

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 Torino

**DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI  
NEL TRASPORTO CON AUTOBUS AI SENSI DEL REG. (UE) n. 181/2011  
MODULO DI RECLAMO**

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito "Reg. UE n. 181/2011"),

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

Il presente modulo deve essere corredata 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) o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

**Ha già presentato reclamo al vettore-? (\*)**

NO  SI' (A pena di irricevibilità, allegare al presente modulo la ricevuta della avvenuta presentazione del reclamo al vettore e la documentazione acclusa al reclamo)

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

NO  SI' Allegare copia della 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/ente di gestione della stazione:			
Agente di viaggio/operatore turistico (se pertinente):			
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):			
Stazione di Partenza:	Stazione di Arrivo:		
Stazioni intermedie (se pertinente)			
Orario programmato:			
Ora	Giorno	Mese	Anno

**Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011 (\*):**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 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)(\*)**

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

**Firma:** .....

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

