



NUOVA PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO DEGLI ABBONAMENTI ATM IN VIGORE DA 1° SETTEMBRE 2021

A partire dal 01 settembre 2021, le richieste di rimborso degli abbonamenti al trasporto pubblico locale dovranno essere eseguite direttamente dall'abbonato sul sito web di atm, www.atm.it accedendo tramite login nell'area riservata dedicata ai clienti.

Accedendo all'Area Riservata, l'abbonato che vuole chiedere il rimborso dovrà inserire i dati identificativi (tra cui il codice fiscale e numero di tessera) e selezionare tra gli abbonamenti presenti sulla tessera quello per il quale intende chiedere il rimborso.

Se l'abbonamento è stato acquistato dall'azienda in favore dell'abbonato, la richiesta di rimborso, effettuata direttamente da quest'ultimo con la modalità sopra citata, dovrà essere poi approvata dal referente aziendale. Solo dopo questo passaggio l'abbonato potrà recarsi al totem per concludere la procedura e l'eventuale accredito del valore residuo verrà restituito all'azienda.

Procedura da seguire per una corretta richiesta di rimborso:

1 - Prima di richiedere disdetta assicurarsi che non siano trascorsi più di 7 mesi di utilizzo dell'abbonamento. I rimborsi richiesti oltre il settimo mese di utilizzo avranno importo uguale a zero.

2 - Effettuata la verifica dei mesi massimali di utilizzo dell'abbonamento, accedere tramite sito web www.atm.it ed effettuare login nell'area riservata dedicata ai clienti. Dopo l'autenticazione cliccare nella sezione “**abbonamenti convenzionati**” e seguire le relative indicazioni.

Importante: La richiesta di disdetta deve essere inoltrata ad Atm entro e non oltre i primi 15 giorni del mese antecedente a quello in cui si intende disdettare, (es. la richiesta di rimborso per il mese di ottobre deve pervenire entro il 15 settembre).

3 - Conclusa la richiesta di rimborso sul sito di ATM, comunicare tempestivamente al referente aziendale l'esito positivo della procedura on line scrivendo a mbiancospino@craem.it, il quale potrà concludere la pratica di rimborso. A seguito della conferma di richiesta di rimborso, il referente aziendale invierà comunicazione via mail.

4. Solo dopo aver ricevuto conferma via mail dal referente aziendale è possibile effettuare l'operazione di disattivazione dell'abbonamento avvicinando la tessera elettronica al totem in qualsiasi stazione della metropolitana entro la fine del mese che precede la disattivazione, pena la decadenza della richiesta stessa.

5. Comunicare al referente aziendale la disattivazione eseguita al totem entro e non oltre i 5 giorni successivi all'operazione. Questo passaggio permette al referente aziendale di informare in tempo utile A2A per il blocco delle tratte.

6. Inoltre è importante sapere che per effettuare il cambio area bisogna procedere alla disdetta dell'abbonamento come spiegato nei punti precedenti e successivamente acquistare la nuova area desiderata.