



Dipartimento Infrastrutture, Lavori Pubblici, Mobilità

Settore 10 - Supporto gestionale agli interventi dell'Area funzionale Trasporti –  
- Osservatorio Mobilità e Sicurezza Stradale -

MODULO DI RECLAMO

• Trasporto Ferroviario •

Numero  Data inoltro  Ricevimento

• 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

Telefoni N.1  N.2

• Dettagli del passeggero (se diverso da 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	<input type="text"/>	Città	<input type="text"/>	Paese	<input type="text"/>
Telefoni	N.1 <input type="text"/>	N.2	<input type="text"/>		
• Dettagli del viaggio •					
Vettore/Impresa ferroviaria	<input type="text"/>				
Agenzia di viaggio/tour operator/Canale di acquisto	<input type="text"/>				
Cod. di prenotazione/Nr Biglietto (se applicabile)	<input type="text"/>				
Stazione di Partenza	<input type="text"/>	Stazione di arrivo	<input type="text"/>		
Stazioni intermedie (se pertinente)	<input type="text"/>				
Orario programmato di partenza	<input type="text"/>	data	<input type="text"/>		
	(hh:mm)		(gg/mm/aa)		
Orario programmato di arrivo	<input type="text"/>	data	<input type="text"/>		
	(hh:mm)		(gg/mm/aa)		
Ha già presentato reclamo all'impresa da almeno 30 giorni?	NO	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	
Ha ricevuto risposta? (in caso affermativo allegare la risposta)	NO	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	
Risposta ricevuta da:	<input type="text"/>				
Ci sono state sanzioni?	<input type="text"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>

● Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o superiori a 250 Km ●

<input type="checkbox"/>	mancata emissione del biglietto
<input type="checkbox"/>	condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
<input type="checkbox"/>	mancata assistenza al passeggero
<input type="checkbox"/>	inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
<input type="checkbox"/>	ritardi, reinstradamenti e soppressioni
<input type="checkbox"/>	informazioni relative a cancellazioni e ritardi
<input type="checkbox"/>	mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
<input type="checkbox"/>	informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
<input type="checkbox"/>	mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
<input type="checkbox"/>	mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

● Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 Km ●

<input type="checkbox"/>	condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
<input type="checkbox"/>	inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
<input type="checkbox"/>	informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
<input type="checkbox"/>	mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
<input type="checkbox"/>	mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

● Ulteriori motivi di reclamo non previsti dal Regolamento (UE) 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 Km ●

<input type="checkbox"/>	mancata emissione del biglietto
<input type="checkbox"/>	mancata assistenza al passeggero
<input type="checkbox"/>	ritardi, reinstradamenti e soppressioni
<input type="checkbox"/>	informazioni relative a cancellazioni e ritardi
<input type="checkbox"/>	mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

● Ulteriori motivi di reclamo ●