



**SITE - SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISIZIONE RECLAMI**

**SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISIZIONE RECLAMI**

**MANUALE UTENTE**



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

## INDICE DEI CONTENUTI

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>NORME GENERALI PER L'INVIO DEI RECLAMI .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>TRASPORTO FERROVIARIO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3</b>	<b>TRASPORTO AUTOBUS .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4</b>	<b>TRASPORTO MARITTIMO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ACCESSO ALL'APPLICAZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>REGISTRAZIONE UTENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>RECUPERO CREDENZIALI UTENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>GESTIONE RECLAMI.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1</b>	<b>FASE 1: ISTANZA .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2</b>	<b>FASE 2: ELENCO PASSEGGERI .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3</b>	<b>FASE 3: DETTAGLI DI VIAGGIO .....</b>	<b>14</b>
<b>4.4</b>	<b>FASE 5: RIEPILOGO.....</b>	<b>15</b>



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

## 1 INTRODUZIONE

Si vuole fornire uno strumento di linee guida all'utilizzo dell'applicazione web, al fine di gestire correttamente l'invio dei reclami secondo le disposizioni previste dagli specifici regolamenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti in merito alla disciplina su diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto **ferroviario, autobus, via mare e per vie navigabili interne**.

## 2 NORME GENERALI PER L'INVIO DEI RECLAMI

### 2.1 PREMESSA

Il presente strumento on line consente di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti reclami relativi ai diritti dei passeggeri sanciti dai Regolamenti Europei per la tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne. Per ciascun settore è definita una specifica procedura di presentazione. La *presentazione on line* sostituisce la compilazione del modulo di reclamo e non sarà necessario l'invio tramite altri canali.

### 2.2 TRASPORTO FERROVIARIO

In tema di trasporto ferroviario, la normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario attraverso il Regolamento (CE) n. 1371/2007. L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento europeo e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. I diritti dei passeggeri delle ferrovie si applicano a tutti i servizi internazionali di trasporto ferroviario di passeggeri attivi nell'Unione Europea.

Il 4 luglio 2014, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70, in attuazione della disciplina sui diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario contenuta nel Regolamento comunitario (CE) n. 1371/2007.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri o le associazioni rappresentative legittimate che abbiano già presentato reclamo all'impresa ferroviaria, nei casi, tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la stessa non abbia risposto nel termine di 30 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

## 2.3 TRASPORTO AUTOBUS

La normativa europea disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus attraverso il Regolamento (UE) n. 181/2011. L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto Legislativo 4 novembre 2014, n. 169. Il suddetto Regolamento si applica integralmente ai servizi di lunga percorrenza (vale a dire tratte superiori a 250 km), mentre solo alcune disposizioni si applicano anche ai servizi che coprono distanze più brevi.

Il 20 gennaio 2015 l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 4 novembre 2014 n. 169, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri trasportati con autobus contenuta nel Regolamento (UE) n. 181/2011.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – che abbiano già presentato reclamo all'impresa, nei casi, nei tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità, qualora non siano decorsi più di tre mesi dalla data entro cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, nei seguenti casi:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa la stessa non abbia risposto nel termine di 90 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.

## 2.4 TRASPORTO MARITTIMO

Il regolamento sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne è stato pubblicato il 17 dicembre 2010 come Regolamento (UE) n. 1177/2010 ed entrato in vigore il 18 dicembre 2012. Il suddetto Regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano: con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro; con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione; in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Il 15 ottobre 2015, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto Legislativo 29 Luglio 2015, N. 129, recante la Disciplina sanzionatoria delle violazioni



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – che abbiano già presentato reclamo all'impresa, nei casi, nei tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità, qualora non siano decorsi più di due mesi dalla data entro cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, nei seguenti casi:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la stessa non abbia risposto nel termine di 60 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

### 3 ACCESSO ALL'APPLICAZIONE

L'applicazione è accessibile via internet all'indirizzo:

<http://www.autorita-trasporti.it/site/>

Per fruire dell'applicazione sarà quindi necessario :

- un dispositivo (pc, notebook, tablet, ...) con connessione a internet;
- un browser per la navigazione su internet;
- un visualizzatore pdf;
- una casella email .

