TTrisponde <ttrisponde@trenitaliatper.it> 7/3/2024 10:32

Trenitalia Tper S.c.a.r.l. -Chiusura pratica Protocollo: R-055354 [ref:!00D1t0qRjC.!5006906pOgwn:ref]

A carlazandi2@libero.it <carlazandi2@libero.it>

ATTENZIONE:
Si raccomanda di non rispondere a questo messaggio in quanto la casella postale da cui é stato inviato non è abilitata alla ricezione di e-mail.

Gentile Sig.ra Zandi,

rispondiamo ai reclami nr. 202844, 202787, 202839, 203329, 203316, trasmessi da Tper ed inseriti nel nostro sistema di gestione reclami e rimborsi con protocollo nr. 54382-R55354.

La ringraziamo per le segnalazioni. Trenitalia Tper dà grande valore a tutte le comunicazioni che pervengono dalla propria clientela, i canali a disposizione per inoltrare reclami inerenti i servizi ferroviari sono un prezioso strumento di comunicazione e di stimolo a possibili interventi correttivi e di miglioramento. Le assicuriamo inoltre il costante impegno di questa Società agli aspetti relazionali del personale front line nei confronti della clientela.

A seguito della sua segnalazione, la informiamo che la Ditta incaricata del servizio è stata sensibilizzata ad una scrupolosa osservanza e rispetto dell’orario e della normativa vigente. La sua segnalazione è stata portata a conoscenza del Responsabile del Personale per ogni altra più opportuna valutazione ed un seguito diretto con le risorse interessate. Inoltre, non mancheremo di intraprendere ulteriori accertamenti e laddove si ravvisassero inadempienze o difformità da quanto previsto, si attiveranno provvedimenti regolati dal contratto stipulato con la Ditta fornitrice del servizio.

Stante quanto sopra le porgiamo comunque le nostre scuse per qualsiasi atteggiamento che possa aver
riscontrato come non pertinente.

Con l'auspicio che tali situazioni non si verifichino nuovamente, cogliamo l'occasione per porgerle cordiali saluti.

TRENITALIA TPER S.c.a.r.l. – Il Direttore Commerciale Alessandro Botteghi

Direttore Commerciale

Per chiarimenti sulla risposta ricevuta potrà scrivere a info@trenitaliatper.it riportando nell' oggetto "Trenitalia Tper S.c.a.r.l. -Chiusura pratica Protocollo: R-055354" (indicazione che trovi nell'oggetto della nostra e-mail di chiusura) e indicando in cosa non siamo riusciti ad essere stati chiari. Trenitalia Tper, inoltre, mette a sua disposizione la possibilità di chiedere la Conciliazione: rapida, gratuita, efficace. Se un reclamo ha avuto una risposta non soddisfacente, può presentare una domanda di conciliazione. Info su www.trenitaliatper.it →Info e Assistenza →Procedura di conciliazione → può scaricare il modulo ed inviarlo a conciliazioneparitetica@cert.trenitaliatper.it. oppure inviarlo a mezzo posta direttamente all'Ufficio Conciliazioni Paritetiche di Trenitalia Tper, via del Lazzaretto 16, 40131 – Bologna (raccomandata A/R); E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (UE) n°782/2021 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica

all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it

ref:!00D1t0qRjC.!5006906pOgwn:ref