

Reclami

La S.T.P. S.p.A. Bari garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele 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, dalla carta dei servizi.

MODALITA' INOLTRO SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) utilizzando più canali tra cui:
 - il *form* del sito web aziendale, a cui si accede dal seguente *link*: https://www.stpspa.it/?page_id=3277 ;
 - a mezzo indirizzo e-mail: contattaci@stpspa.it con rilascio di apposita ricevuta (si precisa che la e-mail deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - a mezzo posta raccomandata o posta ordinaria tramite il seguente indirizzo: S.T.P. S.p.A. Bari, Viale Lovri, 22 - 70132 Bari Z.I. (si precisa che la lettera di reclamo deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - a mezzo PEC all'indirizzo segreteria.bari@pec.stpspa.it (si precisa che la PEC deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile sul sito internet in italiano o in inglese, nella sezione "segnalazioni/reclami";
 - consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- 1) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- 2) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio;
- 3) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente per servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 Km:

- ❖ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatori;
- ❖ Inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotte;

- ❖ Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- ❖ Mancanza adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- ❖ Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato alla S.T.P. S.p.A. Bari esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro **30 giorni** dall'avvenuto ricevimento del reclamo, la S.T.P. S.p.A. Bari notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame.

Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, la S.T.P. S.p.A. Bari fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna alla S.T.P. S.p.A. Bari;
- c):
 - c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
 - c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo **punto C**.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile alla corsa semplice pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo del titolo di viaggio è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI, CONSERVAZIONE DEI RELATIVI DATI E PUBBLICAZIONE

La S.T.P. S.p.A. Bari, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo

riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. La S.T.P. S.p.A. Bari, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

A. SEGNALAZIONI AGLI ORGANI DI CONTROLLO

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo alla S.T.P. S.p.A. Bari, può segnalare l'evento anche ai seguenti Organi Nazionali:

* **Autorità di Regolazione Trasporti** - in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia dei diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale. L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti alla quale il reclamo può essere inoltrato compilando l'apposito modulo presente nel sito www.autorita-trasporti.it, dove troverà tutte le informazioni necessarie.

Il reclamo può essere inoltrato, anche ai seguenti indirizzi:

- * Via Nizza 230, 10126 TORINO
- * PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
- * E-mail: reclami.bus@autorita-tasporti.it