L'accesso all'applicazione, di cui alla presente guida, è consentita previa registrazione utente; il corretto inserimento di tutte le informazioni anagrafiche e il caricamento di un documento d'identità in corso di validità, consentirà l'identificazione univoca dell'utente e darà garanzia di legalità al reclamo sottoscritto.

Durante il processo di registrazione, il portale invierà, sulla casella di posta elettronica indicata dall'utente, il token di verifica che consentirà il completamento della registrazione.

La casella email indicata dall'utente costituirà l'identificativo di accesso alla procedura (*username*) ed il canale di comunicazione preferenziale con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite cui verranno inviate le comunicazioni relative al reclamo.

Username: email.reclamante@gmail.com

Password: .....

Accedi

Non sei ancora registrato? [Registrati ora](#)

Non riesco ad accedere al mio account

Se si è già registrati, immettere le proprie credenziali e cliccare su *Accedi*.

Per la registrazione utente leggere il paragrafo 3.1.

English Italiano

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Benvenuto RUSSO GIUSEPPE Logout

Reclami

Accesso limitato ai privati e alle associazioni di categoria

Per info o supporto scrivere a: [supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)

Selezionare la voce *Reclami* per accedere alla procedura di gestione dei reclami (paragrafo 4).

Redatto da:  
Ufficio ICTVersione  
1.0Stato:  
BozzaData di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

### 3.1 REGISTRAZIONE UTENTE

La registrazione di un nuovo utente prevede l'inserimento dei dati anagrafici della persona ed il caricamento della scansione di un documento di riconoscimento in corso di validità.



**Login**

Username:

Password:

[Non sei ancora registrato? Registrati ora](#)

[Non riesco ad accedere al mio account](#)

**Nuova Registrazione**

Email:	<input type="text"/>	(Utilizzato come Username)	
Nome:	<input type="text"/>	Cognome:	<input type="text"/>
Codice Fiscale:	<input type="text"/>	Scadenza Documento:	<input type="text"/>
Indirizzo:	<input type="text"/>	Paese:	<input type="text"/>
Cap:	<input type="text"/>	Città:	<input type="text"/>
Tel1:	<input type="text"/>	Tel2:	<input type="text"/>

**-9HG6**

Invia

**La pagina di registrazione è richiamabile dalla pagina di accesso selezionando la voce: *Registrati ora*.**

**I dati obbligatori per la registrazione utente sono: email, nome, cognome, codice fiscale e data scadenza documento.**

**Inserire il codice di sicurezza come visualizzato**



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

A conferma della richiesta di registrazione viene inviato un messaggio email, alla casella indicata, contenente il link alla pagina di completamento registrazione.

**Da:** [no-reply@autorita-trasporti.it](mailto:no-reply@autorita-trasporti.it) [mailto:[no-reply@autorita-trasporti.it](mailto:no-reply@autorita-trasporti.it)]  
**Inviato:**  
**A:** [EMAIL.RECLAMANTE@GMAIL.COM](mailto:EMAIL.RECLAMANTE@GMAIL.COM)  
**Oggetto:** Autorità di Regolazione dei Trasporti - Conferma di registrazione sul sito web

Spettabile ... ....,  
Grazie per aver scelto di registrarti sul sito dell'Autorità per la regolazione dei Trasporti,  
Per terminare il processo di registrazione ed attivare l'account occorre cliccare sul link sottostante ed inserire le ultime informazioni richieste:

[http://secure.autorita-trasporti.it/ART\\_Login/Registrazione/CompletamentoRegistrazione.aspx?token=1c5997ab-](http://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/Registrazione/CompletamentoRegistrazione.aspx?token=1c5997ab-)

Una volta conclusa la registrazione potrai accedere ai servizi disponibili utilizzando l'indirizzo e-mail e la password indicati durante la registrazione

-----  
Autorità di Regolazione dei Trasporti

Per completare la registrazione occorre inserire la scansione, in formato pdf, del proprio documento di identità non scaduto.

