

GESTIONE RECLAMI

L'utente può inoltrare il presente reclamo in lingua italiana o inglese; il modulo reclamo è reperibile sul sito sull'home page del sito www.troiolobus.com cliccando apposito link denominato "modulo reclami"; È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo sopra indicato; il reclamo può essere inviato a mezzo mail all'indirizzo: info@troiolobus.com; - Contattando gli uffici allo +39 0964381325 - Inviando Raccomandata A/R all'indirizzo Troiolo Linee Srl Corso Garibaldi 185- 89048 Siderno RC. Il reclamo deve riportare necessariamente le seguenti indicazioni: 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 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.

L'utente può trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

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 nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità: Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it Email: reclami.bus@autorita-trasporti.it. Nel caso in cui i termini di cui sopra non siano rispettati, si matura il diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al: a) 20% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo; b) 35% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo. Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Nel caso in cui l'utente abbia ricevuto da parte dell'Azienda una risposta che reputa insoddisfacente, oppure non abbia ricevuto risposta, può presentare, entro un anno dal reclamo un'istanza al Servizio di conciliazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, utilizzando le cd "Alternative Dispute Resolution", tramite la piattaforma CONCILIA WEB del predetto Organismo.