

## Guida ai rimborsi

Tipo di irregolarità *	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta	Entità dell'indennizzo/rimborso
Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni lavorativi o nessuna risposta inviata	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Amt ha inviato una comunicazione di risposta ad un reclamo in tempi superiori a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dello stesso</li> <li>➤ Amt non ha risposto</li> </ul> <p>Tutti i reclamanti che abbiano fornito le proprie generalità ed indirizzo.</p>	E' necessario aver presentato reclamo ad Amt tramite posta, fax, internet o direttamente presso l'Ufficio Servizio Clienti Amt .L'Azienda ha provveduto ad inviare risposta scritta (fa fede la data del documento in uscita) in tempi superiori a 30 giorni lavorativi oppure non ha inviato alcuna risposta.	E' necessario presentare richiesta scritta entro 60 giorni dall'invio del reclamo, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Corsa non effettuata	<p>Dalle ore 21 alle ore 06.00 e transito della corsa successiva oltre 30 minuti.</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)</p>	Totale non effettuazione della corsa	E' necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Guasto in linea	<p>Trasbordo dei passeggeri e transito della corsa successiva oltre i 30 minuti.</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)</p>	Totale o parziale non effettuazione della corsa che comporti il trasbordo dei passeggeri	E' necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto	1 carnet da 10 biglietti ordinari

<p>Guasti improvvisi su impianti speciali (funicolari e ascensori ) e metropolitana</p>	<p>Determinazione del blocco del servizio per più di un'ora</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)</p>	<p>Mancanza di segnalazione alla clientela entro 1 h dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni.</p>	<p>E' necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>
<p>Lavori programmati sugli impianti speciali (funicolari e ascensori) e metropolitana</p>	<p>Determinazione del blocco del servizio per un giorno o più</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)</p>	<p>Mancanza di segnalazione alla clientela almeno 1 giorno prima attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni</p>	<p>E' necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>

\* l'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni circolatorie particolari, condizioni climatiche particolari, mancanza di alimentazione fornita da terzi ai sistemi di trazione e sicurezza.