**Indicazioni dell’Ispettorato del mercato**

In caso di sospetta violazione degli articoli 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 22, 23 e 24 del Regolamento 1177/2010/UE sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne:

1. Un passeggero deve presentare al vettore o a gestore del terminal un reclamo relativo alle violazioni del regolamento 1177/2010/UE e del regolamento di attuazione del regolamento 1177/2010/UE, entro due mesi dalla data in cui il servizio è stato o avrebbe dovuto essere prestato;
2. Se il passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, non ha ricevuto dal vettore o dal gestore del terminal la notifica che il suo reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in sospeso, ossia se non ha ricevuto una risposta definitiva entro due mesi dalla ricezione del reclamo;
3. Se il reclamo non è stato risolto ai sensi dell’articolo 24 del regolamento 1177/2010/UE, il passeggero può presentare una segnalazione all’Ispettorato del mercato della Repubblica di Slovenia, Dunajska 160, 1000 Ljubljana o su gp.tirs@gov.si allegando la documentazione relativa al reclamo in questione:
   1. i suoi dati (nome, cognome e recapiti: indirizzo, telefono, e-mail),
   2. i dati del vettore o del gestore del terminal,
   3. la data, il luogo e la descrizione della violazione contestata,
   4. una copia del reclamo presentato al vettore o al gestore del terminal con l’attestato della notifica,
   5. l’eventuale risposta del vettore o del gestore del terminal, ovv. la data a partire dalla quale non è pervenuta alcuna risposta definitiva.
4. L’Ispettorato del mercato avvierà una procedura di ispezione sulla base delle informazioni ricevute e della documentazione e, su richiesta del passeggero, informerà quest’ultimo delle proprie misure entro e non oltre l’esecuzione dell’ispezione e l’adozione dell’ultima misura o l’interruzione della procedura.