

---

## 1. RECLAMI DEI PASSEGGERI

1.1 I passeggeri possono inviare ad ADM reclami o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- a) attraverso e-mail all'indirizzo [reclami@autostazionidimilano.it](mailto:reclami@autostazionidimilano.it) che garantisce il rilascio di apposita ricevuta;
- b) a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Via G. Natta 256 – 20151 Milano (MI) contenete l'indicazione di un indirizzo e-mail al quale recapitare la risposta;

Per la presentazione dei reclami è possibile anche utilizzare il “modulo reclami” disponibile sul sito di ADM alla sezione reclami e scaricabile direttamente dal link:

[https://www.autostazionidimilano.it/static/upload/mod/modulo-reclami-rev-31\\_12\\_2021.pdf](https://www.autostazionidimilano.it/static/upload/mod/modulo-reclami-rev-31_12_2021.pdf)

. Tale modulo dovrà essere inviato esclusivamente almeno mediante una modalità tra quelle previste al punto 1.1.a) e al punto 1.1.b)

1.2 I reclami possono essere presentati sia in lingua italiana che in lingua inglese. In quest'ultimo caso, i passeggeri riceveranno risposta al reclamo nella medesima lingua di quella utilizzata per la presentazione.

1.3 ADM esaminerà i reclami che riportino almeno:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della stazione degli autobus nella quale l'evento si è verificato;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale.

1.4 Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, ADM fornirà all'utente l'indicazione sull'accoglimento o meno dello stesso fornendo al contempo la relativa risposta definitiva.

1.5 In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui all'art. 1.4, il passeggero ha la possibilità:

- a) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
- b) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti secondo le indicazioni fornite alla pagina web <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>. Per maggiori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

1.6 Per i reclami presentati al gestore dell'autostazione, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 5% (cinque) del prezzo del titolo di viaggio nel caso di risposta fornita oltre i 30 giorni

---

dal ricevimento del reclamo. Tale indennizzo non potrà in nessun caso superare l'importo massimo di €10 (dieci/00 euro).

- 1.7 L'indennizzo di cui al punto 1.6 non è dovuto nei casi in cui:
- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
  - b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi previsti dal punto 1.3;
  - c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi del punto 1.6 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.
- 1.8 Per maggiori dettagli sui diritti che gli utenti dei servizi di trasporto dei servizi di trasporto ferroviario con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami si rimanda alla delibera n.28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.
- 1.9 Sono competenti a controllare la gestione dell'Autostazione:
- a) il Comune di Milano – Settore Trasporti, indirizzo PEC: [settoretpl@postacert.comune.milano.it](mailto:settoretpl@postacert.comune.milano.it) ;
  - b) l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di Torino, indirizzo PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure indirizzo e-mail: [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it) o ancora utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito [web www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

**Revisione 31/12/2021**

**SCARICA IL “MODULO RECLAMI” DAL SEGUENTE LINK:**

[https://www.autostazionidimilano.it/static/upload/mod/modulo-reclami-rev-31\\_12\\_2021.pdf](https://www.autostazionidimilano.it/static/upload/mod/modulo-reclami-rev-31_12_2021.pdf)