

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza, 230

10126 - Torino

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

***da inviare esclusivamente con raccomandata A/R o da posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) (modulo non utilizzabile da professionisti o da organismi associativi che presentano reclami per conto di passeggeri dagli stessi assistiti)***

**DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO  
AI SENSI DEL REG. (UE) 2021/782  
MODULO DI RECLAMO per eventi occorsi dal 7 giugno 2023**

**AVVERTENZA:** il reclamo all'Autorità è volto all'attivazione dei poteri sanzionatori; per richieste di natura economica è possibile presentare una istanza di conciliazione, seguendo le istruzioni indicate nel sito web dell'Autorità (<https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>).

Se invece intende comunque presentare un reclamo, può utilizzare il sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami ([SiTe](#)), senza alcun costo per l'invio.

In alternativa, può inviare il presente modulo, esclusivamente tramite raccomandata A/R o da posta elettronica certificata (non sono accettati formati di files diversi dal pdf).

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

Al reclamo deve essere allegata **obbligatoriamente la copia di un documento di identità, in corso di validità**, del passeggero e di chi presenta il reclamo, in caso di soggetto diverso. In caso di reclamo presentato da un soggetto che agisce in nome e per conto del passeggero, deve essere allegata anche la copia della delega a tal fine conferita.

**Ha già presentato reclamo all'impresa ferroviaria entro tre mesi dall'inconveniente? (\*)**

NO  SI (allegare obbligatoriamente copia del reclamo da cui si evinca la data di invio)

**Ha ricevuto risposta? (\*) [N.B. Un reclamo all'Autorità è archiviato immediatamente se non sono decorsi almeno 30 giorni o, in casi giustificati, tre mesi, dalla data di invio del reclamo all'impresa]**

NO  SI (allegare obbligatoriamente copia della/e risposta/e)

**Dati di chi presenta il reclamo (\*):**

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
CAP:		Città:	
		Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo, utile per eventuali richieste di chiarimento):			

**Dettagli del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) (\*):**

Nome:		Cognome:	
Documento di identità:			
Indirizzo:			
CAP:		Città:	
		Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo, utile per eventuali richieste di chiarimento):			

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

Impresa ferroviaria/gestore di stazione:			
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):	
Orario effettivo di partenza - (hh:mm):		data (gg/mm/aa):	
Orario effettivo di arrivo - (hh:mm):		data (gg/mm/aa):	

## Motivi del reclamo ai sensi del regolamento (UE) 2021/782 (\*):

- mancanza di informazioni pre-viaggio su condizioni accesso e disponibilità a bordo di dotazioni per persone disabili o a mobilità ridotta
- problemi nell'accesso alla stazione o al treno per persone disabili o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento di attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta (specificare nel box se è stata fatta una richiesta)
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/ emissione biglietto o richiesta costi aggiuntivi
- mancanza di informazioni in viaggio su servizi a bordo/ su questioni di sicurezza tecnica e dei passeggeri
- applicazione sovrapprezzo a bordo in assenza di biglietteria o distributore automatico o punti vendita in prossimità della stazione
- mancanza dell'offerta della scelta tra trasporto alternativo a condizioni simili e rimborso del biglietto per soppressione o prevedibile ritardo all'arrivo sup. a 60'
- mancanza di rimborso del biglietto per soppressione o prevedibile ritardo all'arrivo sup. a 60'
- mancato indennizzo in caso di susseguirsi di ritardi o soppressioni (abbonati)
- mancata informazione sulla soppressione di servizi
- mancata organizzazione di servizi di trasporto alternativi quando il servizio ferroviario non può essere proseguito
- mancata certificazione del ritardo, soppressione o perdita di coincidenza
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di informazioni pre-viaggio su condizioni generali di trasporto/procedure di reclamo/procedure per il recupero dei bagagli smarriti
- mancanza di informazioni pre-viaggio sui canali di acquisto dei biglietti/tipologia dei biglietti/modalità di utilizzo e diritti correlati
- rifiuto di trasporto di biciclette/mancanza informazioni pre-viaggio su condizioni per trasporto biciclette
- mancanza di informazioni pre-viaggio su posti in prima/seconda classe/carrozze letto e cuccette/servizi e impianti (compreso servizi igienici, connessione Wifi) disponibili a bordo
- mancanza di informazioni pre-viaggio su attività che possono interrompere o ritardare il servizio /sui servizi garantiti in caso di sciopero/perturbazioni e ritardi (programmati o in tempo reale)
- mancanza di informazioni pre-viaggio su orari e condizioni per viaggio più veloce/orari e condizioni per tutte le tariffe disponibili con evidenza di quelle più basse
- mancanza di informazioni in viaggio su prossima fermata/ principali coincidenze/ritardi
- mancato pagamento spese per esigenze pratiche immediate in caso di incidente/ mancata assistenza al passeggero in caso di avvio di un'azione per risarcimento danni contro terzi
- mancato indennizzo per ritardo all'arrivo pari o superiore a 60' (ritardo singolo)
- mancanza di informazioni in caso di ritardo alla partenza o all'arrivo
- mancanza assistenza (cibo, bevande) in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore a 60'
- mancanza assistenza (pernottamento) in caso di soppressione o ritardo in partenza superiore a 60'
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro tre mesi

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

--

**Allegati** (oltre ai documenti di identità, 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 regolamento (UE) n. 2021/782, 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](mailto: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](mailto: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.