



## **FAQ - RICHIESTA RIMBORSO ABBONAMENTI MENSILI E ANNUALI METREBUS ROMA E LAZIO A ZONE PER COVID-19**

### **1 – CHI PUÒ CHIEDERE IL RIMBORSO**

#### **1.1 Chi può chiedere il rimborso?**

R. Può chiedere il rimborso chi nei mesi del *lockdown* aveva un abbonamento mensile o annuale Metrebus Roma o Lazio a Zone in corso di validità e non lo ha potuto utilizzare in conseguenza delle misure governative di contenimento.

#### **1.2 Chi può presentare la richiesta di rimborso?**

R. La richiesta di rimborso può essere presentata esclusivamente dall'intestatario dell'abbonamento. Se il titolare è un minore, la richiesta deve essere inoltrata dal genitore/tutore.

#### **1.3 Quali sono i titoli di viaggio per cui posso chiedere il rimborso?**

R. I titoli di viaggio per cui puoi chiedere il rimborso sono:

- Tutti gli abbonamenti mensili e annuali Metrebus Roma e Lazio a Zone su supporto elettronico
- L'abbonamento Mensile Metrebus Lazio a Zone su supporto magnetico (cartaceo)
- Gli abbonamenti Giovani e Studenti Metrebus Roma e Studenti Metrebus Lazio (vedi punto 6)
- Gli abbonamenti mensili Metrebus Roma dematerializzati acquistati attraverso una delle App aderenti al servizio B+ (vedi punto 7)
- Gli abbonamenti mensili Metrebus Roma "tap & go" (vedi punto 8)

#### **1.4 Quali sono i mesi di non utilizzo del mio abbonamento mensile o annuale per cui posso chiedere il rimborso?**

R. I mesi per cui puoi chiedere il rimborso sono marzo 2020 e/o aprile 2020.

### **2 – COME CHIEDERE IL RIMBORSO**

#### **2.1 Come posso chiedere il rimborso?**

R. Per presentare la richiesta di rimborso collegati a [rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it](http://rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it), Se non lo sei già, registrati a [MyAtac](http://MyAtac) e clicca su "Richiesta Rimborso" – "Covid-19". Compila il web form dedicato ed allega la documentazione richiesta.

**Saranno accettate solo ed esclusivamente le richieste di rimborso pervenute tramite [MyAtac](http://MyAtac).**

**Se hai presentato la richiesta precedentemente o in altra modalità ripresentala collegandoti al sito indicato.**



## 2.2 Quali sono i dati che devo inserire nel web form per la richiesta di rimborso?

**R. Se chiedi il rimborso per il tuo abbonamento**, inserisci nel web form:

- i dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale, telefono, e-mail)
- gli estremi di un tuo documento di identità in corso di validità
- il numero di serie dell'abbonamento oggetto della richiesta di rimborso.

**Se fai la richiesta per l'abbonamento di un minore di cui sei genitore/tutore** inserisci nel web form:

- nome, cognome e codice fiscale del minore
- nome, cognome e codice fiscale del genitore/tutore
- gli estremi di un documento in corso di validità del minore
- il numero di serie dell'abbonamento oggetto della richiesta di rimborso.

### 2.2.1 Devo allegare anche della documentazione alla richiesta nel web form?

**R. Sì**, la documentazione varia a seconda del titolo di viaggio per cui chiedi il rimborso.

**NOTA BENE:** i documenti da caricare devono essere in formato PDF.

- **ABBONAMENTO MENSILE O ANNUALE METREBUS ROMA O METREBUS LAZIO A ZONE SU SUPPORTO ELETTRONICO METREBUS CARD**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento **annuale** o **mensile Metrebus Roma o Lazio a Zone**, con titolo caricato su supporto elettronico **Metrebus Card**, allega la copia fronte/retro di un documento d'identità in corso di validità.

Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE:** i documenti da caricare devono essere in formato PDF.

- **ABBONAMENTO MENSILE METREBUS ROMA SU SUPPORTO ELETTRONICO CARD èROMA**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento **mensile Metrebus Roma**, con titolo caricato su supporto elettronico **Card èRoma**, allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità e la copia fronte/retro della card su cui era caricato il titolo/i di viaggio di cui chiedi il rimborso, necessariamente compilata con nome, cognome e data di nascita.

Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE:** i documenti da caricare devono essere in formato PDF.



