

**DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS**  
**AI SENSI DEL REG. (UE) n. 181/2011**  
**MODULO DI RECLAMO**

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito "Reg. UE n. 181/2011").

I reclami possono essere presentati all'Autorità in relazione ai servizi regolari<sup>1</sup> di trasporto via 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 pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come di seguito specificati.

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

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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it) o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

**Ha già presentato reclamo all'impresa da almeno 90 giorni ? (\*)**

NO  SI' (Al presente modulo deve essere allegata la ricevuta della avvenuta presentazione del reclamo al vettore e la documentazione acclusa al reclamo)

**Ha ricevuto risposta? (\*)**

NO  SI' Allegare copia della/e risposta/e

Commenti

<sup>1</sup> 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.

**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:			
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 d'identità:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono	Nr 1:	Nr 2:	

**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:			
Ora	Giorno	Mese	Anno

**Motivi del reclamo ai sensi del Reg. (UE) n. 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 Km (art. 1, commi 3 e 5 del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169):**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 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

**Motivi del reclamo ai sensi del Reg. (UE) n. 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 Km (art. 1, comma 4, del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169):**

condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie

inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta

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:** .....

**INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196**

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai sensi del d.lgs. 4 novembre 2014, n. 169. Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima Autorità. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

 3

Letta l'informativa autorizzo, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti in indirizzo al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

**FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:** .....

**FIRMA DEL PASSEGGERO** (se diverso dal reclamante): .....

**Luogo:** .....

**Data:** .....

 4