

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481. È competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture. Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto. L'Autorità riferisce annualmente alla Camere evidenziando lo stato della disciplina di liberalizzazione adottata e la parte ancora da definire. L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione, in conformità, ove presente, con la disciplina europea e comunque nel rispetto del principio di sussidiarietà e delle competenze delle regioni e degli enti locali. È organo collegiale, composto dal Presidente e da due Componenti nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro competente e con il parere favorevole di almeno due terzi dei componenti delle competenti Commissioni parlamentari. Presidente e Componenti durano in carica sette anni e il loro mandato non è rinnovabile. Il primo Consiglio dell'Autorità di regolazione dei trasporti è stato nominato con Decreto del Presidente della Repubblica del 9 agosto 2013, pubblicato per estratto nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (SG n. 217 del 16 settembre 2013). L'Autorità ha sede a Torino presso il palazzo "Lingotto", in Via Nizza n. 230.

In ottemperanza delle disposizioni dell'ART, eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a:

METAURO BUS S.r.l. - Sede Legale Via Albino Metauro snc – 71021 Accadia (FG);
a mezzo posta elettronica semplice all'indirizzo 'info@metaurobus.it', Posta Elettronica Certificata all'indirizzo 'metaurobus@pec.it' e, da ultimo, visitando il sito aziendale www.metaurobus.it.

I motivi di presentazione del reclamo per i servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato alla Società esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo – e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda 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, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autoritatrasporti.it/modulistica/> a mezzo raccomandata postale, oppure ai seguenti indirizzi e-mail Posta Elettronica Certificata (PEC) 'pec@pec.autorita-trasporti.it', posta elettronica semplice 'reclami.bus@autorita-trasporti.it', oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.autorita-trasporti.it.

METAURO BUS S.r.l. (nel seguito, la Società), nel rispetto della normativa in vigore sulle “*misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*”, ha attivato un sistema di trattamento adottato per la formulazione dei reclami.

Tale sistema è stato pensato avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, assicurando che i punti sotto specificati siano tutti garantiti:

- la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo oltre all’italiano anche la lingua inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua;
- la possibilità di avere più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui:
 - sul sito web, per mezzo della compilazione di apposito modulo editabile ivi presente, con trasmissione a mezzo mail dello stesso al termine del riempimento, inoltrando all’indirizzo ‘info@metaurobus.it’;
 - presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata R.R., inviando il modulo compilato al seguente indirizzo: c/o Metauro Bus S.r.l. Via Albino Metauro snc – 71021 Accadia (FG);
 - presentazione del reclamo a mano presso Metauro Bus S.r.l. Via Albino Metauro snc – 71021 Accadia (FG), a cui segue rilascio di ricevuta di arrivo a cura del personale aziendale.

Facendo proprio l’impegno di mantenere piena trasparenza e tracciabilità delle comunicazioni, al fine di compiere una analisi oggettiva - in continuità rispetto a quanto ad oggi previsto dalla *Carta dei Servizi* di questa Società (D.P.C.M. 30.12.1998) - i reclami saranno esaminati come gestibili unicamente se riportanti:

- i riferimenti identificativi dell’utente (nome, cognome e recapito) e dell’eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell’utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione), copia del titolo di viaggio ovvero codice prenotazione o numero biglietto;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, delle *Condizioni Generali di Trasporto* o, ove ne sia prevista l’adozione della *Carta dei Servizi*.

Sempre nel rispetto della normativa vigente, la Società assicura il trattamento dei reclami esposti dagli Utenti entro un tempo definito, a partire della *data di ricezione*¹, di seguito indicato:

- **l’Utente può presentare reclamo entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di trasporto in autobus;**
- **la Società (vettore), entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al passeggero una delle seguenti possibilità: è stato accolto, respinto o ancora in esame;**
- **il vettore, entro tre mesi dal ricevimento del reclamo, è obbligato a fornire al cliente una risposta definitiva;**

¹ il reclamo si intende trasmesso e ricevuto, il giorno dell’invio se trattasi di trasmissione mail, il giorno della ricezione della raccomandata dal gestore, in caso di spedizione postale, e il giorno dell’acquisizione al protocollo aziendale interno in caso di consegna a mano o posta ordinaria.