 **Completamento Registrazione**

*(La password dovrà essere lunga almeno 8 caratteri, con almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero e un carattere speciale)*

Documento di Identità:	<input type="file" value="Trascina o Seleziona un file"/> <input type="button" value="Scegli File"/>	Nessun documento inserito	
Password:	<input type="password"/>	Password (ripetere):	<input type="password"/>
<b>DPJ GA</b>		<input type="button" value="Invia"/>	

Redatto da:  
Ufficio ICTVersione  
1.0Stato:  
BozzaData di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

### 3.2 RECUPERO CREDENZIALI UTENTE

Nel caso in cui si fosse persa la password di accesso, si può richiedere il ripristino attraverso la compilazione dei campi della pagina

Inserire l'email con cui ci si è registrati al portale



Richiesta Cambio Password

E-mail:

E-mail (ripetere):

RL- CY

Invia

Dopo l'invio si riceverà, nella casella email indicata, un messaggio contenente il link alla pagina di cambio password.



Login

Username:

Password:

Accedi

Non sei ancora registrato? [Registrati ora](#)

[Non riesco ad accedere al mio account](#)

La pagina di recupero password  
è richiamabile dalla pagina di  
accesso selezionando la voce:  
*Non riesco ad accedere al mio  
account.*

Nel caso in cui non ci si ricordasse lo *username*, ovvero l'email di registrazione, occorre scrivere all'Autorità all'indirizzo email: [supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)

Redatto da:  
Ufficio ICTVersione  
1.0Stato:  
BozzaData di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

## 4 GESTIONE RECLAMI

La pagina di gestione reclami presenta l'elenco dei documenti già inseriti ed organizzati in bozze, inviati e protocollati.

I documenti in bozza sono i reclami compilati ma non ancora trasmessi.

I documenti inviati sono i reclami completati e trasmessi all'Autorità.

I documenti protocollati sono i reclami ricevuti dall'Autorità.

Per inserire un nuovo reclamo selezionare la specifica tipologia di trasporto



	Data di Inserimento	Tipologia	Stato	Passa	Data di Protocollo	Numero di Protocollo
1	17/11/2016 18:15:57	Ferrovie	Bozza	4		
2	17/11/2016 19:11:23	Ferrovie	Bozza	2		
3	17/11/2016 18:08:25	Ferrovie	Bozza	2		
4	17/11/2016 18:07:08	Ferrovie	Bozza	2		

\*Elenco dei reclami inseriti

Un reclamo inserito e non trasmesso rimane in bozza per poter essere modificato o cancellato successivamente.

Per inserire un nuovo reclamo occorre selezionare la tipologia di trasporto e procedere con la compilazione dei campi informativi.

### Attenzione

***A pena di improcedibilità, in fase di compilazione occorre allegare i file, in formato pdf, del reclamo presentato all'impresa di riferimento corredata della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa.***

Redatto da:  
Ufficio ICTVersione  
1.0Stato:  
BozzaData di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

La compilazione di un reclamo si compone di 5 passaggi:

