

L'Azienda 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.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione RECLAMI del sito web, accessibile dall'home page, nonché a bordo degli autobus.

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.

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) mediante i seguenti canali:

b.1) il sito web, con accesso dall'apposito link posto nella sezione RECLAMI dell'home page del sito aziendale www.lirosiautoserviziorari.com;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@lirosiautoservizi.com con rilascio di apposita ricevuta;

b.3) a mezzo posta raccomandata al seguente indirizzo: S.S. 111 n. 62 – 89013 Gioia Tauro RC;

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nella sezione RECLAMI del sito www.lirosiautoserviziorari.com in [italiano](#) o in [inglese](#).

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:

a) 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;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) 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 di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 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

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- 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, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda 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 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.

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 all'Azienda;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 8.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda, a condizione che il prezzo del biglietto superi i 40 euro, e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, a condizione che il prezzo del biglietto superi i 20 euro. In caso di abbonamento, l'indennizzo automatico è pari a 10 euro per ritardo nella risposta che superi i 90 giorni ed a 20 euro se si superano i 120 giorni.

L'indennizzo non è mai dovuto 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 indicate;
- c) 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

L'Azienda, 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. L'Azienda, 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.

Procedura per la richiesta del rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga presentata richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

L'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

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. 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 – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nella sezione RECLAMI del sito www.lirosiautoserviziorari.com, 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.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.