



CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: MALFUNZIONAMENTI DELL'APP TOMOVE E SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

PREMESSO CHE

Come riportato dall'articolo de La Stampa del 16 aprile 2026, dal titolo "Il biglietto è pagato ma l'app non lo vede: ondata di multe, la rivolta dei passeggeri contro Gtt", si stanno verificando numerosi malfunzionamenti dell'app ToMove, utilizzata per l'acquisto e la convalida dei titoli di viaggio digitali; secondo quanto riportato, diversi utenti, pur avendo regolarmente acquistato il biglietto, non riescono a completare la procedura di convalida a causa di blocchi o crash dell'applicazione, risultando così privi di titolo di viaggio valido agli occhi dei controllori.

Tali disservizi avrebbero comportato l'emissione di sanzioni amministrative anche nei confronti di passeggeri in possesso di regolare titolo di viaggio, generando situazioni di forte disagio e contestazione.

L'articolo riporta inoltre testimonianze dirette di utenti che descrivono episodi di particolare tensione e difficoltà nel dialogo con il personale di controllo.

La GTT avrebbe riconosciuto l'esistenza di criticità tecniche, dichiarando di essere al lavoro per risolverle con futuri aggiornamenti e annunciando una nuova applicazione.

CONSIDERATO CHE

Il trasporto pubblico locale rappresenta un servizio essenziale per la mobilità cittadina e deve garantire efficienza, affidabilità e tutela degli utenti.

Eventuali disservizi tecnici imputabili al gestore non dovrebbero ricadere sugli utenti in termini sanzionatori.

La digitalizzazione dei servizi pubblici deve rappresentare un miglioramento dell'esperienza utente e non una fonte di ulteriore incertezza o penalizzazione.

La mancanza di strumenti alternativi o di procedure di verifica immediate rischia di creare situazioni di ingiustizia e contenzioso; risulta necessario garantire chiarezza operativa al personale di controllo in presenza di malfunzionamenti noti e diffusi.

INTERPELLA

il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

1. quali interlocuzioni siano in corso con GTT al fine di risolvere tempestivamente le criticità tecniche segnalate;
2. se siano previste misure immediate per evitare l'irrogazione di sanzioni nei confronti di utenti penalizzati da malfunzionamenti dell'applicazione;
3. Quante siano le sanzioni inflitte nel periodo di guasto;
4. se sia possibile prevedere modalità alternative di verifica del titolo di viaggio in caso di problemi tecnici (ad esempio tramite ricevuta di acquisto o storico digitale);
5. quali indicazioni siano state fornite al personale di controllo per la gestione di tali situazioni;
6. se si intenda valutare la sospensione o l'annullamento delle sanzioni già emesse in presenza di comprovato acquisto del titolo di viaggio;
7. quali tempistiche siano previste per il rilascio di una versione stabile e affidabile dell'applicazione o di una nuova piattaforma digitale.

Torino, 28/04/2026

IL CONSIGLIERE
Firmato digitalmente da Pierlucio Firrao