- **ABBONAMENTO MENSILE METREBUS LAZIO A ZONE SU SUPPORTO CARTACEO**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento **mensile Metrebus Lazio a Zone**, su supporto magnetico (**cartaceo**), allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità e la copia fronte/retro del titolo cartaceo di cui chiedi il rimborso, necessariamente compilato con nome, cognome e data di nascita.

Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE: i documenti da caricare devono essere in formato PDF.**

- **ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO A ZONE SU SUPPORTO ELETTRONICO METREBUS CARD IN ABBINAMENTO AL TRASPORTO URBANO LOCALE DI POMEZIA O POGGIO MIRTETO**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento **annuale Metrebus Lazio a Zone**, con titolo caricato su **supporto elettronico**, in abbinamento al **servizio di trasporto urbano locale di Pomezia o Poggio Mirteto** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità, la copia fronte/retro dell'abbonamento annuale Metrebus e la copia fronte/retro del titolo del trasporto urbano locale abbinato.

Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE: i documenti da caricare devono essere in formato PDF.**

- **ABBONAMENTO MENSILE METREBUS LAZIO A ZONE SU SUPPORTO CARTACEO IN ABBINAMENTO AL TRASPORTO URBANO LOCALE DI POMEZIA O POGGIO MIRTETO**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento **mensile Metrebus Lazio a Zone**, su supporto magnetico (**cartaceo**), in abbinamento al **servizio di trasporto urbano locale di Pomezia o Poggio Mirteto** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità, la copia fronte/retro dell'abbonamento mensile Metrebus, necessariamente compilato con nome, cognome e data di nascita e del titolo del trasporto urbano locale abbinato.

Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE: i documenti da caricare devono essere in formato PDF.**

- **ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO A ZONE ACQUISTATO PRESSO LE BIGLIETTERIE TRENITALIA**

Se chiedi il rimborso di un abbonamento annuale Metrebus Lazio a Zone acquistato presso una Biglietteria Trenitalia allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità e la copia fronte/retro del titolo Metrebus oggetto della richiesta di rimborso.



Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**NOTA BENE: i documenti da caricare devono essere in formato PDF.**

### **2.3 Come faccio a sapere se la mia richiesta di rimborso è stata accettata?**

R. Inviata la richiesta di rimborso, riceverai una prima comunicazione di corretta compilazione/acquisizione e il codice identificativo della richiesta. Successivamente, un'altra comunicazione ti indicherà il suo esito e, in caso di accettazione, tutte le istruzioni da seguire per accedere al rimborso.

Puoi verificare lo stato della richiesta in ogni momento accedendo alla tua area personale su [MyAtac](#).

## **3 – TIPOLOGIE RIMBORSO**

### **3.1 Quali sono le forme di rimborso previste?**

R.

- **PROLUNGAMENTO DEL TITOLO**

Se nel periodo del *lockdown* avevi in corso di validità un **abbonamento mensile o annuale Metrebus Roma o Lazio a Zone caricato su supporto elettronico** ti sarà riconosciuto, in caso di accoglimento della richiesta, il prolungamento del titolo che sarà pari al numero dei mesi di mancato utilizzo riconosciuti (1 o 2 mesi).

- **VOUCHER**

Se nel periodo del *lockdown* avevi un **abbonamento mensile Metrebus Lazio a Zone su supporto magnetico (cartaceo)** ti sarà riconosciuto, in caso di accoglimento della richiesta, un voucher per il ritiro di un titolo di viaggio con le stesse caratteristiche del titolo che non hai potuto utilizzare. Ti precisiamo che se avevi un titolo cartaceo Lazio a Zone valido nel mese di marzo 2020 e uno valido nel mese di aprile 2020 devi presentare due richieste di rimborso separate: in questo caso ognuna avrà il suo esito e, se accolta, il suo voucher.

## **4 – TEMPI**

### **4.1 Entro quando posso chiedere il rimborso?**

R. Puoi chiedere il rimborso per il mancato utilizzo del tuo abbonamento **entro il 30 settembre 2020** collegandoti a [rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it](http://rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it), Se non lo sei già, registrati a [MyAtac](#) e clicca su "Richiesta Rimborso" – "Covid-19".