Inoltre, qualora la Società, non fornisca adeguato riscontro ai reclami nei tempi stabiliti si farà carico di provvedere al relativo indennizzo previsto all’interno delle *Condizioni Generali di Trasporto*, precisando che, ad ogni modo, nulla è dovuto nei casi in cui:

- l’importo dello stesso è inferiore a 4,00 €;
- il reclamo non è trasmesso dall’utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste della delibera Art n.28/2021 e riepilogate in precedenza;
- l’utente è stato già corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Infine, in caso di mancato riscontro entro le tempistiche sopra riportate, l’utente può sempre procedere ricorrendo ai seguenti rimedi alternativi:

utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

presentare un reclamo all’ART (*Autorità di Regolazione dei Trasporti*) utilizzando il modulo presente sul sito <https://www.autorita-trasporti.it/contatti/> e dopo averlo compilato avendo cura di trasmetterlo all’indirizzo mail di posta ordinaria ‘art@autorita-trasporti.it’ o all’indirizzo PEC ‘pec@pec.autoritatrasporti.it’.

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

fac-simile

Dati di chi presenta il reclamo

Nome:	Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo:		
Cap:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefono (facoltativo):		

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

Dettagli del viaggio

Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):			
Codice di prenotazione/numero biglietto:			
Stazione/fermata di partenza:	Stazione/fermata di arrivo:		
Orario di partenza programmato:	- ora:	data(gg/mm/aa):	
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:	data(gg/mm/aa):		
Linea (se pertinente):			

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

Buoni o altri servizi

(specificare le modalità previste dal gestore per il versamento in denaro in conformità con la normativa)

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore a 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

Buoni o altri servizi

(specificare le modalità previste dal gestore per il versamento in denaro in conformità con la normativa)

Il gestore dei servizi può integrare l'elenco con eventuali ulteriori voci rilevanti ai fini aziendali

(*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto con autobus riconosciuti dal regolamento (UE) n. 181/2011, è possibile consultare il sito *web* dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo:

<https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

INFORMATIVA PRIVACY (inserimento a cura del gestore del servizio)

AVVISO

OGGETTO: adozione “*informativa ART*” e “*sistema di trattamento adottato per la formulazione dei reclami*”.

Si informa l'Utenza interessata ai servizi TPL gestiti che questa Società, mutuando quanto osservato ambito Consorzio CO.TR.A.P., ha adottato, con decorrenza immediata le procedure richiamate in oggetto ed *allegate* al presente.

Per effetto delle stesse *procedure*, nella necessità di osservare piena trasparenza e tracciabilità delle comunicazioni, al fine di compiere una analisi oggettiva - *in continuità rispetto a quanto ad oggi previsto dalla Carta dei Servizi di questa Società (D.P.C.M. 30.12.1998)* - **i reclami dovranno possedere i seguenti requisiti:**

- riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome e recapito) e del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione);
- copia del documento di identità dell'Utente;
- copia del *titolo di viaggio*, ovvero indicazione codice prenotazione/numero biglietto;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, delle *Condizioni Generali di Trasporto* o della *Carta dei Servizi*.

I reclami e le segnalazioni sprovviste dei requisiti sopra indicati non saranno trattati.

Nella completezza dei requisiti di cui sopra, conformemente alla normativa vigente, il trattamento dei reclami e delle segnalazioni sarà garantito entro la seguente tempistica:

- **entro 30 gg.** dal ricevimento del reclamo la Società dovrà notificare all'Utente se lo stesso è stato accolto, respinto o se è ancora in esame.
- **entro 90 gg.** dal ricevimento del reclamo, la Società è obbligata a fornire all'Utente una risposta definitiva.

Naturalmente, **il personale aziendale non potrà acquisire segnalazioni o reclami formulati telefonicamente**, dovendo, in tali casi, semplicemente invitare gli Utenti a consultare il sito internet aziendale e ad apprendere la presente procedura in pubblicazione.

Con riguardo alle segnalazioni e ai reclami riferiti allo svolgimento di servizi sostitutivi-integrativi dell'esercizio ferroviario, si rinvia alle relative procedure adottate da Busitalia Rail Service S.p.A. e Trenitalia S.p.A..

Foggia, 25 maggio 2023.

LA DIREZIONE