

### **MODULO DI RECLAMO**

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all’Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

A pena di inammissibilità del reclamo, i campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti.

Il presente modulo deve essere corredato della copia di un documento di identità, in corso di validità, del passeggero e di chi per esso presenta il reclamo e deve essere presentato a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) o, quando sarà operativo, mediante l’apposito sistema telematico per l’invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Ha già presentato reclamo all’impresa ferroviaria da almeno 30 giorni? (\*)

**SI’**  **NO** (A pena di improcedibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all’impresa ferroviaria corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa).

Ha ricevuto risposta? (\*)

**SI’**  **NO** (Allegare copia della/e risposta/e)

Commenti
----------

#### **Dati di chi presenta il reclamo (\*):**

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Codice fiscale (per chi ne è titolare):			
Documento d’identità (se persona fisica):			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono	Nr 1:	Nr 2:	

#### **Dati del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) (\*):**

Nome:		Cognome:	
Indirizzo:			
Codice fiscale (per chi ne è titolare):			
Documento d’identità:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono	Nr 1:	Nr 2:	

**Dettagli del viaggio (\*):**

Vettore/Impresa ferroviaria:			
Agenzia di viaggio/tour operator/Canale di acquisto			
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):		PNR:	
Numero del treno:			
Stazione di Partenza:		Stazione di Arrivo:	
Stazioni intermedie (se pertinente)			
Orario programmato di partenza:			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Orario programmato di ritorno:			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (CE) 1371/2007 (\*):**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> trasporto di bicicletta  | <input type="checkbox"/> mancata assistenza al viaggiatore  |
| <input type="checkbox"/> clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto       | <input type="checkbox"/> inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta |
| <input type="checkbox"/> informazioni sulla soppressione di servizi                         | <input type="checkbox"/> mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri   |
| <input type="checkbox"/> informazioni relative al viaggio                                   | <input type="checkbox"/> trattamento dei reclami  |
| <input type="checkbox"/> modalità di vendita dei biglietti                                  | <input type="checkbox"/> qualità del servizio   |
| <input type="checkbox"/> informazioni di viaggio e di prenotazione                          | <input type="checkbox"/> informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti   |
| <input type="checkbox"/> assicurazione minima   |   |
| <input type="checkbox"/> pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero |   |
| <input type="checkbox"/> ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni                     |   |

**Descrizione del problema (\*)** (in carattere maiuscolo se compilato a mano)
**Passeggeri con necessità di assistenza particolare** (passeggeri disabili o a mobilità ridotta)

In caso di mancata assistenza, indicare:

- se la richiesta di assistenza è stata notificata all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione almeno 48 ore prima dell'orario previsto di partenza:  **SI'**  **NO**
- in caso affermativo, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce assistenza (massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza):  **SI'**  **NO**

**Allegati** (eventuali elementi di prova):

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette.**

**FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: .....**

**FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante): .....**

**Luogo: ..... Data: .....**

**INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196**

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai sensi del d.lgs. 17 aprile 2014, n. 70. Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima Autorità. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

Letta l'informativa autorizzo, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti in indirizzo al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

**FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: .....**

**FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante): .....**

**Luogo: ..... Data: .....**