

**MODULO DI RECLAMO DA INVIARE TRAMITE RACCOMANDATA A:**

**ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.**

**Via Casilina 1, 00182, Roma, ITALIA**

**All'attenzione del Reparto Gestione Reclami**

<b>DATI di chi presenta il reclamo</b>		
Nome:		
Cognome:		
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo:		
CAP:	Città:	Paese:
E-mail (obbligatoria):		
Telefono (facoltativo):		

<b>DATI dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri</b>	
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

<b>DETTAGLI DEL VIAGGIO</b>	
Codice biglietto:	
Stazione di partenza:	
Stazione di arrivo:	
Orario di partenza programmato	
Orario di partenza effettivo	
Orario di arrivo programmato	
Orario di arrivo effettivo	

I dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

Informativa completa: <https://www.italotreno.it/it/privacy-policy>.

**Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle ipotesi di reclamo (\*)**

- Trasporto di biciclette (art. 6 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto (art. 7 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi (art. 8 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Informazioni prima e durante il viaggio (art. 9 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Modalità di vendita dei biglietti (art. 11 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Biglietti cumulativi (art. 12 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Ritardi, perdite coincidenze e soppressioni (art. 18 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Ritardo in arrivo (art. 19 Regolamento (UE) n. 2021/782)

Mancata assistenza al viaggiatore:

- Assistenza informativa (art. 20 comma 1 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Assistenza materiale (art. 20 comma 2 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Certificazione ritardo (art. 20 comma 4 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Certificazione perdita coincidenza (art. 20 comma 4 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Certificazione soppressione (art. 20 comma 4 Regolamento (UE) n. 2021/782)

Tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta:

- In stazione
- A bordo treno
- Misure per la sicurezza personale dei passeggeri (art. 27 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Trattamento dei reclami (art. 28 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Qualità del servizio (art. 29 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Informazioni sui diritti dei passeggeri (art. 30 Regolamento (UE) n. 2021/782)
- Altro

(\*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo.

Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 2021/782, è possibile consultare il link (“Consulta i DIRITTI DEI PASSEGGERI”):

<https://www.italotreno.it/it/contatti-supporto/gestione-reclami>

**Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto coerentemente alle ipotesi di reclamo segnalate e si prega di scrivere in stampatello.**

**Allegati. Si prega di elencare gli allegati.**

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- ...

**FIRMA LEGGIBILE di chi presenta il reclamo:**

**IMPORTANTE: allegare delega e documento di identità dell'utente nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente.**

Luogo:

Data:

I dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

Informativa completa: <https://www.italotreno.it/it/privacy-policy>.