

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 Torino

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 VIA MARE
E PER VIE NAVIGABILI INTERNE AI SENSI DEL REG. (UE) n.
1177/2010
MODULO DI RECLAMO**

AVVERTENZA: il reclamo all'Autorità è volto all'attivazione dei poteri sanzionatori; per richieste di natura economica è possibile presentare una richiesta 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 un reclamo all'impresa entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio di trasporto? (*)

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

Ha ricevuto risposta?

No Sì (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:	
Indirizzo:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo, utile per eventuali richieste di chiarimento)			

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 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. 1177/2010 (*):

- mancata emissione del biglietto/discriminazione nella prenotazione, emissione biglietto o condizioni contrattuali in base alla nazionalità
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza
- mancata offerta della scelta tra rimborso del biglietto o di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 90' (non applicabile a crociere)
- mancato rimborso del biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 90' (non applicabile alle crociere)
- mancato versamento compensazione per ritardo all'arrivo alla destinazione finale (non applicabile a crociere)
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/imbarco o richiesta costi aggiuntivi o

richiesta di viaggiare con accompagnatore

- problemi nell'accesso al porto o alla nave per persona disabile o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento di attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- inosservanza di altri obblighi a tutela di persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza (cibo, bevande) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- 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 2 mesi

Descrizione del problema (in carattere maiuscolo e leggibile 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 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.