

Regolamento: Forme di mitigazione per i clienti Trenord

Ai sensi di quanto disposto dalla Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. XI/2088 del 31.07.2019 recante “*Determinazioni in merito al sistema tariffario integrato del bacino di mobilità di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, ai sensi del regolamento regionale n. 4 /2014*”, Trenord a partire dall'1.10.2019 adotterà una forma di mitigazione applicabile ai clienti dei soli servizi ferroviari che - a seguito dell'applicazione dello STIBM - subiranno un sensibile aumento delle tariffe.

Durata iniziativa:

dall'**1.10.2019** fino al **30.09.2020** (abbonamenti con validità da ottobre 2019 a settembre 2020)

Requisiti per la presentazione della domanda di rimborso

Potranno presentare – secondo le modalità ed i termini di seguito previsti – la domanda di rimborso solamente i clienti Trenord che, nei dodici mesi antecedenti l'attivazione di STIBM MI-MB (da ottobre 2018 a settembre 2019), abbiano acquistato almeno 3 abbonamenti mensili ferroviari consecutivi* (ossia, abbonamenti mensili con validità da ottobre 2018 a settembre 2019) tramite la “tessera elettronica lo viaggio” presso la rete di vendita Trenord. I soli clienti in possesso di almeno tre abbonamenti mensili ferroviari cartacei (acquistati con validità di tre mesi consecutivi e nominativi) potranno presentare la domanda di rimborso inviando la richiesta (corredata di documentazione necessaria e copia degli abbonamenti) alla seguente casella di posta elettronica mitigazionestibm@trenord.it.

I clienti, che siano eventualmente impossibilitati a presentare la domanda di rimborso secondo la procedura sopra descritta, potranno recarsi presso il My link point di Milano Cadorna e Milano Garibaldi per le valutazioni dello specifico caso. Resta inteso che rimane prerequisito l'acquisto dell'abbonamento Stibm su tessera elettronica, come riportato nei “Requisiti per il rimborso”. Questi clienti dovranno comunque essere in possesso di tessera lo viaggio per procedere all'acquisto del primo abbonamento STIBM per il quale richiederanno il rimborso.

Eventuali abbonamenti annuali ferroviari saranno validi ai fini della presentazione della domanda di rimborso purché almeno tre mesi di validità degli stessi rientrino nei dodici mesi precedenti all'avvio dello STIBM (ad esempio è valido un annuale con validità dall'1.12.2018; non è valido un annuale con inizio validità dall'1.08.2019).

** con origine e destinazione facente parti delle stazioni ferroviarie interessate dall'attivazione del nuovo sistema Tariffario integrato.*

Requisiti per il diritto al rimborso

Avranno diritto al rimborso i soli clienti Trenord che soddisfino tutti i seguenti requisiti, ossia che:

- abbiano i requisiti sopra citati per presentare la domanda di rimborso;
- abbiano presentato la domanda di rimborso secondo le modalità ed i termini di seguito previsti;
- nei mesi successivi all'attivazione di STIBM MI-MB (abbonamenti con validità da ottobre 2019 a settembre 2020), acquistino almeno 3 abbonamenti STIBM per minimo tre mesi consecutivi su tessera "lo viaggio" da canali di vendita Trenord (a qualunque tariffa STIBM MI MB, ad eccezione degli abbonamenti urbani di Milano) e che utilizzino esclusivamente i treni per tutti e tre i mesi. L'elenco delle rivendite Trenord è consultabile sul sito internet di Trenord.

Eventuali acquisti di abbonamenti superiori a tre devono essere acquistati in modalità continuativa. A titolo di esempio: in caso di acquisto di abbonamenti dei mesi di ottobre 2019, novembre 2019, dicembre 2019 e febbraio 2020, il cliente ha diritto al rimborso relativo ai mesi di ottobre 2019, novembre 2019 e dicembre 2019, ma non ha diritto al rimborso relativo al mese di febbraio 2020. Gli abbonamenti annuali STIBM con almeno tre mesi di validità ricompresa nei mesi da ottobre 2019 a settembre 2020 saranno ritenuti validi per il rimborso (ad esempio è valido un annuale con validità dall'1.12.2019; non è valido un annuale con inizio validità dall'1.08.2020).

I clienti in possesso dell'abbonamento STIBM dovranno aver viaggiato esclusivamente sui soli treni Trenord nel periodo di vigenza dei 12 abbonamenti STIBM MI- MB acquistati.

Eventuali clienti in possesso di abbonamenti annuali non dovranno utilizzare i servizi di ATM o di altri operatori del TPL del bacino per l'intero periodo di validità dell'annuale STIBM per avere diritto al rimborso.

