

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

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: _____

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: _____

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