

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 Torino

DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE
AI SENSI DEL REG. (UE) n. 1177/2010
MODULO DI RECLAMO

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, di attuazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito "Reg. UE n. 1177/2010").

Il reclamo all'Autorità può essere inoltrato solo se sia già stato presentato reclamo all'impresa da almeno 60 giorni (al presente modulo deve essere allegata la ricevuta della avvenuta presentazione del reclamo al vettore o all'operatore del terminale e la documentazione acclusa al reclamo).

I campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati a pena di inammissibilità.

Il presente modulo deve essere corredato dalla 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) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: art@autorita-trasporti.it, consegnato a meno presso il protocollo dell'Autorità o mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

In caso di reclamo presentato tramite associazione rappresentativa degli interessi del passeggero, il presente modulo deve essere, altresì, corredato dalla copia della delega a tal fine conferita.

Decorsi 60 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa ha ricevuto risposta? (*)

No Sì Allegare copia della/e risposta/e

Commenti

(*) la compilazione dei campi contrassegnati con asterisco è obbligatoria a pena di inammissibilità

Dati di chi presente il reclamo (*):

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

Dettagli del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) (*):

Nome:		Cognome:	
Indirizzo:			
Codice Fiscale (per chi ne è titolare):			
Documento di Identità :			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono	Nr 1:	Nr 2:	

Dettagli del viaggio (*):

Vettore/operatore del terminale:			
Nome della nave:			
Agente di viaggio/operatore turistico (se pertinente):			
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):			
Porto/terminale di Partenza:		Porto/terminale di Arrivo:	
Porti/terminali intermedi (se pertinente):			
Orario programmato di partenza:		- (hh:mm):	data(gg/mm/aa):
Orario effettivo di partenza (ove non coincidente con l'orario programmato) - (hh:mm):			data(gg/mm/aa):
Orario programmato di arrivo		- (hh:mm):	data(gg/mm/aa):
Orario effettivo di arrivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - (hh:mm):			data(gg/mm/aa):

Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010 (*):

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- inosservanza dell'obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
- inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
- mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate

- inosservanza dell'obbligo di informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Descrizione del problema (in carattere maiuscolo se compilato a mano) (*):

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: _____

(*) la compilazione dei campi contrassegnati con asterisco è obbligatoria a pena di inammissibilità

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO (UE) 2016/679

I dati personali forniti saranno trattati ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, del regolamento (UE) n. 1177/2010, del regolamento (UE) n. 181/2011 in materia, rispettivamente, di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e del trasporto effettuato con autobus e all'eventuale applicazione delle sanzioni previste decreti legislativi recanti la relativa disciplina sanzionatoria (d.lgs. 70/2014, d.lgs. 169/2014, d.lgs. 129/2015). I dati potranno inoltre essere trattati per l'esercizio delle funzioni di regolazione e di vigilanza dell'Autorità.

A tal fine, si informa che il titolare del trattamento è l'Autorità di regolazione dei trasporti, con sede in Torino, Via Nizza n. 230, contattabile tramite pec@pec.autorita-trasporti.it.

Il Responsabile della protezione dati è il dott. Roberto Gandiglio contattabile tramite la seguente mail: privacy@autorita-trasporti.it.

I dati personali sono trattati con modalità manuali o informatiche. La conservazione in forma elettronica dei dati personali avviene in server sicuri posti in aree ad accesso controllato. La conservazione in forma cartacea dei dati personali avviene in luoghi non aperti né accessibili al pubblico.

Esclusivamente per le finalità connesse al procedimento, potranno essere destinatari dei dati personali: imprese che operano nel settore dei trasporti, agenzie di vendita biglietti e altri intermediari delle imprese che operano nel settore dei trasporti, autorità indipendenti di regolazione e/o vigilanza, pubbliche amministrazioni. I dati potranno inoltre essere trattati per la difesa in giudizio degli atti dell'Autorità.

I dati personali saranno conservati per il periodo necessario alla conclusione del procedimento sino alla scadenza dei termini per l'impugnazione del provvedimento finale. In caso di impugnazione del provvedimento finale che conclude il procedimento i dati personali saranno conservati sino al passaggio in giudicato del relativo provvedimento giudiziario. Successivamente i dati personali saranno archiviati nel rispetto del principio della minimizzazione.

Si informa che è possibile chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica in caso di inesattezze o la cancellazione degli stessi in determinate circostanze previste dalla normativa o la limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento. Tuttavia la mancata comunicazione di dati richiesti per le finalità del trattamento, la cancellazione, la limitazione o l'opposizione al trattamento potrebbero impedire la conclusione del procedimento per il quale i dati sono stati comunicati. E' inoltre possibile chiedere al titolare del trattamento la portabilità dei dati forniti (vale a dire ricevere alcuni dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile a livello informatico).

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il regolamento (UE) 2016/679 ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.