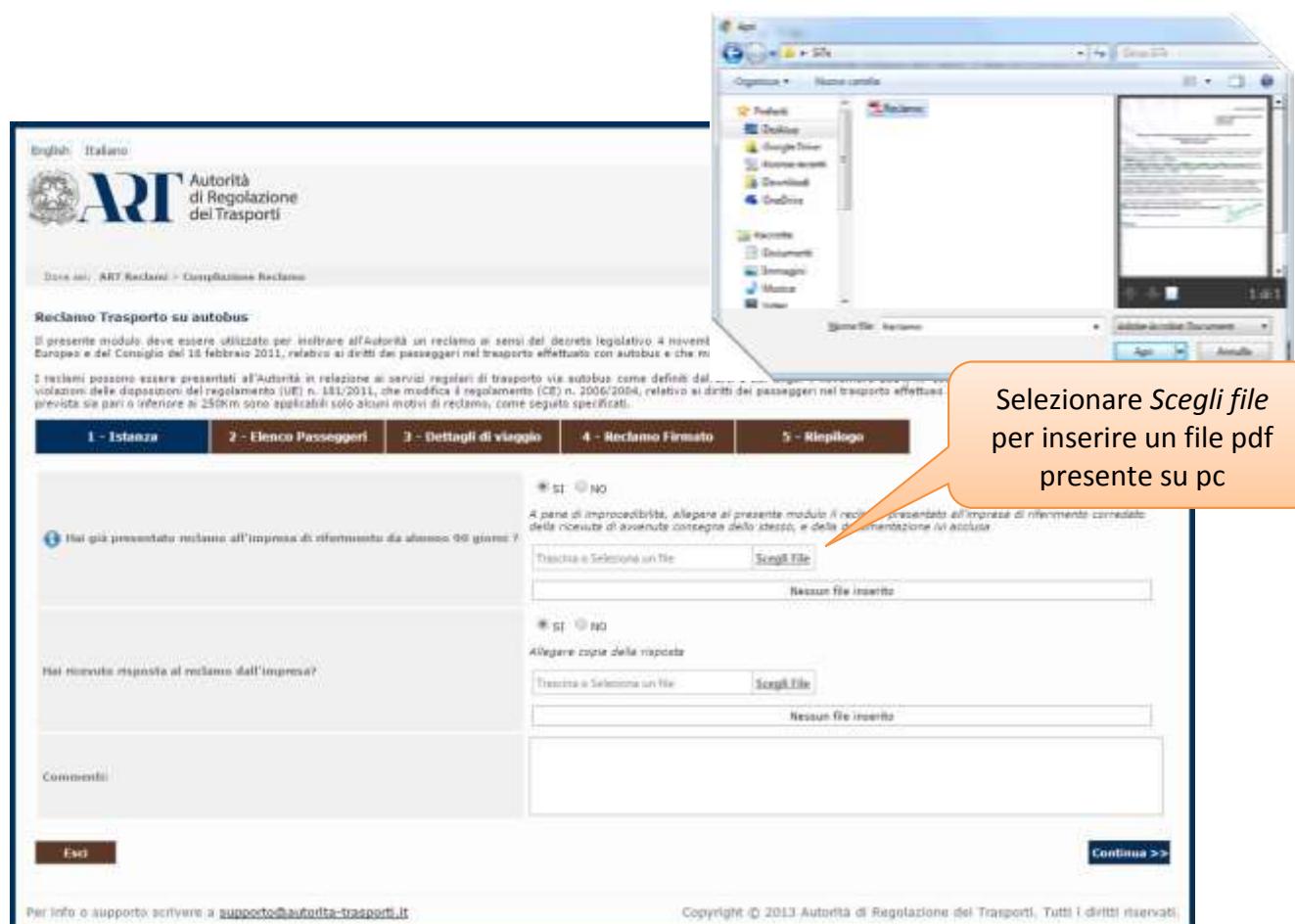
- (1) Istanza
- (2) Elenco passeggeri
- (3) Dettagli di viaggio
- (4) Reclamo firmato
- (5) Riepilogo

Il passaggio da una fase all'altra determina il salvataggio in bozza del reclamo. Fintanto che il reclamo è in stato di bozza è possibile modificare i dati inseriti in ciascuna delle fasi.

#### 4.1 FASE 1: ISTANZA

Il primo passo nella compilazione del reclamo è la presentazione dell'istanza in cui viene richiesto di inserire obbligatoriamente copia, in formato pdf, del reclamo presentato all'impresa e l'eventuale risposta della stessa.

L'inserimento del file di Reclamo all'impresa è un passo necessario per la continuazione del reclamo.



Selezionare Scegli file per inserire un file pdf presente su pc

English Italiano

ART Autorità di Regolazione dei Trasporti

Dove mi... ART Reclami > Compilazione Reclamo

Reclamo Trasporto su autobus

Il presente modulo, deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 Novembre 2008 e del Consiglio del 18 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che mi

I reclami possono essere presentati all'Autorità in relazione ai servizi regolari di trasporto via autobus, come definiti dal voci delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1311/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato prevista sia pari o inferiore ai 250KM sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come seguito specificati.

1 - Istanza    2 - Elenco Passeggeri    3 - Dettagli di viaggio    4 - Reclamo Firmato    5 - Riepilogo

Sì  No

Al fine di improcedibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa di riferimento corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione in accusa.

Trascriva e Seleziona un file

Nessun file inserito

Sì  No

Allegare copia della risposta

Trascriva e Seleziona un file

Nessun file inserito

Commenti

Erai

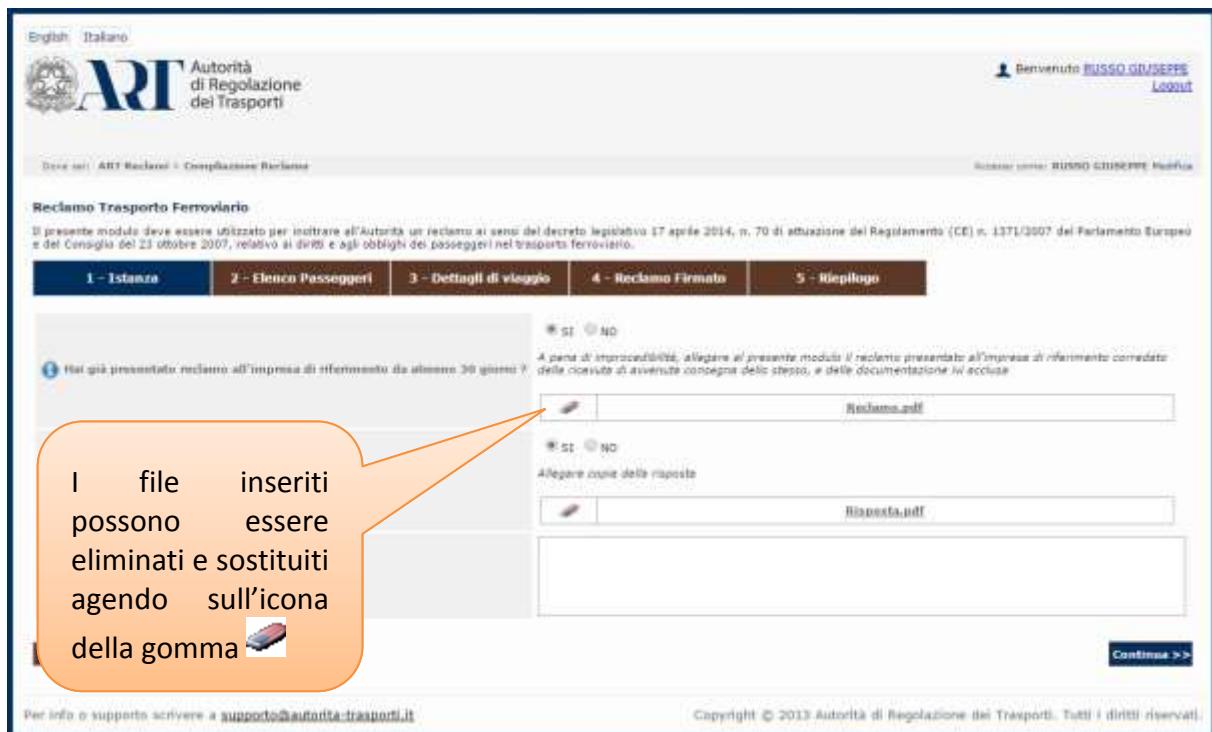
Per info o supporto scrivere a [supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)

Copyright © 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Redatto da:  
Ufficio ICTVersione  
1.0Stato:  
BozzaData di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

I file inseriti possono essere eliminati e sostituiti.



English Italiano

**ART** Autorità  
di Regolazione  
dei Trasporti

Benvenuto **RUSSO GIUSEPPE** Logout

Dove sei: ART Reclamo > Compilazione Reclamo

Reclamo Trasporto Ferroviario

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.

1 - Istanza 2 - Elenco Passeggeri 3 - Dettagli di viaggio 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

sì  no

• Hai già presentato reclamo all'impresa di riferimento da almeno 30 giorni?

sì  no

• A pena di irricevibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa di riferimento corredato delle clausole di avvenuta consegna dello stesso, e delle documentazione ivi esclusa.