### **4.2 Accettata la mia richiesta di rimborso, entro quando posso prolungare la validità del mio abbonamento?**

R. Entro il 30 giugno 2021.



#### 4.3 Accettata la mia richiesta di rimborso, entro quando posso utilizzare il voucher?

R. Potrai utilizzare il tuo voucher entro un anno dall'emissione.

### **5 – COME E DOVE POSSO PROLUNGARE LA VALIDITÀ DEL TITOLO E UTILIZZARE IL VOUCHER?**

#### 5.1 La mia richiesta di rimborso è stata accolta, come ottengo il prolungamento dell'abbonamento?

R.

- **SE IL TUO ABBONAMENTO È IN CORSO DI VALIDITÀ**

Se il tuo **abbonamento**, caricato su supporto elettronico, è **in corso di validità** e la tua richiesta di rimborso è stata accolta puoi ottenere il **prolungamento del titolo**, per i mesi di non utilizzo che ti sono stati riconosciuti, attivandolo sui **parcometri di Atac** se hai un abbonamento Metrebus Roma e le **MEB Cotral** se hai un abbonamento Metrebus Lazio a Zone.

Se hai un **abbonamento Metrebus**, caricato su supporto elettronico, **abbinato al trasporto urbano locale di Pomezia o Poggio Mirteto** e la tua richiesta di rimborso è stata accolta, puoi ottenere il **prolungamento del titolo Metrebus** in corso di validità attivandolo sui **parcometri di Atac** se hai un abbonamento Metrebus Roma e le **MEB Cotral** se hai un abbonamento Metrebus Lazio a Zone e richiedere analogo estensione del **titolo al trasporto urbano locale in abbinamento** presso le rivendite della **Società Troiani**.

- **SE IL TUO ABBONAMENTO È SCADUTO**

**Se il tuo abbonamento è scaduto**, e la tua richiesta di rimborso è stata accolta, **per ottenere il prolungamento del titolo è necessario procedere con il rinnovo**.

#### ***PROLUNGAMENTO DEL TITOLO CONTESTUALE AL RINNOVO/ACQUISTO***

Otterrai il prolungamento del titolo, per i mesi di non utilizzo che ti sono stati riconosciuti, **contestualmente al rinnovo/acquisto** del tuo abbonamento presso le **Biglietterie Atac** (clicca su "Biglietterie Atac" e seleziona il link a destra "biglietterie e punti vendita"), una delle **rivendite autorizzate** (tabaccai, edicole, etc.- clicca su "rivendite autorizzate" e trova il "punto di ricarica" più vicino a te) o online su **MyAtac**.

#### ***PROLUNGAMENTO DEL TITOLO ATTIVABILE PRESSO I PARCOMETRI ATAC E LE MEB COTRAL***

Se rinnovi/acquisti l'abbonamento dopo l'accoglimento della richiesta in un punto vendita autorizzato (tabaccai, edicole, etc. non dotate di web pos) e nelle Biglietterie Cotral, puoi ottenere il prolungamento del titolo attivandolo presso i parcometri Atac se hai un abbonamento Metrebus Roma e le MEB Cotral se hai un abbonamento Metrebus Lazio a Zone.

Se hai un **abbonamento Metrebus**, caricato su supporto elettronico, **abbinato al trasporto urbano locale di Pomezia o Poggio Mirteto scaduto** puoi ottenere il **prolungamento del titolo**



**Metrebus**, per i mesi di non utilizzo che ti sono stati riconosciuti, **procedendo con il rinnovo/acquisto** come descritto sopra. Per avere analoga **estensione del titolo urbano locale in abbinamento recati presso una delle rivendite della Società Troiani**.

Se hai un **abbonamento annuale Metrebus Lazio a Zone** acquistato presso una **Biglietteria Trenitalia** puoi ottenere il **prolungamento** del titolo **Metrebus**, per i mesi di non utilizzo che ti sono stati riconosciuti, **attivandolo sui parcometri di Atac o le Meb Cotral**. Si specifica che per ottenere il prolungamento del titolo è necessario che sia in corso di validità, quindi se scaduto deve essere rinnovato.

## **5.2 La mia richiesta di rimborso è stata accolta ed ho ricevuto un voucher. Come lo utilizzo?**

**R.** Puoi utilizzare il voucher, riconosciuto come forma di rimborso, presso le Biglietterie Atac.

Riceverai un **abbonamento mensile Metrebus Lazio a Zone cartaceo** con le stesse caratteristiche del titolo oggetto di rimborso. Potrai scegliere tra una delle mensilità disponibili in Biglietteria e comunque non oltre l'arco temporale di due mesi successivi alla data in cui richiedi la sostituzione del voucher (es. se vai in biglietteria a settembre potrai ritirare un mensile Lazio a Zone cartaceo o per settembre o per ottobre o per novembre).

Per il ritiro del nuovo titolo ricorda di portare con te l'originale del mensile cartaceo oggetto della richiesta di rimborso (necessariamente compilato con nome, cognome e data di nascita), che dovrai riconsegnare in Biglietteria.

Se hai un **abbonamento mensile Metrebus Lazio a Zone cartaceo abbinato al trasporto urbano locale di Pomezia o Poggio Mirteto** recati con il voucher, riconosciuto come forma di rimborso, presso una delle rivendite della Società Troiani; potrai ritirare un abbonamento mensile Metrebus Lazio a Zone (cartaceo) con le stesse caratteristiche del titolo per cui hai chiesto il rimborso e il titolo di trasporto urbano locale abbinato. Per il ritiro del nuovo titolo ricorda di portare con te l'originale dei due abbonamenti oggetto di rimborso, che dovrai riconsegnare in rivendita.

## **6 – GIOVANI E STUDENTI METREBUS ROMA E STUDENTI METREBUS LAZIO**

### **6.1 Come posso chiedere il rimborso?**

**R.** Se nel periodo del *lockdown* avevi in corso di validità un abbonamento annuale Giovani e Studenti Metrebus Roma o Studenti Metrebus Lazio e non lo hai potuto utilizzare in conseguenza delle misure governative di contenimento, puoi presentare la richiesta di rimborso collegandoti a [rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it](http://rimborsimetrebuscovid.atac.roma.it),

**Se non lo sei già, registrati a [MyAtac](#) e clicca su “Richiesta Rimborso” – “Covid-19”. Compila il web form dedicato ed allega la documentazione richiesta (i documenti da caricare devono essere in formato PDF).**

Se chiedi il rimborso di un **abbonamento Giovani e Studenti Metrebus Roma** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità. Se chiedi il rimborso per un minore,



alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

Se chiedi il rimborso di un **abbonamento Studenti Metrebus Lazio** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità e la copia fronte/retro dell'abbonamento Metrebus oggetto della richiesta di rimborso. Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

Se chiedi il rimborso di un **abbonamento Studenti Metrebus Lazio a Zone abbinato al servizio di trasporto urbano di Pomezia o Poggio Mirteto** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità, la copia fronte/retro dell'abbonamento Metrebus oggetto della richiesta di rimborso e del titolo del trasporto urbano locale abbinato. Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

Se chiedi il rimborso di un **abbonamento Studenti Metrebus Lazio a Zone acquistato presso una delle Biglietterie Trenitalia** allega la copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità e la copia fronte/retro dell'abbonamento Metrebus oggetto della richiesta di rimborso. Se chiedi il rimborso per un minore, alla documentazione suddetta, allega anche la copia fronte/retro di un tuo documento di identità in corso di validità in qualità di genitore/tutore.

**Inviata la richiesta, riceverai una prima comunicazione di corretta compilazione/acquisizione e il suo codice identificativo. Successivamente, un'altra comunicazione ti indicherà il suo esito e, in caso di accettazione, tutte le istruzioni da seguire per accedere al rimborso.**

## **7 – ABBONATI MENSILI METREBUS ROMA CON TITOLO DEMATERIALIZZATO ACQUISTATO ATTRAVERSO UNA DELLE APP ADERENTI AL SERVIZIO B+**

### **7.1 Come posso chiedere il rimborso?**

**R.** Se nel periodo del *lockdown* avevi un abbonamento mensile Metrebus Roma dematerializzato acquistato attraverso una delle App aderenti al servizio B+ per la richiesta di rimborso rivolgiti direttamente alla tua App.

## **8 – ABBONATI MENSILI METREBUS ROMA “tap & go”**

### **8.1 Come posso chiedere il rimborso?**

**R.** Se nel periodo del *lockdown* avevi un abbonamento mensile Metrebus Roma caricato sulla tua carta di pagamento *contactless*, acquistato tramite il servizio “tap & go”, per la richiesta di rimborso accedi a [MyAtac](#) e clicca su “Richiesta Rimborso” – “Covid-19”. Compila il web form dedicato e nella sezione “Dati del titolo di viaggio” alla voce “Tipologia di titolo” seleziona “TAP&GO”.