

# RECLAMI

In coerenza con la mission e la cultura aziendale, ossia la centralità del ruolo del viaggiatore, la Società si è impegnata a garantire la più ampia tutela dei diritti degli utenti attraverso soprattutto l'ascolto, poiché le opinioni dei propri clienti, gli apprezzamenti, le critiche, i suggerimenti, i reclami, rappresentano uno stimolo al fine di indirizzare al meglio le scelte aziendali e fissare gli obiettivi per il miglioramento continuo del servizio.

## **I reclami possono essere inoltrati:**

- Tramite mail indirizzata a [relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it](mailto:relazioniesterne@ferrovieappulolucane.it);
- Tramite posta elettronica utilizzando i sotto indicati form creati, sia per il Servizio Ferroviario che per quello Automobilistico, sulla base delle disposizioni impartite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- Tramite posta ordinaria indirizzata presso la sede legale dell'azienda: Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. – corso Italia, 8 – 70123 BARI
- Tramite fax al numero 080 / 57 25 497

## **Non è possibile sporgere reclamo telefonicamente.**

Le Ferrovie Appulo Lucane s.r.l. si impegnano a fornire riscontro, ai reclami che richiedono una risposta, entro un mese dalla data del protocollo aziendale notificando all'utente se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Tuttavia il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i tre mesi dalla data del protocollo aziendale.

## **Al fine di poter riscontrare il reclamo è necessario che l'utente fornisca chiaramente i suoi dati:**

nome – cognome – indirizzo – numero telefonico- mail e la descrizione più precisa possibile dell'accaduto (data – orario – numero corsa treno o bus).

I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.

In caso di risposta insoddisfacente oppure, in caso di mancata risposta da parte della Società secondo le tempistiche sopra indicate, si possono inoltrare i reclami, in seconda istanza, **all'Autorità di Regolazione Trasporti (via Nizza 230, 70126 TORINO – [pec@pec.autorita.trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita.trasporti.it)).**

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a cliccare sul seguente link.

<https://www.autorita-trasporti.it/reclami-di-seconda-istanza>

## **Elenco allegati**

- Modulo di Reclamo Servizi Automobilistici
- Modulo di Reclamo Servizi Ferroviari

