

**Dati di chi presenta il reclamo**

Nome:	Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo:		
Cap:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefono (facoltativo):		

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

Nome:	Cognome:

**Dettagli del viaggio**

Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):		
Codice di prenotazione/numero biglietto:		
Stazione/fermata di partenza:	Stazione/fermata di arrivo:	
Orario di partenza programmato:	- ora:	data(gg/mm/aa):
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):
Linea (se pertinente):		

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (\*)

- Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

- Buoni o altri servizi
- Bonifico bancario

(\*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto con autobus riconosciuti dal regolamento (UE) n. 181/2011, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/> 2/3

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)  
Altri allegati:...

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: \_\_\_\_\_

Luogo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**nformativa sul trattamento dei dati personali** Con questa informativa Troiolo Linee illustra come utilizzerà i dati che La riguardano da Lei forniti, e quali sono i diritti che Le sono riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679. I Suoi dati personali verranno trattati dall'Troiolo Linee esclusivamente per le finalità relative alla pubblicazione degli articoli da Lei inviati. I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione se non per le finalità per cui Lei ha espresso il consenso. Tuttavia, se necessario, potranno essere comunicati:

- ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di Responsabili, ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile;
- ad altri eventuali soggetti terzi, nei casi espressamente previsti dalla legge, ovvero ancora se la comunicazione si renderà necessaria per la tutela della Troiolo Linee in sede giudiziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali. La Troiolo Linee attua idonee misure per garantire che i Suoi dati personali vengano trattati in modo adeguato e conforme alle finalità per cui vengono gestiti; la Troiolo Linee impiega idonee misure di sicurezza, organizzative, tecniche e fisiche, per tutelare le informazioni dall'alterazione, dalla distruzione, dalla perdita, dal furto o dall'utilizzo improprio o illegittimo.

**Titolare del trattamento dei dati personali** è la Troiolo Linee, con sede in Siderno alla Via Corso Garibaldi 185.

Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e/o verificarne l'utilizzo. Ha, inoltre, il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; nei casi indicati dal regolamento, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti, può altresì chiedere la cancellazione dei dati, decorso i previsti termini di conservazione, o la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento. Lei ha il diritto di revocare, in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento dei Suoi dati personali inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com). Il dato di contatto del Titolare del trattamento, al quale può rivolgersi per esercitare i diritti sopra indicati, è: Troiolo Linee Srl con sede in Via Corso Garibaldi 185 39048 Siderno (Rc) indirizzo di posta elettronica: [info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com). Il dato di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è indirizzo di posta elettronica: [info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com)

I sottoscritto \_\_\_\_\_ esprime il

proprio consenso al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## GESTIONE RECLAMI

L'utente può inoltrare il presente reclamo in lingua italiana o inglese; il modulo reclamo è reperibile sul sito sull'home page del sito [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com) cliccando apposito link denominato "modulo reclami"; È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo sopra indicato; il reclamo può essere inviato a mezzo mail all'indirizzo:[info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com); - Contattando gli uffici allo +39 0964381325 - Inviando Raccomandata A/R all'indirizzo Troiolo Linee Srl Corso Garibaldi 185- 89048 Siderno RC. - Il reclamo deve riportare necessariamente le seguenti indicazioni: 1) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente; 2) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio; c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto. - L'utente può trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. - Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale. L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità: Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) Email: [reclami.bus@autoritatrasporti.it](mailto:reclami.bus@autoritatrasporti.it). - Nel caso in cui i termini di cui sopra non siano rispettati, si matura il diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al: a) 20% del prezzo del biglietto nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo; b) 35% del prezzo del biglietto nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo. Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo