

DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO
AI SENSI DEL REG. (CE) n. 1371/2007
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 o via posta elettronica certificata (pec). 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 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 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 70/2014 (Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario). 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.