



19 – PROCEDURA RECLAMO

PREMESSA

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, prevedendo, anche per coloro che si spostano all'interno dell'Unione europea con autobus e pullman, diritti analoghi a quelli già riconosciuti per i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo.

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato il "Regolamento" ed il "Modulo di reclamo" per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 4 novembre 2014 n. 169, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri trasportati con autobus contenuta nel Regolamento (UE) n. 181/2011.

PROCEDURA PER IL RECLAMO

Con specifico riferimento ai reclami di propria competenza, Autostazione di Bologna S.r.l. adotta le misure di cui all'allegato A della delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus.

I reclami possono essere inviati:

- per posta raccomandata A/R all'indirizzo della società Autostazione di Bologna Srl – Piazza XX Settembre, 6 – 40121, Bologna;
- via mail all'indirizzo: autostazionebo@pec.it (che garantisce il rilascio di ricevuta di consegna) o ad.ufficio@autostazionebo.it;
- recandosi fisicamente presso l'ufficio del Capostazione in Piazza XX Settembre, 6.

Il modulo di reclamo da utilizzare sia in lingua italiana che inglese è presente nella sezione "Reclami" sulla homepage del sito www.autostazionebo.it. I moduli devono essere compilati in stampatello; ad esso devono essere allegati i documenti di identità del reclamante o dell'eventuale delegato e copia della delega e ogni altro documento utile a comprovare la presenza e/o l'utilizzo dei servizi di Autostazione di Bologna S.r.l. Tutti i documenti devono essere in formato .pdf o .jpg.

I reclami prestati in lingua straniera riceveranno risposta nella medesima lingua di quella utilizzata per il reclamo.

I reclami saranno presi in considerazione ove completi dei seguenti dati:

- riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito), con allegato il documento di identità; in caso di presentazione del reclamo da parte di rappresentante, delega e documento di identità del delegato, oltre al documento di identità dell'interessato;
- puntuale indicazione dei riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato;
- descrizione dell'incoerenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta Servizi adottati dall'Autostazione.
- Saranno accettati anche reclami compilati senza utilizzare il modulo predisposto purché redatti in modo chiaro e leggibile e sempre a condizione che contengano i dati sopra indicati.

Autostazione di Bologna risponderà al reclamo entro 30 giorni decorrenti dalla ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o insoddisfacente risposta al reclamo, il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo: *"Tutela dei diritti del passeggero"*.

In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari all'importo di € 8 (otto/00 euro).

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti e sopra indicati;

RECLAMO IN SECONDA ISTANZA

I passeggeri che **abbiano già presentato reclamo**, potranno rivolgersi in seconda istanza – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – all'Autorità di regolazione dei trasporti, per segnalare le violazioni da parte di Autostazione di Bologna S.r.l. agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 181/2011.

Il modulo per i reclami all'Autorità è scaricabile nella sezione modulistica del sito alla pagina:

<https://www.autorita-trasporti.it/site/>

Nello specifico, l'utente può inoltrare reclamo di seconda istanza all'Autorità direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative, solo dopo aver presentato il reclamo ad Autostazione di Bologna S.r.l., utilizzando le modalità indicate precedentemente, nei seguenti casi:

– se ritiene insoddisfacente la risposta;

– in caso di mancata risposta.

Il termine massimo per la presentazione dei reclami di seconda istanza all'ART è di 90 giorni dalla proposizione del reclamo ad Autostazione di Bologna S.r.l.

Per la conciliazione delle controversie di natura risarcitoria l'utente può fare ricorso a procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) ovvero procedure di risoluzione extragiudiziale.

Con delibera 21/2023 ART ha regolato le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra le imprese che gestiscono infrastrutture e servizi ed i consumatori ai sensi dell'art. 10 L. 118/2022.

L'utente può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico, l'istanza dev'essere presentata entro un anno dalla presentazione del reclamo

– se l'utente non ha ricevuto risposta;

– se la risposta è stata insoddisfacente.

L'utente che intende attivare una procedura conciliazione attraverso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti deve accedere alla piattaforma ConciliaWeb tramite SPID o CIE o, solo per gli utenti non residenti in Italia, tramite registrazione (le informazioni utili e l'accesso alla piattaforma sono rinvenibili al seguente link: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>)

L'utente può altresì rivolgersi per la soluzione non giurisdizionale delle controversie:

- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

L'istanza di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb non è ammissibile se la controversia può essere risolta innanzi ad altro Organismo di Conciliazione, conforme ai requisiti del Codice del consumo che non prevede oneri a carico dell'utente. Sul sito web dell'Autorità è reperibile l'elenco di tali OdC.

All'Autorità non è attribuita competenza a dirimere le controversie tra consumatori e imprese, né a sanzionare i soggetti regolati per i casi di risarcimento e assistenza in caso di incidenti.

TEMPI DI ATTUAZIONE: ENTRO 30 GIORNI

RESPONSABILE ATTUAZIONE: UFFICIO MOVIMENTO E UFFICIO AMMINISTRATIVO

MISURA DI CONTROLLO: CONTROLLO DEL 50% DEL REGISTRO DEI RECLAMI

INDICATORI DI MONITORAGGIO: 80% POSITIVO SUL 50% CONTROLLATO



MODULO RECLAMI
BOLOGNA.docx