

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 Torino

DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO 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”).

I reclami possono essere presentati all'Autorità in relazione ai servizi regolari¹ di trasporto via autobus come definiti dall'art. 1 del d.lgs. 4 novembre 2014, n.169, recante "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n.181/2011, che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus". Per i servizi la cui distanza prevista sia inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come seguito specificati.

I campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti.

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: reclami.bus@autorita-trasporti.it. Si segnala la disponibilità dell'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami ([SiTe](#)) che non richiede ulteriori invii.

Ha già presentato reclamo all’impresa da almeno 90 giorni? (*)

- No Sì (Al presente modulo deve essere allegata la ricevuta della avvenuta presentazione del reclamo al vettore e la documentazione acclusa al reclamo)

Ha ricevuto risposta? (*)

- No Sì Allegare copia della/e risposta/e

Commenti

¹ Servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite.

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/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 (hh:mm) :	<input type="text"/>	data (gg/mm/aa)	<input type="text"/>

Motivi del reclamo ai sensi del Reg.(UE) n.181/2011 per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 Km (art. 1, commi 3 e 5 del decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169):

- 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

Motivi del reclamo ai sensi del Reg.(UE) n.181/2011 per servizi regolari di distanza inferiore ai 250 Km (art. 1, comma 4, del decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169):

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazioni 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 sul trattamento dei dati personali
ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679

Si informa che i dati personali forniti all'Autorità di regolazione dei trasporti (titolare del trattamento) saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività a essa demandate dal decreto legislativo 169/2014 (Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus). I dati potranno inoltre essere trattati per l'esercizio delle funzioni di regolazione e vigilanza dell'Autorità.

Il trattamento dei dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e sarà effettuato, anche tramite strumenti informatici, nei modi e nei limiti, anche temporali, necessari al perseguimento della suddetta finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse finalità di archiviazione, ricerca storica e analisi per scopi statistici.

I dati potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento e a coloro che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi

L'interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679/UE del 27 aprile 2016, rivolgendo un'istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti (Via Nizza n. 230 - 10126 Torino; pec: pec@pec.autorita-trasporti.it). In particolare, l'interessato ha diritto di chiedere, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento; nonché di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

La mancata comunicazione dei dati richiesti per le finalità del trattamento, la loro cancellazione, la loro limitazione o l'opposizione al trattamento potrebbero impedire la conclusione del procedimento per il quale i dati sono stati comunicati.

Il Responsabile della protezione dati è contattabile all'indirizzo privacy@autorita-trasporti.it.

L'interessato che ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679/UE ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.