

22 ottobre 2019 7:20

Bus Firenze. Biglietto contactless con beffa: ATAF ponga rimedio

di [Emmanuela Bertucci](#)



Bella la tecnologia! Smaterializzare i contanti e pagare tramite POS è uno degli argomenti del momento: è più pratico e veloce, evita pagamenti in nero ed evita di andare in giro con il denaro in tasca.

Ataf, la compagnia di trasporto pubblico di Firenze consente, da qualche mese, di smaterializzare anche il biglietto pagandolo con la carta contactless. Non dovrò andare a cercare un tabaccaio dove comprarlo, non dovrò chiederlo all'autista rischiando che non ne abbia, non abbia il resto, non possa vendermelo poichè non sono rispettate le "condizioni di sicurezza e regolarità del servizio".

Un'ottima iniziativa, ma.

Se compro il biglietto "fisico" devo timbrarlo (e se non lo faccio prendo una multa).

Se pago con SMS devo attendere che mi arrivi il messaggio di conferma (fino a quel momento non sono in possesso di un regolare titolo di viaggio).

Quando però faccio il biglietto digitale con la carta contactless la validatrice alla quale avvicino la carta si limita a dirmi "biglietto valido", poi il messaggio scompare. **E cosa succede se nel frattempo sale il controllore, verifica la mia carta e rileva che non ho un valido titolo di viaggio?**

E' la mia parola contro quella della carta, o della macchinetta con cui il controllore fa le sue verifiche. A nulla vale garantirmi che io il biglietto l'ho fatto, e che la validatrice mi ha "risposto" biglietto valido. **Non ho nulla in mano, e prendo una multa ingiusta di euro 55,00 (oltre ad aver pagato euro 1,50 di biglietto).**

E' quanto accaduto ad un'utente dei trasporti pubblici di Firenze che si è poi rivolta ad Aduc e ci ha chiesto come difendersi, cosa fare. Ci è bastato un controllo sul sito dell'Ataf (<http://cashless.fsbusitalia.com>) per verificare che aveva ragione, il biglietto era stato emesso proprio all'ora che l'utente aveva indicato al controllore e quindi la multa va annullata. La nostra utente farà ricorso, allegando la prova scaricata dal sito di Ataf, e immaginiamo che verrà accolto.

Ma **a quanti è capitata la stessa cosa** e si sono limitati ad inveire contro le diavolerie tecnologiche maledicendo il giorno in cui si sono "fidati" dell'innovazione? **E perchè il controllore non ha suggerito all'utente di verificare sul sito? E perchè – soprattutto – al controllore quel pagamento non risultava?**

Chiediamo ad Ataf di verificare con cura le motivazioni di questi disservizi e di porvi rimedio, altrimenti gli utenti non si "fideranno" più di uno strumento che invece è utile e va incentivato, e penseranno che l'inerzia di Ataf sia motivata dal far cassa.

