


RATP
Service clientèle
TSA 81250
75364 Paris cedex 12

ratp.fr/contacts

3424 



Paris, le 06/09/2018

Ref. Affaire : COU-18-08-8732

Monsieur

C'est avec intérêt que j'ai pris connaissance de votre courrier reçu le 6 août 2018 par lequel vous sollicitez un dédommagement en raison de perturbations.

Tout d'abord, je vous prie d'accepter mes excuses pour le délai apporté à vous répondre.

Je comprends les raisons de votre démarche et vous présente mes excuses, au nom de la RATP, pour les désagréments subis sur cette ligne. Néanmoins la compensation financière ne peut être envisagée qu'en cas d'interruption totale et prolongée des réseaux. Pour les perturbations telles que celles que vous évoquez, le service clientèle ne peut satisfaire votre demande.

En effet, en tant que transporteur, la RATP ne peut envisager de dédommager ses clients qu'en accord avec ses pouvoirs de tutelle et uniquement en cas d'interruption totale et prolongée du trafic sur l'ensemble des réseaux et sans transport de substitution.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de toute ma considération.

J. D
Conseiller Clientèle

