

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
**Via Nizza, 230**  
**10126 Torino**

### **MODULO DI RECLAMO**

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.

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

Il presente modulo deve essere corredato della 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 all’impresa ferroviaria da almeno 30 giorni? (\*)**

- No  Sì (A pena di improcedibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all’impresa ferroviaria corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa).

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

- No  Sì (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:			
Telefoni	N. 1:	N. 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:			
Telefoni	N. 1:	N. 2:	

**Dettagli del viaggio (\*):**

Vettore/Impresa ferroviaria:			
Agenzia di viaggio/tour operator/Canale di acquisto:			
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):		PNR:	
Stazione di Partenza:		Stazione di Arrivo:	
Stazioni intermedie (se pertinente):			
Orario programmato di partenza - (hh:mm) :		data (gg/mm/aa)	
Orario programmato di arrivo - (hh:mm) :		data (gg/mm/aa)	

**Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (CE) 1371/2007 (\*):**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> trasporto di bicicletta  | <input type="checkbox"/> mancata assistenza al viaggiatore  |
| <input type="checkbox"/> clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto       | <input type="checkbox"/> inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta |
| <input type="checkbox"/> informazioni sulla soppressione di servizi                         | <input type="checkbox"/> mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri   |
| <input type="checkbox"/> informazioni relative al viaggio                                   | <input type="checkbox"/> trattamento dei reclami  |
| <input type="checkbox"/> modalità di vendita dei biglietti                                  | <input type="checkbox"/> qualità del servizio   |
| <input type="checkbox"/> informazioni di viaggio e di prenotazione                          | <input type="checkbox"/> informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti   |
| <input type="checkbox"/> assicurazione minima   |   |
| <input type="checkbox"/> pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero |   |
| <input type="checkbox"/> ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni                     |   |

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

**Passeggeri con necessità di assistenza particolare (passeggeri disabili o a mobilità ridotta)**

In caso di mancata assistenza, indicare:

- se la richiesta di assistenza è stata notificata all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione almeno 48 ore prima dell'orario previsto di partenza:  Sì  No
  
- in caso affermativo, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce assistenza (massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza):  Sì  No

**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 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

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