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa richiesta. Si noti che le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti indennizzi. Tale soglia non può superare 4 EUR per biglietto. La preghiamo inoltre di notare che può richiedere l'indennizzo o il rimborso del biglietto/dei biglietti da parte di un'impresa ferroviaria, ma non può richiederli entrambi per lo stesso viaggio.*

*(\*\*\*) Si noti che alcune imprese ferroviarie possono concedere indennizzi per ritardi inferiori alla soglia di 60 minuti.*

*(\*\*\*\*) Si noti che i criteri per la determinazione del ritardo e per il calcolo dell'indennizzo sono indicati nelle modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria a norma dell'articolo 19, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782.*

*(\*\*\*\*\*) Sono presi in considerazione solo i costi ritenuti adeguati a norma dell'articolo 18, paragrafo 3, e dell'articolo 20, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782. Si noti che i pasti e le bevande dovrebbero essere offerti dall'impresa ferroviaria in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o presso la stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo. Il rimborso dei costi sostenuti per il ricorso ad altri fornitori di servizi di trasporto è corrisposto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Si raccomanda vivamente di presentare documenti giustificativi pertinenti.*

**Per maggiori informazioni sui diritti dei passeggeri e sui mezzi per far valere i propri diritti:**

- può consultare il sito web "Your Europe": [www.europa.eu/youreurope/citizens/travel](http://www.europa.eu/youreurope/citizens/travel)
- può scaricare l'app "Passenger rights" scansionando il codice QR
- può contattare Europe Direct telefonicamente al numero  
00 800 6 7 8 9 10 11



## 5. Dati personali

5.1.	Nome
5.1.1.	Nome: .....
5.1.2.	Cognome: .....
5.2.	Indirizzo
5.2.1.	Via .....
5.2.2.	n.: .....
5.2.3.	Paese: .....
5.2.4.	Codice postale: .....
5.2.5.	Città: .....
5.3.	Dati di contatto
5.3.1.	Indirizzo di posta elettronica <i>(ove applicabile, indicare l'indirizzo utilizzato al momento della prenotazione)</i> : .....
5.3.2.	Numero di telefono: .....
5.4.	Forma di pagamento preferita per il rimborso/l'indennizzo: <i>(contrassegnare una sola casella)</i> <input type="checkbox"/> Denaro <input type="checkbox"/> Buoni e/o altri servizi (se offerti)
5.5.	Estremi di pagamento <i>(in caso di preferenza per il rimborso/l'indennizzo in denaro)</i>
5.5.1.	IBAN (numero del conto): .....
5.5.2.	SWIFT/BIC (numero di instradamento): .....
5.5.3.	Altri mezzi di pagamento utilizzati dal passeggero per acquistare il biglietto (ad esempio PayPal, Apple pay ecc.): .....
5.5.4.	Nome del titolare del conto <i>(nome, cognome)</i> : .....

6. Informazioni supplementari relative al biglietto/viaggio

*Se lo desidera, può aggiungere qui informazioni supplementari relative al biglietto/viaggio, compresi eventuali costi aggiuntivi sostenuti per il ricorso ad altri fornitori di servizi di trasporto o altri costi (fatture di altre imprese ferroviarie, autobus, pullman, taxi, albergo o altre sistemazioni, pasti, bevande). Si raccomanda vivamente di presentare documenti giustificativi pertinenti. Massimo 2 500 caratteri*

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

**ALLEGARE I DOCUMENTI PERTINENTI**

(ad esempio copia del biglietto/dei biglietti o della prenotazione/delle prenotazioni, compresa la documentazione per i costi aggiuntivi sostenuti; conferma del ritardo/della soppressione, ove opportuno)

Il regolamento generale sulla protezione dei dati [regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(2)</sup>] si applica al trattamento dei dati personali mediante il presente modulo. Ulteriori informazioni sulle modalità di trattamento dei dati personali sono fornite dal destinatario del presente modulo. **Con la presente riconosco che il destinatario del presente modulo comune di rimborso e indennizzo può condividere i miei dati personali con altre parti interessate se necessario per il trattamento della mia richiesta.**

*Indicare con una crocetta [X]*

Sì  NO

**Dichiaro che tutte le informazioni fornite nel presente modulo sono veritiere e accurate sotto ogni punto di vista e per tutti i passeggeri**

Data della domanda (giorno/mese/anno): .../.../....

Luogo della domanda: .....

Nome del passeggero o del suo rappresentante: .....

**Il modulo compilato e gli allegati devono essere inviati a Sistemi Territoriali SpA utilizzando una delle modalità definite nella procedura adottata in ottemperanza alla Delibera 28/2021 ART e illustrate nella sezione "Reclami" del sito [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it) e nella Carta dei Servizi della Mobilità di Sistemi Territoriali SpA.**

<sup>(2)</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).