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

Metauro Bus srl unipersonale
Via Albino Metauro, snc
71021 Accadia (Fg) - It

Sedi Operative
71122 **Foggia**
Via Napoli, 6
Via Manfredonia, 31
00163 **Roma**
Via della Pisana, 479

Contatti
tel. **0881 98 11 00**
fax 0881 98 10 96
info@metaurobus.it
metaurobus@pec.it

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
SA 8000
UNI ISO 39001
UNI ISO 45001

P.I. 01488380716 – c.u. M5UXCR1 – CCIAA 60169 – Reg. ditte 136901 – Cap- soc. € 86.043,00

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: +39011 1912550 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

DENOMINAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZ
Casella postale
Indirizzo
CAP / Città
Paese
Indirizzo e-mail

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

Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall ’ utente)

Altri allegati:…

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____ Data: _____

INFORMATIVA PRIVACY (inserimento a cura del gestore del servizio)

INFORMATIVA RESA AI SENSI DEGLI ARTT. 13-14 DEL REG. UE 2016/679 – GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a,

in conformità all'art. 13 del Regolamento dell'Unione Europea 2016/679 ("*GDPR*"), Le forniamo di seguito le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali effettuato dalla società ***Metauro Bus S.r.l.***.

Detto trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

* * *

1. OGGETTO DEI TRATTAMENTI.

Il Titolare tratta o può trattare i dati personali (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, e-mail, numero telefonico – di seguito, "*dati personali*" o anche "*dati*") da Lei comunicati;

Non sono trattati dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 GDPR, quelli cioè in grado di rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, ovvero dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Non vengono, inoltre, trattati dati relativi a condanne penali e reati (art. 10 GDPR).

* * *

2. FINALITÀ DEI TRATTAMENTI.

I dati personali forniti saranno oggetto di trattamenti relativi:

a) ai servizi di trasporto pubblico e privato con Autobus;

b) alla pianificazione dei servizi richiesti sulla base delle richieste inoltrate;

c) all'espletamento delle attività di trasporto pubblico con conducente;

d) agli adempimenti di legge previsti da norme civilistiche, fiscali e contabili;

e) all'attività di segreteria e amministrazione;

f) alla promozione dei servizi erogati.

* * *

3. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO.

La informiamo che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, i Suoi dati personali sono trattati:

A) senza il Suo consenso espresso le finalità di cui alle lettere a), b), c), d) ed e), innanzi espresse in quanto connesse ai servizi richiesti alla società ***Metauro Bus S.r.l.* (art. 6, lett. b GDPR);** il conferimento dei dati per dette finalità è, pertanto, obbligatorio ed il mancato, parziale o inesatto conferimento degli stessi potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità da parte della società ***Metauro Bus S.r.l.*** di dar corso ai servizi richiesti;

B) solo previo Suo specifico e distinto consenso **(artt. 6, lett. a) e 7 GDPR),** per le finalità di cui alla lettera f); se decide di non prestare il consenso al trattamento dei dati per una o tutte le dette finalità, non comprometterà gli altri trattamenti ed i servizi richiesti saranno comunque resi.

* * *

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI.

Il trattamento sarà effettuato con strumenti sia manuali che informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità per cui i trattamenti son effettuati e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

* * *

5. DURATA DEI TRATTAMENTI.

I dati personali saranno trattati per tutta la durata del rapporto instaurato con il Titolare e, pertanto per tutto il periodo in cui verranno eseguiti i servizi richiesti, e successivamente, per il tempo previsto dalla normativa di riferimento applicabile, ovvero fino a che sarà necessario trattarli in forza di:

a) specifici obblighi normativi;
b) disposizioni di autorità pubbliche;
c) obblighi connessi alla contabilità;
d) eventuali ragioni di Giustizia.

Nel caso manchi, in riferimento a tutti o taluni dati personali, l'indicazione di un tempo massimo di durata dei relativi trattamenti, questi non potranno protrarsi oltre 10 anni a partire dalla cessazione del rapporto contrattuale con il Titolare.

* * *

6. COMUNICAZIONI E CONOSCIBILITÀ DEI SUOI DATI.

La informiamo che i Suoi dati saranno comunicati e/o resi comunque conoscibili anche mediante accesso:

a) a soggetti interni alla nostra Società per fini connessi alla gestione del rapporto con Lei;

b) a consulenti esterni o società di consulenza per fini di contabilità;

c) a soggetti terzi che prestano servizi in favore della Società in forza di un contratto (tra cui, ad es. imprese assicurative, banche, studi di consulenza, organismi di controllo, ecc.);

d) a tutti i soggetti pubblici per i quali sussiste o sussisterà in capo al Titolare un obbligo di comunicazione dei dati stessi.

* * *

7. I SUOI DIRITTI.

In relazione ai dati che ci conferisce, Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di seguito riportati:

- **diritto di accesso**, finalizzato a consentirle di conoscere quali dati siano trattati e tutte le informazioni relative al trattamento;
- **diritto di rettifica**, finalizzato a consentirle di richiedere la modifica dei dati poiché inesatti od obsoleti;
- **diritto alla portabilità**, finalizzato a consentirle di ottenere copia dei dati che vengono trattati, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, al fine di facilitare un eventuale trasferimento dei dati verso un altro titolare del trattamento, diverso dalla società ***Metauro Bus S.r.l.;***
- **diritto di limitazione del trattamento**, finalizzato a consentirle di poter limitare il trattamento dei propri dati, a condizione che ricorra una delle ipotesi previste dalla disciplina applicabile;
- **diritto alla cancellazione**, finalizzato a consentirle di richiedere la cancellazione dati;
- **diritto di opposizione**, finalizzato a consentirle di richiedere la cessazione del trattamento dei dati (ad es. la cessazione delle comunicazioni commerciali);
- **diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo**, finalizzato a consentirle di promuovere eventuali segnalazioni, reclami o ricorsi al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

L'esercizio dei Suoi diritti potrà avvenire attraverso:

a) l'invio di una e-mail all'indirizzo **info@metaurobus.it**;
b) l'invio di una richiesta scritta indirizzata a: ***Metauro Bus S.r.l.*** con sede legale in Via Albino Metauro s.n.c. – 71021 Accadia (FG).

* * *

8. DATI DI CONTATTO.

Il Titolare del trattamento dati è la società ***Metauro Bus S.r.l.*** con sede legale in Via Albino Metauro s.n.c. – 71021 Accadia (FG) in persona dell'Amministratore Unico nonché legale rappresentante pro-tempore, contattabile all'indirizzo: **info@metaurobus.it**.

METAUROBUS
Società a Responsabilità Limitata Unipersonale.
AMMINISTRATORE UNICO
(*Dott. Antonio METAURO*)

Il documento è firmato in originale.
La presente copia informatica è conforme al documento analogico.

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO DELL'INTERESSATO

Il/La sottoscritto/a,_____

nato a _____ il _____ e

residente a _____, alla via_____,

tel. _____, cell. _____, e-mail _____,

consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci ai sensi del D.P.R. 444/2000,

DICHIARA

1. di aver ricevuto ed aver compreso l'informativa resa dal Titolare ai sensi degli artt. 13-14 del Reg. UE 2016/679;
2. che in relazione ai trattamenti dei dati personali effettuati dal Titolare, innanzi esplicitati e concernenti:
    I. la promozione dei servizi erogati (par. 2, lett. f);

☐ **Presta il consenso** ☐ **Nega il consenso**

_____, ___/___/_____

Firma

_____