

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

Per AMA SpA reclami, richieste e segnalazioni rappresentano strumenti importanti per conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei clienti e per attivare le azioni volte a migliorare le problematiche segnalate: per ogni reclamo, richiesta o segnalazione viene attivata una procedura di verifica delle carenze o delle criticità che sono state manifestate.

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, AMA SpA 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 (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 AMA SpA, dopo aver scaricato il modulo dal sito aziendale www.amalquila.it, nella sezione dedicata (Servizi - La tutela dell'utente) o aver reperito lo stesso presso la biglietteria aziendale situata presso il Terminal Bus di Collemaggio, si possono utilizzare i seguenti canali:

- a) mail a urp@ama.laquila.it con allegato il modulo compilato;
- b) consegna del modulo compilato al personale in servizio presso la [biglietteria](#) aziendale situata presso il Terminal Bus di Collemaggio;
- c) Spedizione del modulo compilato con posta raccomandata da inviare all'indirizzo:
AMA SpA – Loc. Campo di Pile snc 67100 L'Aquila.

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 o della consegna. 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. Si precisa che l'utente può presentare reclamo anche senza utilizzare il modulo dedicato. 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 e un documento di identità dell'utente);
- I riferimenti indicativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) 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, 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 dall'art. 27 del "Regolamento Autobus".

ART. 3 – Registrazione e risposta al reclamo

Una volta ricevuto il reclamo, AMA SpA provvederà, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla sua protocollazione.

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 AMA SpA fornirà una risposta all'utente reclamante o suo rappresentante via e-mail o attraverso altro canale che l'utente avrà cura di esplicitare nel modulo di reclamo.

Detta risposta, che ai sensi degli artt. 27 del "Regolamento Autobus" 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 AMA SpA 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 AMA SpA 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 AMA SpA 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 AMA SpA 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'ART – all'indirizzo di Via Nizza, 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Art. 5 – Indennizzi

Per i reclami presentati a AMA SpA, 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.