

da inviare esclusivamente con raccomandata A/R o da posta elettronica certificata all'indirizzo 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 EFFETTUATO CON AUTOBUS

AI SENSI DEL REG. (UE) n. 181/2011

MODULO DI RECLAMO

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 reclami possono essere presentati all'Autorità in relazione ai servizi regolari¹ di trasporto con 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 di seguito specificati.

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 entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare? (*)

No Sì (allegare obbligatoriamente copia del reclamo da cui si evince la data di invio)

Ha ricevuto risposta? (*)

No Sì (allegare obbligatoriamente copia della/e risposta/e)

Dati di chi presenta il reclamo (*):

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.

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:	
Indirizzo:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo, utile per eventuali richieste di chiarimento)			

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 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) n. 181/2011. N.B.: alcuni diritti si applicano solo a servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 Km, come dettagliato tra parentesi:

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)

- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se distanza pari o sup. a 250 km e durata sup. a 3 ore)
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se distanza pari o sup. a 250 km e durata sup. a 3 ore)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120' (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120' (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio (solo se distanza pari o sup. a 250 km)
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 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 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.