

## **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: \_\_\_\_\_

### **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: \_\_\_\_\_

**Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle ipotesi di reclamo<sup>1</sup>**

- 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”):

---

<sup>1</sup> 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>