

CARTA DELLA MOBILITÀ - RECLAMO E RICHIESTA INDENNIZZO

INFORMATIVA GENERALE E ISTRUZIONI OPERATIVE

GTT riconosce al cliente, in possesso di un documento di viaggio acquistato a titolo oneroso, uno specifico indennizzo di natura compensativa (nella misura di 3 Euro mediante buono sconto per l'acquisto titoli di viaggio urbani e suburbani o, in alternativa, due biglietti di corsa semplice) in specifici casi di ritardo sulla rete di superficie urbana e suburbana.

Sono considerati i ritardi rispetto all'orario programmato ufficiale (pubblicato sul sito internet GTT), direttamente imputabili a GTT e riferiti alla fascia oraria dalle ore 07.00 alle ore 21.00, lunedì - sabato (feriali).

A titolo di esempio, sono esclusi dai casi indennizzabili i provvedimenti di deviazione linee, incidenti, manifestazioni ecc. Non danno titolo alla richiesta di indennizzo le informazioni sui passaggi ottenute tramite display di fermata, app, siti web e altri strumenti di infomobilità (che espongono orari diversi da quello ufficiale o che effettuano calcoli del percorso), in quanto non tengono conto di eventuali servizi sostitutivi/aggiuntivi.

La verifica dei ritardi effettivi, come da intesa con le associazioni dei consumatori accreditate dal Comune di Torino, viene effettuata attraverso il Sistema Informativo del Servizio (SIS) che registra lo stato della rete in tempo reale.

L'indennizzo può essere riconosciuto a seguito di reclamo inoltrato tramite form nel sito GTT all'indirizzo: <https://www.gtt.to.it/crm/#/assistenza>.

Si precisa che gli orari delle linee del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano sono di due tipologie:

- ad intervallo (linee principali in servizio diurno), con elevata frequenza di passaggio in fermata e mezzi cadenzati da un intervallo variabile nel corso della giornata;
- ad orario (altre linee in servizio diurno, tutte le linee in servizio serale e notturno), con ridotta frequenza di passaggi che in fermata avvengono a determinati orari fissi.

La procedura di reclamo e richiesta di indennizzo può essere attivata nei seguenti casi:

- ritardo maggiore di 15' per una linea di autobus a intervallo. In tal caso il ritardo è da sommare all'intervallo dei passaggi programmati in quel momento. Es. su una linea a intervallo di 10 minuti l'indennizzo si può richiedere a partire dal 26° minuto di attesa;
- ritardo maggiore di 30' per una linea di autobus a orario. In tal caso il ritardo è quello misurato rispetto all'ora del previsto passaggio;
- ritardo maggiore di 30' per una linea tranviaria. In tal caso il ritardo è da sommare all'intervallo dei passaggi programmati in quel momento;
- ritardo maggiore di 60' in caso di blocco della linea di metropolitana e della sola linea tranviaria 4. In tali casi la Centrale Operativa GTT attua un piano di autobus sostitutivi: il ritardo è quello del veicolo sostitutivo, misurato rispetto al momento del blocco della linea.

Ai fini della presentazione del reclamo, al verificarsi dell'evento il cliente deve convalidare o riconvalidare a bordo del mezzo in ritardo il titolo di viaggio.

Il cliente deve far pervenire il reclamo con la richiesta di indennizzo entro 5 giorni dalla data in cui si è verificato l'evento.

Nel caso in cui il reclamo, correttamente inoltrato, risulti fondato e non contestato da GTT, verrà riconosciuto un indennizzo compensativo nella misura di 3 Euro mediante rilascio di un buono sconto che dovrà essere utilizzato entro 60 giorni dalla data di emissione. I buoni non sono cumulabili. In alternativa, a titolo di indennizzo si potranno richiedere due biglietti di corsa semplice.

Nell'ipotesi in cui GTT non riconosca la fondatezza del reclamo, il cliente ha comunque facoltà di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica (rif. Carta della Mobilità).

La Carta della Mobilità è disponibile sul sito internet www.gtt.to.it.