

QUESTIONARIO AUTOSTAZIONI
Modulo di acquisizione dati 2020**1. Dati anagrafici**Denominazione: Codice Fiscale:

2. Dati economici	2018	2019
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (euro)		
Totale addetti		
Totale autobus in partenza o in arrivo nella/nelle stazioni gestite dall'azienda (media giornaliera)		
Totale viaggiatori in partenza o in arrivo nella/nelle stazioni gestite dall'azienda (media giornaliera)		
Stima dei costi della gestione dell'attività trattamento reclami (relativamente al costo del lavoro, FTE, impiegate nell'attività di trattamento dei reclami; euro)		
L'attività di trattamento reclami è esternalizzata (sì/no)	<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

--

2. Informazioni sui reclami	2018	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		

3. Informazioni sulla presentazione del reclamo

Esiste una procedura per l'inoltro del reclamo?

(se sì, scegliere tra le opzioni - da a) a d)- la modalità con la quale essa è disponibile agli utenti)

Sì

No

a) è disponibile sul sito internet della società?

- se sì, inserire il link alla sezione dedicata sul sito internet

- se sì, è accessibile direttamente dalla home page?

Sì

No

b) è disponibile nella carta dei servizi?

c) è disponibile presso la/le stazioni gestite

d) è disponibile presso le biglietterie/punti vendita dei vettori?

E' disponibile in inglese?

Sì

No

In quante altre lingue straniere è disponibile? (numero)

E' disponibile un format per la presentazione del reclamo? (se sì allegare una copia)

Sì

No

- se sì, è disponibile sul sito internet?

Sì

No

- se sì, è accessibile direttamente dalla home page?

Sì

No

- inserire, se disponibile, il link alla sezione dedicata sul sito internet

La procedura per la richiesta di un rimborso/indennizzo è diversa da quella per il reclamo?

Sì

No

4. Modalità per l'invio del reclamo

- e-mail
- pec
- presso biglietterie/punti vendita del vettore
- servizio assistenza clienti
- raccomandata
- altro (specificare)

Esistono delle modalità specifiche per la comunicazione della procedura del reclamo rivolta alle persone con disabilità?

Si No

- se sì, quali?

Quante persone nell'azienda si occupano della gestione dei reclami? (FTE)

Viene rilasciata una ricevuta al soggetto reclamante?

Si No

- se sì, tale ricevuta contiene data e numero del reclamo presentato?

Si No

5. Informazioni contenute nella risposta al reclamo

Sono presenti indicazioni della persona dell'azienda, con relativo recapito, per eventuali ulteriori chiarimenti?

Sì No

E' indicato se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile?

Sì No

Nel caso di indennizzo o rimborso sono comunicate le tempistiche e le modalità per ottenerlo, inclusa la possibilità di riceverlo in denaro?

Sì No

Sono descritte le eventuali misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato?

Sì No

E' menzionata la possibilità di ricorrere a procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie?

Sì No

E' menzionata la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti?

Sì No

6. Informazioni registrate per ogni reclamo

- 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)

7. 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