

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE TRAMITE RACCOMANDATA POSTALE A/R A:

ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.
Via Casilina 1, 00182, Roma, ITALIA
All'attenzione del Reparto Gestione Reclami

Dati di chi presenta il reclamo

Nome: _____

Cognome: _____

Denominazione (se non persona fisica): _____

Indirizzo: _____

CAP: _____

Città: _____

Paese: _____

E-mail (obbligatoria): _____

Telefono (facoltativo): _____

DATI dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome: _____

Cognome: _____

Nome: _____

Cognome: _____

Nome: _____

Cognome: _____

Nome: _____

Cognome: _____

Nome: _____

Cognome: _____

DETTAGLI DEL VIAGGIO

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. [Qui l'Informativa completa](#)

Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle ipotesi di reclamo¹

- ☐ 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)
- ☐ Pagamenti anticipati (art. 15 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

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

¹ È possibile indicare uno o più motivi di reclamo

Descrizione reclamo

Si prega di descrivere l'accaduto coerentemente alle ipotesi di reclamo segnalate e si prega di scrivere in stampatello: _____

Descrizione reclamo

Si prega di elencare gli allegati: _____

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.com/it/privacy-policy>