



LA FERROVIARIA ITALIANA S.P.A
Sede legale: Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO

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

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

Dettagli del viaggio			
Numero biglietto:			
Stazione di partenza:		Stazione di arrivo:	
Orario di partenza programmato:	- ora:	data:	<input type="text"/>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	- ora:	data:	<input type="text"/>
Orario di arrivo programmato	- ora:	data:	<input type="text"/>
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	- ora:	data:	<input type="text"/>

Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Accesso alla Stazione di partenza o di arrivo dell'itinerario
- Assistenza in caso di mobilità ridotta

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Smarrimento attrezzature per la mobilità dei passeggeri (sedie a rotelle, dispositivi di assistenza);

Smarrimento o lesioni animali guida

Qualità del servizio

Difficoltà nella presentazione del reclamo

Difformità del servizio rispetto ai contenuti della Carta dei Servizi

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 CE n. 1371/2007, è possibile consultare il sito *web* dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

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

Rimborso

Il rimborso è previsto nei seguenti casi:

- 1) Violazione di un Diritto del passeggero in termini di accessibilità ai servizi ferroviario offerti,
- 2) Difformità del servizio dalle indicazioni sulla Carta dei Servizi;
- 3) Nel caso di risposte a reclami fornite oltre ai termini previsti nella carta dei servizi di LFI [Carta dei Servizi](#)).

Allegati

BIGLIETTO IN ORIGINALE O FOTOCOPIA ABBONAMENTO (NECESSARIO PER IL RIMBORSO)

DELEGA E DOCUMENTO DI IDENTITA' DELL'UTENTE (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO O LA RICHIESTA DI RIMBORSO: _____

Luogo: _____

Data: _____

La Ferroviaria Italiana garantisce la riservatezza dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR

Si prega di consegnare questo modulo a:

**TICKET POINT AREZZO, VIA PIERO DELLA FRANCESCA, 1
o di inoltrarlo:**

Via Posta: LA FERROVIARIA ITALIANA S.P.A., VIA GUIDO MONACO 37, 52100 AREZZO

Via Posta elettronica certificate: lfi@certificazioneposta.it

Via mail: reclami.arezzo@tiemmespa.it

Via PEC: lfi@certificazioneposta.it

I dati personali dell'utente che presenta un reclamo o avanza una segnalazione, tramite il presente modulo, saranno trattati avendo rispetto della persona fisica e secondo i principi in materia di riservatezza dei dati personali, così come sancito dal Regolamento UE 2016/679.