Allegare copia della risposta

sì  no

Reclamo.pdf

Risposta.pdf

Continua >>

I file inseriti  
possono essere  
eliminati e sostituiti  
agendo sull'icona  
della gomma

Per info o supporto scrivere a [supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)

Copyright © 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

## 4.2 FASE 2: ELENCO PASSEGGERI

Il secondo passo nella compilazione del reclamo prevede l'inserimento dei dati di tutti i passeggeri oggetto del reclamo. Per ogni passeggero occorrerà inserire i dati anagrafici e la scansione del documento di identità non scaduto in formato pdf.



English Italiano

**ART** Autorità di Regolazione dei Trasporti

Benvenuto RUSSO GIUSEPPE Lecce

Dove sono: ART Reclami > compilazione Reclamo

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per inviare 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.

1 - Elenco 2 - Elenco Passenger 3 - Dettagli di viaggio 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

L'utente connesso è anche un passeggero?  SI  NO

Altri Passenger: 

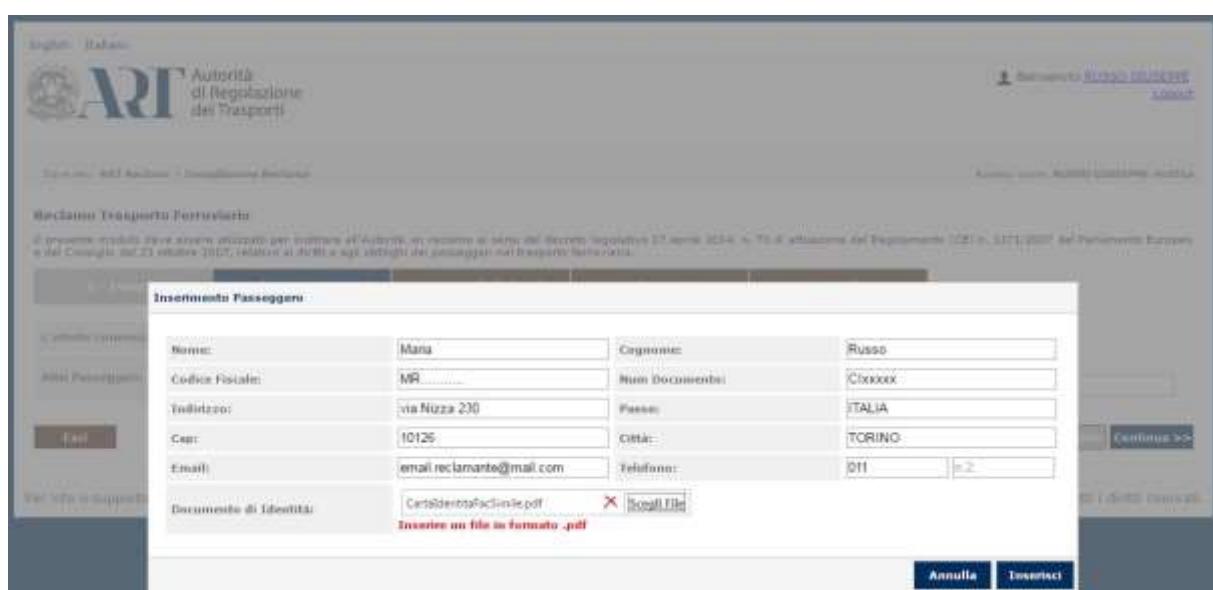
Passenger passeggero inserito.

Per info e supporto scrivere a [supporto@autorita.it](mailto:supporto@autorita.it)

2013-Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Indietro Continua >

Per aggiungere un passeggero selezionare la voce *Altri passeggeri*



English Italiano

**ART** Autorità di Regolazione dei Trasporti

Benvenuto RUSSO GIUSEPPE Lecce

Dove sono: ART Reclami > compilazione Reclamo

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per inviare 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.

