

Procedura per la presentazione dei reclami

I passeggeri possono presentare eventuali reclami, in caso di presunta infrazione da parte di Busitalia Simet S.p.A. delle disposizioni del Regolamento (UE) N. 181/2011 del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, secondo le procedure di seguito specificate:

1. In prima istanza, i passeggeri dovranno presentare reclamo scritto a Busitalia Simet S.p.A.:
 - tramite posta ordinaria all'indirizzo di Via S. Antonio 12 87067 Rossano (CS) (Tel. 0983.520315) oppure a mezzo Fax al 0983.521568;
 - tramite posta elettronica all'indirizzo pec: busitaliasimetspa@legalmail.it.

Ai sensi dell'art. 27 del Regolamento UE n. 181/2011, i passeggeri dovranno presentare i reclami entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

Busitalia Simet S.p.A.:

- entro un mese dal ricevimento del reclamo, notificherà al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o che è ancora in esame;
 - non oltre tre mesi dal ricevimento del reclamo, fornirà al passeggero una risposta definitiva allo stesso.
2. In seconda istanza, decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Busitalia Simet S.p.A., i passeggeri potranno presentare reclamo - ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 - all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento e secondo le modalità stabilite dalla medesima Autorità. In particolare, il reclamo potrà essere presentato alternativamente:
 - tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino,
 - inviando un e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:
 - ✓ Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it;
 - ✓ E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it ;
 - ✓ utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.