

**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”).

I campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti, 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all’indirizzo: [art@autorita-trasporti.it](mailto: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.

**Ha già presentato reclamo all’impresa da almeno 60 giorni ? (\*)**

NO  SI’ (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)

**Ha ricevuto risposta? (\*)**

NO  SI’ 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:	

**Dettagli 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/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:			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Orario effettivo di partenza (ove non coincidente con l'orario programmato):			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Orario programmato di arrivo:			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Orario effettivo di arrivo (ove non coincidente con l'orario programmato):			
Ora	Giorno	Mese	Anno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**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:** .....

**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. 29 luglio 2015, n. 129. 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:** .....