Elenco Passenger

Altri Passenger

Indietro Continua >

**Inserimento Passenger**

Nome:	Manu	Cognome:	Russo
Codice Fiscale:	MR.....	Num Documento:	Chxxxxx
Indirizzo:	via Nizza 230	Paese:	ITALIA
Città:	10126	Città:	TORINO
Email:	email.reclamante@mail.com	Telefono:	011 12345678

Documento di Identità:  

Inserire un file in formato .pdf

Indietro Continua >

Annula Invia

Se l'utente è anche passeggero non è necessario reinserire i dati anagrafici in quanto già presenti nel sistema.

Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente
----------------------------	-----------------	-----------------	---------------------------------	----------------

### 4.3 FASE 3: DETTAGLI DI VIAGGIO

Il terzo passo nella compilazione del reclamo prevede l'inserimento delle informazioni di dettaglio del viaggio, i motivi del reclamo, la descrizione del problema, l'inserimento di eventuali elementi di prova (allegati in formato pdf) e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Solo per le informazioni obbligatorie per cui è indicato tra parentesi "se applicabile", "se pertinente", è possibile compilare il campo con "n.a." o "n.r.".



English Italiano

Autorità di Regolazione dei Trasporti

SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami

Dettagli di viaggio

Il presente modulo deve essere utilizzato per inviare all'autorità un reclamo ai sensi del Decreto Legislativo 27 aprile 2016, n. 137 (attuazione del Regolamento (UE) n. 1271/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2013, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nei trasporti ferroviari).

1 - Informazioni 2 - Motivo reclamo 3 - Dettagli di viaggio 4 - Allegati

**Dettagli di viaggio**

**1. Viaggio/Trasferimento:**

**2. Motivo del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 1371/2013:**

**3. Descrizione del problema:**

**Passengeri con necessità di assistenza particolare (passeggeri disabili o a assistenza ridotta):**

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

**Trattamento dati personali:**

INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 27 giugno 2002 n. 245. I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o meccaniche ai sensi dei provvedimenti delle autorità di controllo della Sanzione di competenza dell'Autorità di regolazione dei trasporti le cui norme del 27 aprile 2014, n. 79, le informazioni sul Trasporto e sul Recupero dei dati personali sono riportati sull'atto-verbale della rispettiva autorità. L'interessato, al di fuori del momento, potrà rivolgere al Dsrr per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

Attenzione, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2005 n.296, l'autorità di regolazione dei trasporti si subordina al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informazione, dei dati personali trattati nel presente formulare.

**Leggi** **Avanti** **Continua >**

Per info e supporto scrivere a [supporto@autorita-transporti.it](mailto:supporto@autorita-transporti.it)

Copyright © 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.



Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente

#### 4.4 FASE 5: RIEPILOGO

La fase 5 è l'ultimo passo. In questa pagina è possibile rivedere tutte le informazioni registrate e i documenti trasmessi in fase di compilazione del reclamo. L'utente può decidere di salvare il reclamo, modificarlo o inviarlo all'Autorità. L'invio del documento all'Autorità determina il cambio di stato, da *bozza* ad *invia*to, e ne inibisce la cancellazione o modifica.

E' possibile modificare le informazioni selezionando la fase di pertinenza

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo è stato compilato in conformità con le norme stabilite dal Regolamento (CE) n. 1271/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativa ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

1 - Istanza 2 - Elenco Passaggio 3 - Dettagli di viaggio 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

1 - Reclamo Prima Istanza

Ha già presentato reclamo all'impresa di riferimento da almeno 30 giorni?  SI  NO

4 pena di impraticabilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa di riferimento corredato dalla ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione in essa cui

Reclamo.pdf

Ha ricevuto risposta al reclamo dall'impresa?  SI  NO

Allegare copia della risposta

Risposta.pdf

Commenti:

• 2 - Elenco Passaggio  
• 3 - Dettagli di viaggio  
• 4 - Reclamo Firmato

Esci

Per info o supporto scrivere a [supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)

Copyright © 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Salvo in bozza

Invio all'Autorità

Conferma Invio Reclamo

Sei sicuro di voler confermare i dati inseriti e inviare il reclamo?  
Si ricorda che una volta confermati i dati non sarà più possibile modificarli successivamente.

Per procedere con l'invio del reclamo inserire la propria Password:

Annulla Conferma

Per procedere con l'invio occorre inserire la propria password di accesso alla procedura. Dopo l'invio il reclamo non è più modificabile!

