CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: SMARRIMENTO DELLE TESSERE BIP: IMPOSSIBILITA' DI UTILIZZARE UN ABBONAMENTO GIA' PAGATO, COSTI AGGIUNTIVI PER GLI UTENTI E TEMPI ECCESSIVI PER IL RILASCIO DEI DUPLICATI.

PREMESSO CHE

- la tessera BIP costituisce il supporto elettronico attraverso il quale vengono caricati e utilizzati gli abbonamenti al trasporto pubblico locale;
- l'acquisto di un abbonamento, in particolare annuale o plurimensile, rappresenta un investimento economico significativo da parte dei cittadini, che scelgono di affidarsi al trasporto pubblico per i propri spostamenti quotidiani;
- in caso di smarrimento o furto della tessera BIP, GTT prevede la possibilità di richiedere un duplicato presso i propri Centri di Servizio al Cliente, al costo di 5 euro;
- per il rilascio del duplicato, in caso di furto, è richiesta la presentazione della denuncia alle Forze dell'Ordine, mentre in caso di smarrimento è prevista una dichiarazione dell'interessato.

CONSIDERATO CHE

- secondo quanto segnalato da alcuni utenti, per ottenere un appuntamento presso gli sportelli GTT finalizzato al rilascio del duplicato possono essere necessari anche quindici giorni;
- durante il periodo che intercorre tra lo smarrimento della tessera e il rilascio del duplicato, il titolare dell'abbonamento non può utilizzare il servizio di trasporto pubblico esibendo semplicemente la ricevuta di acquisto, un documento di identità o la denuncia di furto o smarrimento;
- di conseguenza, anche chi ha regolarmente acquistato e pagato un abbonamento, e può dimostrarne la titolarità, è costretto ad acquistare ulteriori biglietti o altri titoli di viaggio per poter continuare a utilizzare i mezzi pubblici;
- tale situazione comporta, nei fatti, un doppio pagamento per un servizio già acquistato, determinando un aggravio economico che può diventare particolarmente significativo per studenti, lavoratori pendolari e famiglie;
- appare irragionevole che la perdita del supporto materiale sul quale è caricato un titolo di viaggio possa comportare la perdita temporanea del diritto a usufruire di un servizio già interamente pagato;
- le attuali tecnologie informatiche consentono di verificare l'esistenza, la titolarità e la validità di un abbonamento attraverso gli archivi elettronici di GTT, rendendo possibile individuare

soluzioni alternative alla tessera fisica, almeno per il periodo necessario alla sua sostituzione.

INTERPELLA

Il Sindaco e l'Assessore competente:

1. Se l'Amministrazione sia a conoscenza delle problematiche descritte e, in particolare, del fatto che un utente che abbia regolarmente acquistato e pagato un abbonamento non possa continuare a utilizzare il trasporto pubblico in caso di smarrimento o furto della tessera BIP, neppure esibendo la ricevuta di acquisto, un documento di identità e l'eventuale denuncia alle Forze dell'Ordine.
2. Quali siano i tempi effettivi previsti da GTT per il rilascio dei duplicati delle tessere BIP e quali iniziative si intendano promuovere per ridurre le attese, anche attraverso il coinvolgimento degli sportelli decentrati presso le Circoscrizioni, valutando la possibilità di semplificare e velocizzare le procedure di richiesta e rilascio, evitando che gli utenti debbano attendere fino a quindici giorni per ottenere una nuova tessera.
3. Per quale ragione GTT non preveda una procedura che consenta, in caso di furto o smarrimento della tessera BIP, di utilizzare temporaneamente l'abbonamento già acquistato attraverso l'esibizione della ricevuta di pagamento, accompagnata da un documento di identità e, ove necessario, dalla denuncia di furto o dalla dichiarazione di smarrimento.
4. Se non sia possibile introdurre un titolo di viaggio provvisorio, anche in formato digitale, collegato direttamente all'abbonamento originario e valido fino al rilascio del duplicato, così da garantire agli utenti il diritto di continuare a usufruire di un abbonamento già pagato e impedendo che un semplice inconveniente amministrativo o materiale si traduca in un ulteriore esborso economico a loro carico.
5. Quali siano le motivazioni alla base delle limitazioni previste da GTT per il rilascio dei duplicati delle tessere BIP, in particolare la possibilità di ottenere un solo duplicato in caso di smarrimento o furto e la perdita del diritto di rinuncia e di rimborso dell'abbonamento a seguito del rilascio del duplicato. Per quale ragione, inoltre, GTT abbia previsto, per alcune tipologie di abbonamento, il requisito di almeno un mese di validità residua per poter ottenere il duplicato della tessera in caso di furto o smarrimento e quale sia la logica alla base di tale limitazione, considerato che anche gli utenti che si trovano nell'ultimo mese di validità hanno regolarmente pagato il proprio abbonamento e mantengono il diritto di usufruire del servizio fino alla scadenza.

Torino, 05/11/2026

IL CONSIGLIERE
Firmato digitalmente da Abdullahi Ahmed Abdullahi