

## SEZIONE 8

## PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

### ART. 115 RECLAMO A TRENORD

Il passeggero può presentare reclami, in forma scritta:

- mediante il sito internet TRENORD nell'apposita sezione dedicata ai reclami;
- compilando l'apposito modulo presente presso le biglietterie di stazione o presso i *MyLink Point* di Milano Cadorna, Milano Garibaldi.
- inviando una lettera, fax o posta elettronica certificata, agli indirizzi specificati in allegato 1-“Indirizzi cui presentare i reclami”. Entro 30 giorni TRENORD provvede a fornire risposta (esclusivamente in relazione ai propri servizi) o, se non è possibile entro tale data, ad informare il passeggero della diversa data. In ogni caso la risposta dovrà essere fornita entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo.

### ART. 116 RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Il passeggero può presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del regolamento n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

Il reclamo deve essere presentato alternativamente:

1. a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza, 230 – 10126 Torino)
2. via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: *pec@pec.autorita-trasporti.it*

Una volta entrato in funzione il SITE (sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami all'autorità dei trasporti) il reclamo dovrà essere inviato preferibilmente tra-

mite il SITE medesimo.

Il Regolamento sul procedimento sanzionatorio approvato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 4 luglio 2014 nonché il fac-simile del modulo di reclamo sono reperibili sul sito di **TRENORD** sotto la voce "Reclami".

### **ART. 117 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

**TRENORD**, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al passeggero, anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la gestione delle eventuali controversie e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 1371/2007, ha adottato, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale, una procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra **TRENORD** ed i passeggeri che utilizzeranno i propri servizi. La procedura e le eventuali modifiche sono resi noti sul sito internet della Società, [www.trenord.it](http://www.trenord.it), sotto la voce "Reclami".