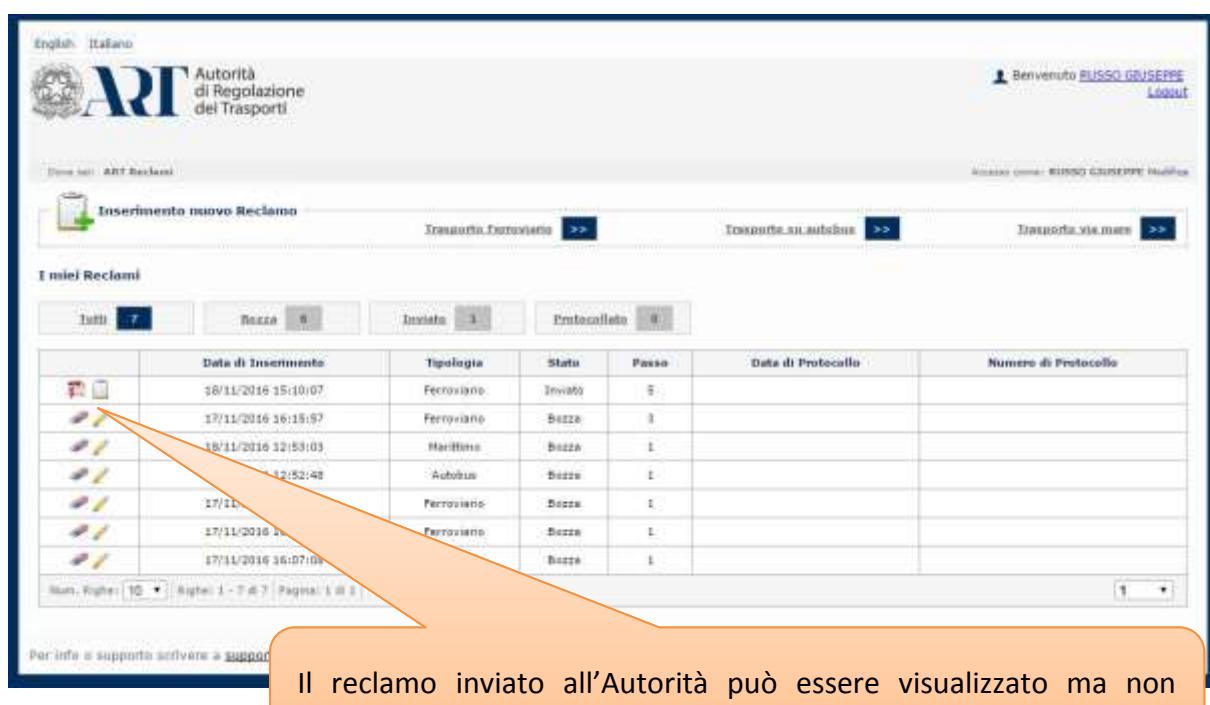
Redatto da:  
Ufficio ICT

Versione  
1.0

Stato:  
Bozza

Data di redazione  
18/11/2016

Manuale utente



Il reclamo inviato all'Autorità può essere visualizzato ma non modificato o cancellato.

	Data di Inserimento	Tipologia	Stato	Pazio	Data di Protocollo	Numero di Protocollo
	18/11/2016 15:10:07	Ferroviario	Inviatò	5		
	17/11/2016 16:15:57	Ferroviario	Bozza	1		
	18/11/2016 12:53:03	Marittimo	Bozza	1		
	17/11/2016 12:52:48	Autobus	Bozza	1		
	17/11/2016 20:45:10	Ferroviario	Bozza	1		
	17/11/2016 16:07:08	Ferroviario	Bozza	1		

Quando il reclamo inviato viene ricevuto dall'Autorità viene protocollato (data e numero protocollo saranno visibili nella videata di sintesi sopra esposta) ed esaminato dall'Ufficio Diritti degli utenti per verificare se debba essere archiviato immediatamente o trattato in fase di pre-istruttoria dal medesimo ufficio.

L'utente riceverà apposite comunicazioni in merito all'esito del reclamo all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione.