



Integrazione alla Carta dei Servizi 2019 emessa il 31/03/2019

(modifiche introdotte dalla delibera n.106 del 25/10/2018)

AGGIORNAMENTO IN VIGORE DAL 01 MARZO 2020

RIMBORSI ed INDENNIZZI

T.F.T. Spa intende attuare con la massima efficacia quanto previsto con la Carta dei Servizi.

In quest'ottica, recependo le disposizioni:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994,
- del Decreto Legislativo 17 aprile 2014 n.70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario,
- della Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti,

prevede le modalità di RIMBORSO e di INDENNIZZI ai Clienti nei casi di dimostrata non conformità dei servizi erogati rispetto agli standard pubblicati.

RIMBORSI

Vengono considerati i seguenti casi:

- 1) corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea di arrivo, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a T.F.T. Spa,
- 2) corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. Spa.

Sono da ritenersi non imputabili a T.F.T. Spa eventi riconducibili a: scioperi, manifestazioni, sommosse, calamità naturali, eventi bellici, danni o incidenti provocati da terzi ecc. e comunque tutte quelle circostanze in cui non vi sia dolo evidente da parte dell'azienda definibili in generale come cause di forza maggiore.

Nel caso 1) l'utente ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto acquistato incrementato del 20% purché dimostri la sua presenza a bordo treno per cui deve richiedere al Capo Treno in servizio il CEDOLINO DI PRESENZA A BORDO TRENO.

La richiesta da parte del passeggero del cedolino sarà strettamente personale; la distribuzione avverrà brevi manu e avrà validità solamente per il treno oggetto del ritardo.

Il passeggero può richiedere il rimborso entro due giorni lavorativi successivi all'evento compilando apposito modulo di richiesta del rimborso, facendolo pervenire per posta elettronica all'indirizzo reclami.arezzo@tiemmespa.it o direttamente a mano presso la Direzione Aziendale di via G.Monaco,37- Arezzo, ed allegarvi:

- Cedolino di presenza a bordo treno in originale;



- Biglietto in originale o fotocopia abbonamento.

In assenza del cedolino non potrà essere accolta la richiesta del rimborso, anche se prevista.

Per gli abbonati il rimborso è pari al prezzo intero del biglietto della classe chilometrica corrispondente a quella dell'abbonamento incrementato del 20%.

Nel caso 2) di corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. SpA, l'utente ha diritto ad un rimborso di entità e con le stesse modalità indicate nel caso 1). In tale caso la richiesta di rimborso può essere assentita anche qualora l'utente dimostri la sua presenza presso un impianto di fermata interessato dalla tratta del treno interrotto. A tal fine l'utente deve compilare la richiesta di rimborso riportando: la data, Treno n° _____ interrotto, presente stazione/fermata di _____ ed allegare il biglietto in originale obliterato nell'impianto di attesa o in caso di abbonato provvedere ad allegarvi copia della tessera di riconoscimento e copia dell'abbonamento avendo provveduto ad obliterare quest'ultimo, nello stesso impianto.

Anche in questo caso le richieste di rimborso devono pervenire a T.F.T. Spa entro i due giorni lavorativi successivi all'evento con le stesse modalità di cui sopra.

Copia del modulo di richiesta del rimborso, unitamente alle istruzioni di compilazione, sono presenti sul sito internet aziendale "www.trasportoferroviariotoscano.it". Il personale di T.F.T. Spa è a disposizione per dare assistenza al Cliente ai fini della corretta predisposizione della richiesta.

Le richieste di rimborso verranno evase, previa verifica di completezza e di rispondenza con i dati registrati nei documenti aziendali di T.F.T. Spa, con l'inoltro entro 30 gg, tramite posta elettronica /ordinaria o con consegna a mano direttamente presso la sede di T.F.T. Spa, di un bonus pari all'importo calcolato come sopraindicato (prezzo del biglietto incrementato del 20%), utilizzabile entro sei mesi per l'acquisto:

- di un abbonamento per una relazione T.F.T. Spa, nel caso di Clienti abbonati;
- di titoli di viaggio T.F.T. negli altri casi.

Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta del rimborso.

Qualora il cliente sia impossibilitato a presentare la domanda nei tempi previsti, potrà farlo successivamente, purché presenti idoneo documento o certificato che attesti i comprovati motivi del ritardo.

DIRITTO AD UN INDENNIZZO PER I TITOLARI DI ABBONAMENTI.

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'art. 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato da differenziarsi rispetto a quello previsto con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio.



Ai titolari di abbonamento mensile, trimestrale, scolastico 10 mesi set – giu, annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari:

- al 15% dell'abbonamento mensile per i possessori di abbonamento mensile;
- ad 1/3 del 15% di un abbonamento trimestrale per i possessori di abbonamento trimestrale;
- ad 1/10 del 15% di un abbonamento scolastico 10 mesi set- giu per i possessori di abbonamento scolastico 10 mesi set – giu;
- ad 1/12 del 15% di un abbonamento annuale per i possessori di abbonamento annuale.

Ai fini di cui sopra TFT pubblica mensilmente, entro il 30 del mese successivo, sul proprio sito web i dati relativi ai ritardi ed alle soppressioni delle corse treno in esercizio nel mese di riferimento. TFT al fine di rendere maggiormente inclusiva la misura del ritardo così come sopra indicata, incrementa del 20% l'indici di ritardo mensile calcolato separatamente per le due tratte ferroviarie espletate.

Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore deve rivolgere a TFT apposita richiesta attraverso i canali di reclamo messi a disposizione da quest'ultima (sito web, posta elettronica, posta ordinaria) entro 30 gg dalla pubblicazione dei dati di cui sopra allegando alla richiesta l'abbonamento mensile in originale o la copia dell'abbonamento plurimensile con la copia della tessera di riconoscimento ad esso collegata.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta TFT provvederà a comunicare al Cliente l'esito della richiesta e nel caso di accoglimento, allegato alla stessa, verrà inviato un bonus di importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il bonus potrà essere utilizzato entro 6 mesi dal ricevimento per l'acquisto di titoli di viaggio TFT. Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta dell'indennizzo.

Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuta risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il Cliente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per info:

www.autorita-trasporti.it).

DIRITTO DI INDENNIZZO FRUIBILE DA UTENTI CON DISABILITA'

Nel caso in cui una corsa treno venga effettuata con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo o nel caso di temporanea non funzionalità di attrezzature atte all'accesso al servizio (ascensori, sollevatori), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo.

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri sotto riportati, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti:



- rif.to Parametro A : ritardo nel ripristino della disponibilità della corsa o delle attrezzature con materiale idoneo:
 - < 48 h 50% del costo del biglietto;
 - >48 h 100% del costo del biglietto;
- rif.to Parametro B: distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore:
 - 0 – 10 Km : 50% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile;
 - > 10 Km : 100% del costo del biglietto per la 1^ stazione accessibile;
- rif.to Parametro C : assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato:
 - in assenza di alternative, da dimostrare a carico del viaggiatore, è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad € 30,00.

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei parametri sopra riportati.

Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore deve rivolgere a TFT apposita richiesta attraverso i canali di reclamo messi a disposizione da quest'ultima (sito web, posta elettronica, posta ordinaria) entro 30 gg dal verificarsi della indisponibilità di materiale idoneo ad utilizzare il trasporto, allegando alla richiesta il biglietto acquistato e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta dell'indennizzo.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta TFT provvederà a comunicare al Cliente l'esito della richiesta e nel caso di accoglimento, allegato alla stessa, verrà inviato un bonus di importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il bonus potrà essere utilizzato entro 6 mesi dal ricevimento per l'acquisto di titoli di viaggio TFT. Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta dell'indennizzo.

Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuta risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il Cliente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per info:

www.autorita-trasporti.it).