

**QUESTIONARIO FERRO**  
**Modulo di acquisizione dati 2020**

**1. Dati anagrafici**

Denominazione:

Codice Fiscale:

2. Dati economici	Servizi OSP 2019	Servizi OA 2019
<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni (euro)</b>		
- di cui: per biglietti relativi al servizio passeggeri (euro)		
- di cui: altro (euro)		
<b>Posti a sedere *km</b>		
- di cui: per disabilità motorie con posto carrozzina		
<b>Stima dei costi della gestione dell'attività trattamento reclami</b> (relativamente al costo del lavoro, FTE; euro)		
<b>L'attività di trattamento reclami è esternalizzata (sì/no)</b>	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, fornire una stima del relativo costo per servizi di terzi (euro)		

**NOTE**

3. Informazioni sui reclami	Servizi OSP 2019	Servizi OA 2019
Numero di reclami ricevuti		
Entro quanti giorni, in media, è stato evaso il reclamo?		
Tempo massimo di evasione (n° gg)		
% risposte evase entro 30 gg		
% risposte evase entro 90 gg		

4. Informazioni sulla presentazione del reclamo	Servizi OSP 2019	Servizi OA 2019
<b>Esiste una procedura per l'inoltro del reclamo?</b> (se sì, scegliere tra le opzioni - da a) a e)- la modalità con la quale essa è disponibile agli utenti)	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
a) è disponibile sul sito internet della società?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, è accessibile direttamente dalla home page?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

- se sì, inserire il link alla sezione dedicata sul sito internet per i **Servizi OSP**

- se sì, inserire il link alla sezione dedicata sul sito internet per i **Servizi OA**

b) è disponibile nelle condizioni generali di trasporto?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
c) è disponibile a bordo treno?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
d) è disponibile presso le stazioni?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
e) è disponibile presso le biglietterie/punti vendita?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
<b>E' disponibile in inglese?</b>	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
<b>In quante altre lingue straniere è disponibile?</b> (numero)		

4. Informazioni sulla presentazione del reclamo	Servizi OSP 2019	Servizi OA 2019
E' disponibile un format per la presentazione del reclamo? (se sì allegare una copia)	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, è disponibile sul sito internet della società?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, è accessibile direttamente dalla home page?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

- se sì, inserire il link alla sezione dedicata sul sito internet per i **Servizi OSP**

- se sì, inserire il link alla sezione dedicata sul sito internet per i **Servizi OA**

Per i servizi OSP, la procedura per la richiesta di un rimborso/indennizzo è diversa da quella per il reclamo?    Sì     No

Nel caso il reclamo riguardi il gestore della stazione, come viene trattato dalla vostra azienda?

5. Modalità per l'invio del reclamo	Servizi OSP 2019	Servizi OA 2019
- Email	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- Pec	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- presso biglietterie/punti vendita del vettore	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- servizio assistenza clienti	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- raccomandata	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- altro (specificare)		
<b>Esistono delle modalità specifiche per la comunicazione della procedura del reclamo rivolta alle persone con disabilità?</b>	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, quali?		
<b>Quante persone nell'azienda si occupano della gestione dei reclami? (FTE)</b>		
<b>Viene rilasciata una ricevuta al soggetto reclamante?</b>	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
- se sì, tale ricevuta contiene data e numero del reclamo presentato?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

## 6. Informazioni contenute nella risposta al reclamo

(fornire la risposta per i servizi OA e nel caso le risposte fossero diverse per quelli OSP, illustrare nella sezione NOTE)

Sono presenti indicazioni della persona dell'azienda, con relativo recapito, per eventuali ulteriori chiarimenti?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
E' indicato se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
Nel caso di indennizzo o rimborso sono comunicate, le tempistiche e le modalità per ottenerlo, inclusa la possibilità di riceverlo in denaro?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
Sono descritte le eventuali misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
E' menzionata la possibilità di ricorrere a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
E' menzionata la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No

## 7. Informazioni registrate per ogni reclamo

(fornire la risposta per i servizi OA e nel caso le risposte fossero diverse per quelli OSP, illustrare nella sezione NOTE)

- codice identificativo del singolo reclamo

- dati del richiedente

- data di ricevimento del reclamo

- data di invio della risposta

- motivi del reclamo

- ammontare dell'eventuale indennizzo/rimborso corrisposto

- durata della conservazione delle informazioni (n° anni)

- altro (specificare)

## 8. Meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie

La azienda è dotata di meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie?

Si

No

- se sì, di che tipo?

- se no, prevede di implementarne nei prossimi 6 mesi?

Si

No

**NOTE**