



CITTA' DI TORINO

*Assessora alla Transizione Ecologica e Digitale,
Politiche per l'Ambiente
Innovazione, Mobilità e Trasporti*

RISPOSTA INTERPELLANZA DEL CITTADINO n. 202200674

SITUAZIONE ANOMALA NELLA SEDE DI CORSO FRANCIA N. 6

La segnalazione a cui risponderemo in dettaglio, fa riferimento a un periodo particolare legato al bonus trasporti.

Ad oggi, chi prenota attraverso l'appu-first presso i Centri di Servizi al Cliente riceve un'offerta per un appuntamento tra le 48 e le 72 ore successive.

Da settembre a dicembre 2022, come si diceva, gli uffici di GTT sono stati interessati da una eccezionale attività a causa del "bonus trasporti", l'agevolazione prevista dal "decreto aiuti" che ha consentito uno sconto sugli abbonamenti del trasporto pubblico perché acquistati sulla rete diretta dell'Azienda (e-commerce o, appunto, centri servizio) e non presso le rivendite. Durante tutto il periodo, GTT ha chiesto pubblicamente la collaborazione della clientela per utilizzare lo strumento dell'e-commerce.

Alla fine sono stati gestiti 138.000 bonus, il 75% su e-commerce.

Per supportare l'extra attività durante questo periodo, gli orari e gli organici dei centri sono stati ampliati. E' stata inoltre fornita assistenza anche tramite call center e tramite un servizio WhatsApp GTT predisposto ad hoc.

I clienti che si rivolgono ai nostri uffici senza prenotazione, ad esempio per casi urgenti, vengono gestiti compatibilmente con le attività dei clienti prenotati secondo l'orario di appuntamento, nonché in subordine rispetto ai casi particolari come ad es. tessere per persone con disabilità o duplicati di tessere con abbonamenti attivi.

Gli appuntamenti annullati vengono resi giornalmente nuovamente disponibili a sistema, per saturare meglio l'attività e dare più possibilità di accesso ai clienti. E' quindi importante che i clienti non più interessati ai servizi dei centri disdicano lo "slot" prenotato sull'app U-first.

Rispondendo nel merito di quanto segnalato dalla cliente specificiamo che:

- All'interno dell'ufficio, a tutela di tutti, accedono solo le persone che stanno per essere servite e le categorie "fragili". Ci spiace se c'è stato un malinteso in questo senso e la signora non è stata fatta accomodare. Invitiamo tranquillamente a rivolgersi agli operatori che sono presenti anche all'esterno per segnalare situazioni particolari .
- Il servizio del Centro il giorno 20/10/2022 era pienamente coperto (6 operatori sul primo turno e 5 sul secondo)
- L'abbonamento Over 65, titolo che la cliente desiderava acquistare, è disponibile su e-commerce;
- Su u-first la visibilità degli appuntamenti nel periodo indicato era al massimo di 28 giorni, pertanto incompatibile con proposte di appuntamenti a un mese e mezzo di distanza così come denunciato.