Esclusioni dal diritto al rimborso

Sono esclusi dal rimborso:

- gli abbonamenti STIBM agevolati under 26;
- gli abbonamenti STIBM agevolati over 65;
- gli abbonamenti STIBM agevolati con ISEE inferiore ad Euro 6.000,00 (di cui al Regolamento Tariffario STIBM);
- ulteriori agevolazioni istituite con delibera del Comune di Milano.

Modalità di presentazione della richiesta di rimborso e scritti difensivi

Il cliente accede al sito Trenord e, a seguito di login (è necessario eseguire la registrazione sul sito Trenord, se non si è già in possesso di login password), effettua la richiesta di erogazione di "rimborso".

Il cliente compila il form di "richiesta di rimborso" con i propri dati anagrafici (profilazione Trenord full); fornisce il proprio IBAN ed allega la documentazione sotto indicata:

- certificato di residenza o autocertificazione secondo normativa vigente;
- autocertificazione che attesti la sede di lavoro o l'esigenza di spostamento per studio, lavoro o attività professionale;
- copia di un documento di identità fronte retro;
- copia della tessera sanitaria fronte retro.
- autodichiarazione del cliente sul non utilizzo dei servizi di ATM o di altri operatori del TPL del bacino.

Si precisa che le autocertificazioni e autodichiarazioni possono essere rese in un unico documento redatto su carta semplice dal cliente.

I clienti dovranno presentare la documentazione sopra descritta solo in occasione della domanda di rimborso del primo abbonamento STIBM.

Eventuale incongruenza, incompletezza o mancanza anche di uno dei documenti presentati dal cliente comporterà la decadenza del cliente stesso dal diritto al rimborso.

Nel solo caso dell'abbonamento di ottobre 2019 la richiesta di rimborso dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 20 del mese di validità dell'abbonamento STIBM acquistato, pena l'irricevibilità della richiesta. La richiesta di rimborso per i successivi abbonamenti dovrà essere avanzata entro il 10° giorno di validità del mese relativo all'oggetto di rimborso. Eventuali scritti difensivi, relativi al rigetto delle domande di rimborso, dovranno essere inviate - entro e non oltre due mesi dal termine del periodo di durata dell'iniziativa (ossia, entro il termine massimo del 30.11.2020), a pena di inammissibilità - a mezzo raccomandata a.r. presso la sede sociale di Trenord, in Milano Piazzale Cadorna n. 14, all'attenzione dell'Ufficio Rimborsi, oppure a mezzo PEC all'indirizzo trenord@legalmail.it all'attenzione dell'Ufficio Rimborsi.

Eventuali clienti con tessere elettroniche in scadenza dovranno verificare la validità residua e premunirsi di tessera con validità tale da poter acquistare minimo 3 abbonamenti STIBM consecutivi ai fini di poter permettere al sistema di effettuare le verifiche necessarie all'espletamento dell'istruttoria.

Eventuali abbonamenti acquistati su tessere provvisorie non nominative saranno comunque ritenuti validi ai fini del rimborso, dietro esibizione delle apposite ricevute di ricarica.

Ammontare del rimborso

Il rimborso sarà equivalente alla differenza tra l'abbonamento monomodale di maggior importo acquistato nell'anno precedente all'avvio del nuovo sistema integrato STIBM, e l'abbonamento STIBM a tariffa zonale acquistato.

Modalità di erogazione

L'importo riconosciuto al cliente sarà erogato sempre al termine dei tre mesi di utilizzo degli abbonamenti e saranno previsti quattro periodi di erogazione dei rimborsi.

I rimborsi saranno versati a mezzo bonifico bancario sull' IBAN indicato dal cliente in fase di richiesta.

Di seguito tabella esplicativa:

MENSILI STIBM DEL MESE DI	EROGAZIONE RIMBORSO
Ottobre, novembre, dicembre 2019	Entro il mese di gennaio 2020
Gennaio, febbraio, marzo 2020	Entro il mese di aprile 2020
Aprile, maggio, giugno 2020	Entro il mese di luglio 2020
Luglio, agosto, settembre 2020	Entro il mese di ottobre 2020

Tali finestre di erogazione dei rimborsi sono fisse ed imm modificabili. L'erogazione del rimborso avverrà in occasione della prima finestra utile disponibile al termine della validità dell'ultimo dei tre mesi consecutivi.

Per i clienti che avranno acquistato abbonamenti annuali l'erogazione del rimborso avverrà al termine della validità dell'abbonamento annuale STIBM acquistato.