

Gestione dei rimborsi ai passeggeri dei servizi di trasporto di Trentino trasporti esercizio SpA

Trentino trasporti esercizio S.p.A adotta una gestione dei rimborsi legata alla casistica di seguito esposta.

Rimborsi per ritardi e/o soppressioni:

- Servizio Urbano:
 - corsa anticipata (esclusivamente nelle fasce orarie da inizio servizio alle 7.00 e dalle 21.00 a fine servizio) o non effettuata (esclusivamente ultima corsa serale o servizio festivo) - esclusivamente in caso di perdita documentata di coincidenza con altro mezzo di trasporto pubblico, extraurbano e/o ferroviario;
 - ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti).
- Servizio Extraurbano:
 - corsa o fermata non effettuata – esclusivamente nel caso in cui la corsa successiva sia prevista dopo oltre 60 minuti – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);
 - guasto del mezzo utilizzato con mancata garanzia del proseguimento del viaggio entro 60 minuti fino alla destinazione – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);
 - ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);
 - soppressione di linea che faccia perdere utilità all'abbonamento di durata almeno mensile acquistato – Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo.
- Servizio Ferroviario (Si precisa che è prevista una soglia di 4 euro, sotto la quale non è previsto alcun risarcimento):
 - corsa o fermata non effettuata – esclusivamente nel caso in cui la corsa successiva sia prevista dopo oltre 60 minuti – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);
 - guasto del mezzo utilizzato con mancata garanzia del proseguimento del viaggio entro 60 minuti fino alla destinazione – Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);
 - ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti - Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti);

- soppressione di linea che faccia perdere utilità all'abbonamento di durata almeno mensile acquistato – Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo.
- Per ritardi e soppressioni che interessino utenti con abbonamento valido per la tratta ferroviaria Trento-Borgo-Bassano, si rinvia a quanto stabilito dalle disposizioni del Servizio trasporti della Provincia autonoma di Trento.

Altri casi di rimborso (validi per tutti i servizi, salvo dove diversamente specificato):

- Mancato resto o emissione da parte delle self-service del titolo di viaggio pagato;
- Servizio Extraurbano e Ferroviario – nei casi di emettitrice automatica non funzionante (per malfunzionamento non previamente comunicato) o di chiusura, nel caso di biglietterie presenziate, non previamente resa nota, in cui l'utente sia costretto ad acquistare biglietto poi coperto dall'acquisto di abbonamento tale da assorbire anche il biglietto stesso – rimborso del biglietto;
- Errore nel pagamento della corsa utilizzando l'applicazione OPENMOVE – richiesta di rimborso da presentare entro 6 mesi dal pagamento.
- Errore nella detrazione del valore della corsa utilizzando la carta scalare – richiesta di rimborso da presentare entro 6 mesi dalla detrazione erroneamente effettuata – rimborso in contanti presentando la smart card presso una biglietteria aziendale (no agenzie).
- Mancato check-out carta scalare - esclusivamente quando l'utente risulta impossibilitato ad effettuare la validazione in discesa causa validatrice non funzionante o in caso di corsa soppressa successivamente al check in dell'utente – rimborso in contanti di € 5,00 presentando la smart card presso una biglietteria aziendale (no agenzie)
- furto/smarrimento della carta a scalare nominativa - si procede a duplicazione della tessera con recupero del credito; **Non si procede a rimborso nei casi di furto/smarrimento della carta a scalare anonima;**
- Titoli di viaggio annuali (esclusi gli abbonamenti studenti a tariffa-famiglia) di tipo extraurbano o di libera circolazione - a prescindere dalle cause – rimborso di metà dell'importo pagato, qualora la richiesta sia presentata alla Provincia entro i primi 6 mesi di validità dell'abbonamento stesso, previa restituzione del titolo di viaggio; **Non si procede a rimborso di titoli di viaggio semestrali (pensionati o lavoratori e altri);**
- **Abbonamenti studenti universitari:** nel caso di extraurbani annuali pagati a prezzo pieno è possibile ottenere il **rimborso in base all'ICEF**; la richiesta va presentata entro il 31 ottobre dell'anno di riferimento presso gli sportelli TTE;
- **Abbonamenti studenti fino alla quinta superiore:** nel caso di annuali pagati a prezzo pieno è possibile ottenere il **rimborso in base all'ICEF**; la richiesta va presentata entro il 31 ottobre dell'anno di riferimento presso gli sportelli delle Casse Rurali.
- **Abbonamenti studenti fino alla quinta superiore (tariffa famiglia):** in caso di **rinuncia**, per qualsiasi motivo, è possibile ottenere il rimborso del 50%; la richiesta deve essere formalizzata al Servizio trasporti entro il 31 dicembre dell'anno scolastico a cui si riferiscono, previa restituzione del titolo di viaggio;
- Biglietto di corsa semplice o andata/ritorno acquistato prima della divulgazione di avviso di sciopero e non goduto causa lo sciopero – rimborso del biglietto non goduto; **non si rimborsano causa sciopero i biglietti venduti dopo la proclamazione dello sciopero stesso;**
- Ogni altro rimborso di titolo di viaggio deve essere preventivamente autorizzato dal Servizio trasporti pubblici della PAT o dal Comune di competenza per i servizi urbani.

Le richieste di rimborso possono essere presentate entro dieci giorni dal verificarsi del fatto (ove non diversamente specificato sopra) con le modalità di seguito indicate, in ogni caso queste devono essere motivate, comprensive del recapito del richiedente (indirizzo postale completo e leggibile, per una più celere evasione della pratica si consiglia anche n° di telefono/telefonino e/o indirizzo e-mail), dell'identificazione della corsa interessata (linea, località e ora di partenza/arrivo) e corredate di tutti gli allegati necessari (copia del biglietto o della smart-card, eventuali ricevuta, ecc.):

- Compilando l'apposito form sul sito <http://www.ttesercizio.it/Dialoga/> (la documentazione richiesta deve essere allegata come scansione in formato pdf)
- Compilando l'apposito modulo cartaceo in distribuzione presso le biglietterie aziendali e il personale di bordo treno (o scaricabile dal sito internet aziendale) e trasmettendolo completo di allegati tramite:
 - Consegna a mano alle biglietterie aziendali
 - invio tramite lettera a Trentino trasporti esercizio - Qualità e Formazione – Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO

A norma dei regolamenti CE n. 1371/2007 e UE n. 181/2011, entro 1 mese dal ricevimento della richiesta (per gli invii postali fa fede la data del protocollo di arrivo) verranno comunicate al Cliente le modalità di pagamento del rimborso oppure le motivazioni del diniego. Il Cliente può comunque contattare l'Azienda per avere maggiori informazioni.

L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità dell'azienda, quali ad esempio i disservizio causati da terzi o verificatesi per cause di forza maggiore, o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili, ecc.

La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o per qualsiasi evento fortuito e/o non imputabile all'azienda non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento né alla proroga della loro validità.

Su richiesta degli interessati, in caso di ritardo del treno oltre 1 ora, il personale di scorta treno deve, ove possibile, certificare detta circostanza scrivendo sul biglietto del richiedente o su una striscia di carta estratta dalla stampante in dotazione per gli abbonati. Tale certificazione non deve però in alcun caso comportare ulteriore ritardo del treno, pertanto in caso di mancanza di tempo gli utenti saranno semplicemente informati della possibilità di richiedere comunque eventuali rimborsi e/o certificazioni rivolgendosi direttamente all'azienda nelle modalità sopra esposte.

Trentino trasporti esercizio SpA

Gestione dei rimborsi – rev 1 – 8 febbraio 2017