

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 mano presso il protocollo dell'Autorità. Si segnala la disponibilità dell'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami ([SiTe](#)) che non richiede ulteriori invii.

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: _____

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

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 129/2015 (Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne). 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.