	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI		Rev. del 25/01/2022
	<u>ALLEGATO 11</u> <u>AL PIR</u>	PAGINA 1 di 2	

RECLAMI

Con decorrenza 01 gennaio 2022, in ottemperanza alla Delibera 28/2021 ART che definisce le “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”, Infrastrutture Venete S.r.l. dispone quanto segue per la presentazione e gestione dei reclami.

Gli utenti possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese utilizzando uno dei seguenti canali di contatto:

- tramite il “WEBFORM” disponibile nella sezione “RECLAMI” del sito di Infrastrutture Venete S.r.l.;
- compilando l'apposito MODULO STAMPABILE scaricabile dalla sezione “RECLAMI” del sito; in tal caso, il modulo può essere trasmesso con:
 - posta elettronica esclusivamente all’indirizzo email: reclami@infrastrutturevenete.it
 - posta raccomandata A/R. all’indirizzo:

Infrastrutture Venete S.r.l.
Piazza G. Zanellato, 5
35131 PADOVA

L’utente può inviare, tramite posta raccomandata A/R o email, il **reclamo in forma scritta anche senza supporto del suddetto modulo dedicato**, purché contenente almeno i seguenti **elementi minimi**:

- ✓ i riferimenti identificativi dell’utente/i (nome, cognome, 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) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- ✓ la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle condizioni previste dalla Carta dei Servizi.

Infrastrutture Venete S.r.l. fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa l’utente che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei suddetti termini:

- il giorno dell’invio, se inoltrato tramite “[WEBFORM](#)”;
- il giorno dell’invio, se inoltrato all’indirizzo mail: reclami@infrastrutturevenete.it;
- il giorno della consegna a Infrastrutture Venete Srl, se inviato per posta raccomandata A/R;

Società a Responsabilità Limitata
 Capitale Sociale € 4.000.000,00 i.v.
 Registro Imprese di Padova n° 03792380283
 Codice fiscale e Partita I.V.A. 03792380283




www.infrastrutturevenete.it

Sede Legale:
 Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 Padova
 tel 0490979128 fax 049774399
info@pec.infrastrutturevenete.it
info@infrastrutturevenete.it

Uffici Targhe Natanti:
 Piazza IX Martiri, 1 – 30034 Mira VE
 tel 041.3135210 / 211
targhelv@pec.infrastrutturevenete.it
targhelv@infrastrutturevenete.it

Infrastruttura Ferroviaria:
 Viale degli Alpini, 23 – 35028 Piove di Sacco PD
 tel 049.5840265 fax 049.9702995
rete@pec.infrastrutturevenete.it
info@infrastrutturevenete.it

Uffici Navigazione Interna:
 Viale delle Industrie, 55 – 45100 Rovigo
 tel 0425.471348 fax 0425.404192
uniro@pec.infrastrutturevenete.it
info.uni@infrastrutturevenete.it

	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI		Rev. del 25/01/2022
	<u>ALLEGATO 11</u> <u>AL PIR</u>	PAGINA 2 di 2	

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 90 giorno, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di una segnalazione o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it sia compilando ed 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

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Infrastrutture Venete S.r.l., quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

In caso di risposta oltre i 90 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di Infrastrutture Venete S.r.l. l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura pari al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento dello stesso da parte di Infrastrutture Venete S.r.l., l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo dell'abbonamento in misura pari al:

- 5% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 10% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- l'utente ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Società a Responsabilità Limitata
Capitale Sociale € 4.000.000,00 i.v.
Registro Imprese di Padova n° 03792380283
Codice fiscale e Partita I.V.A. 03792380283



www.infrastrutturevenete.it

Sede Legale:
Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 Padova
tel 0490979128 fax 049774399
info@pec.infrastrutturevenete.it
info@infrastrutturevenete.it

Uffici Targhe Natanti:
Piazza IX Martiri, 1 - 30034 Mira VE
tel 041.3135210 / 211
targhelv@pec.infrastrutturevenete.it
targhelv@infrastrutturevenete.it

Infrastruttura Ferroviaria:
Viale degli Alpini, 23 - 35028 Piove di Sacco PD
tel 049.5840265 fax 049.9702995
rete@pec.infrastrutturevenete.it
info@infrastrutturevenete.it

Uffici Navigazione Interna:
Viale delle Industrie, 55 - 45100 Rovigo
tel 0425.471348 fax 0425.404192
uniro@pec.infrastrutturevenete.it
info.uni@infrastrutturevenete.it