



ferrovia **genova casella**

## Richiesta di rimborso

È previsto un'indennità per i titolari di un abbonamento della Ferrovia Genova Casella mensile o annuale che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni (solo se non compensate con bus sostitutivo). Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni (o bus sostitutivi) pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale (Autorità Regolazione dei Trasporti delibera 106/2018). Non sono riconosciute indennità, nei seguenti casi:

- di importo inferiore a 4,00 euro;
- il cliente sia stato adeguatamente informato del ritardo o della soppressione;
- ai possessori di abbonamenti gratuiti o a tariffa promozionale;
- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi, interruzioni stradali (in caso di bus sostitutivo) o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda.

Per ottenere l'indennizzo dell'abbonamento mensile o annuale secondo le modalità sopra riportate, il cliente deve inoltrare richiesta scritta ad AMT – [servizioclienti@amt.genova.it](mailto:servizioclienti@amt.genova.it), entro il mese successivo ai disservizi, allegando copia di un documento di identità e elenco dei disservizi subiti.

L'indennizzo viene effettuato con l'emissione di un bonus che si applica all'atto del rinnovo dell'abbonamento (mensile o annuale).

Il rimborso è effettuato in denaro su richiesta del viaggiatore.

Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver effettuato le necessarie verifiche, il cliente riceverà comunicazione dell'esito e in caso di accettazione le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo, che non dovranno superare i 15 giorni.

