

REGOLAMENTO PER IL TRATTAMENTO DEL RECLAMI (Rif. Delibera ART n. 28/2021 del 25.02.2021)

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare con l'utenza e rispondere meglio alle sue aspettative.

Per questo motivo, facendo proprie le disposizioni impartite dall'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) con la Delibera n. 28/2021 del 25.02.2021 e tenuto altresì conto della propria realtà, la TUA ha realizzato il proprio Regolamento per il trattamento dei reclami che prevede le seguenti disposizioni.

ART. 1 – Definizione di reclamo

La definizione di reclamo è quella riportata all'art. 3 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito indicato come "Regolamento ferroviario") e di cui all'art. 3 del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativi ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (di seguito indicato come "Regolamento autobus").

Pertanto, per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentela circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei Servizi.

ART. 2 – Accessibilità alle procedure di reclamo

Per inoltrare un reclamo a TUA che riguardi sia il trasporto ferroviario che quello su gomma, si possono utilizzare i seguenti canali:

- a) Sito aziendale www.tuabruzzo.it, nella sezione dedicata e raggiungibile dalla home page tramite apposito link denominato "Dillo a TUA", avendo la possibilità di utilizzare, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

- b) Via e-mail all'indirizzo *crm.ferroviario@tuabruzzo.it* (se il reclamo riguarda il trasporto ferroviario) o all'indirizzo *crm.autolinee@tuabruzzo.it* (se il reclamo riguarda il trasporto su gomma);
- c) Posta raccomandata da inviare all'indirizzo:
TUA Spa – Direzione Generale – Via S. Luigi Orione, 4 – 65128 Pescara;
- d) Compilazione modulo reclamo reperibile presso le biglietterie aziendali e su tutti i mezzi automobilistici e ferroviari e relativa consegna del modulo stesso, opportunamente compilato, al personale in servizio nei suddetti luoghi o mezzi.

Nel caso di utilizzo dei canali di inoltro reclamo di cui ai precedenti punti a) e b), gli stessi si intendono trasmessi e ricevuti il giorno dell'invio. Utilizzando invece il canale di cui al precedente punto c), il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio (fa fede il timbro postale) e si intende ricevuto nel giorno in cui l'Azienda la registra al protocollo in arrivo, atto che comunque deve avvenire entro 5 giorni dal ricevimento. Nel caso, infine, che il reclamo venga trasmesso nei modi indicati nel precedente punto d), esso si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta, e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno che la stessa ne provveda alla registrazione nei propri sistemi, che deve comunque avvenire entro 5 giorni dalla ricezione.

Si precisa che l'utente può presentare reclamo anche senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto d). In questo caso però va precisato che l'Azienda prenderà in esame soltanto quei reclami che riportino almeno:

- I riferimenti indicativi dell'utente reclamante (nome, cognome, recapito) o del suo rappresentante (in quest'ultimo caso andrà altresì allegata la delega ad un documento di identità dell'utente);
- I riferimenti indicativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero del biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- La dettagliata descrizione del motivo del reclamo e/o della non coerenza del servizio rivelata.

Tutti i reclami, sia per trasporto ferroviario che su gomma, in qualsiasi forma si decida di presentarli, devono essere trasmessi entro 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il regolare servizio, così come previsto dagli artt. 27 dei già citati Regolamenti autobus e ferroviario.

ART. 3 – Registrazione e risposta al reclamo

Una volta ricevuto il reclamo, TUA provvederà, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla sua registrazione. Essa avverrà in due distinti registri, uno per i reclami attinenti il settore ferroviario e l'altro per quello automobilistico.

In entrambi i casi, la registrazione per ciascun reclamo dovrà indicare:

- a) il numero progressivo annuale di registrazione;
- b) i riferimenti identificativi dell'utente;
- c) la data di ricevimento del reclamo;
- d) i motivi di reclamo;
- e) la risposta motivata al reclamo, corredata dalla relativa data di invio.

Per ogni reclamo ricevuto TUA fornirà una risposta all'utente reclamante o suo rappresentante via e-mail o attraverso altro canale che sarà esplicitamente riportato nel modulo del reclamo.

Detta risposta, che ai sensi degli artt. 27 dei già citati Regolamenti autobus e ferroviario deve essere fornita entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, dovrà essere motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente.

In particolare, la risposta di TUA al reclamo dovrà indicare:

- a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
- b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
- c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
- d) un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimento sulla risposta ricevuta.

La risposta di TUA al reclamante, che deve avvenire come già citato entro i 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, può essere quella definitiva che sancisce la chiusura del reclamo stesso, oppure può essere interlocutoria e cioè comunicare all'utente che il reclamo è ancora in corso di esame. In quest'ultimo caso, il tempo necessario a TUA per fornire la risposta definitiva non deve superare i 90 (novanta) giorni dal ricevimento del reclamo.

ART. 4 – Mancata o insoddisfacente risposta al reclamo

Qualora il reclamo presentato a TUA non viene dalla stessa Azienda evaso entro i trenta giorni successivi o, in casi giustificati, entro il periodo di tre mesi, oppure qualora la risposta data è ritenuta dall'utente insoddisfacente, quest'ultimo può presentare reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami, accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" – disponibile sullo stesso sito Internet dell'ASRT – all'indirizzo di Via Nizza, 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it. L'ART che, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto Legislativo 17 aprile 2014 n. 70, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie, irrogando a quest'ultima, se necessari, anche sanzioni.

Art. 5 – Indennizzi

Per i reclami presentati a TUA, sia per il servizio ferroviario che per quello automobilistico, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto e precisamente:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento di qualsiasi tipologia (settimanale, mensile, annuale), l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini previsti dall'art. 3 del presente Regolamento, sarà pari al 2% dell'importo dell'abbonamento stesso.

Tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui:

- a) L'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) Il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste dall'art.2 del presente Regolamento;
- c) All'utente è già stato corrisposto un indennizzo di cui sopra relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.