

MODULO DI RECLAMO PER SERVIZIO AUTOMOBILISTICO **COMPLAINT FORM FOR BUS SERVICE**

Enea s.r.l.
 Via della Torretta, 4
 67069 - Tagliacozzo (AQ)
 P.IVA: 01167160660

Dati di chi presenta il reclamo/Details of complainant		
Nome/Name:		Cognome/Surname:
Denominazione (se non persona fisica)/Name (if not a natural person):		
Indirizzo/Address:		
CAP/Postcode:	Città/City:	Paese/Country:
E-mail:		
Telefono (facoltativo)/Telephone (optional):		

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri: Details of user (if other than the complainant) and any other passengers	
Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:

Dettagli del viaggio/Details of journey:		
Codice di prenotazione o numero biglietto/ Reservation code or ticket number:		
Stazione di partenza/ Terminal of departure:		Stazione di arrivo/Terminal of arrival:
Orario di partenza programmato: Scheduled time of departure::	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy) :
Orario di partenza effettivo (1): Actual time of departure (1):	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy) :
Orario di arrivo programmato: Scheduled time of arrival:	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy) :
Orario di arrivo effettivo (1): Actual time of arrival (1):	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy) :

(1) Ove non coincidente con l'orario programmato/ Where not coinciding with the scheduled time

Motivi del reclamo. Si prega indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (1)
Grounds of complaint. Please tick as appropriate next to the relevant entries (1)

	Modalità di vendita dei biglietti Methods of ticket sale
	Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione Travel information and reservation systems
	Informazioni prima e durante il viaggio Information before and during the journey
	Trasporti di biciclette Transport of bicycles
	Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo Information in case of cancellation of services or delay
	Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo Assistance in case of cancellation of services or delay
	Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo partenza o perdita coincidenza Re-routing or reimbursement in case of cancellation of services, delay in departure or missed connection
	Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni Delays, missed connections and cancellations
	Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima Advance payments if a passenger is killed or injured/Minimum insurance
	Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta Rights of disabled persons and persons with reduced mobility
	Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri Failure to take measures to ensure passengers' personal security
	Informazione sui diritti dei passeggeri Information on passengers' rights
	Qualità del servizio Quality of service
	Difficoltà nella presentazione del reclamo Difficulty in the submission of the complaint
	Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto Derogations or restrictive clauses in the transport contract
	Altro Other

In caso di indennizzo/rimborso dovuto, a conclusione della pratica, il reclamante, su invito dell'Azienda, specificherà le modalità per ricevere il versamento della somma dovuta.

In the event of compensation / reimbursement due, at the conclusion of the practice, the complainant, at the invitation of the Company, will specify how to receive the payment of the amount due.

Descrizione. Si prega descrivere l'accaduto per tutte le voci indicate con segno di spunta
Description. Please describe the events with respect to all items with a tick mark

Allegati/ Annexes

Delega e documenti di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)
Altri allegati
Proxy and user identity document (in case the complaint is submitted by a person other than the user)
Other attachments:

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO
SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

Luogo e data

Place and date _____