



**Regione Calabria**

**Dipartimento Turismo, Marketing territoriale e Mobilità  
Settore Trasporti, Mobilità Sostenibile e Osservatorio**

**MODULO DI RECLAMO**

• Trasporto con Autobus •

Numero  Data inoltro  Ricevimento

• Dati di chi presenta il reclamo •

Nome  Cognome

Denominazione (se non persona fisica):

Indirizzo:

Codice fiscale (per chi ne è titolare)

Documento d'identità (se persona fisica)

CAP  Città  Paese

Telefoni N.1  N.2

• Dettagli del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) •

Nome  Cognome

Denominazione (se non persona fisica):

Indirizzo:

Codice fiscale (per chi ne è titolare)

Documento d'identità (se persona fisica)

CAP	<input type="text"/>	Città	<input type="text"/>	Paese	<input type="text"/>
Telefoni	N.1 <input type="text"/>	N.2	<input type="text"/>		
• Dettagli del viaggio •					
Vettore/ente gestore stazione:	<input type="text"/>				
Agenzia di viaggio/tour operator (se pertinente)	<input type="text"/>				
Cod. di prenotazione/Nr Biglietto (se applicabile)	<input type="text"/>				
Fermata di Partenza	<input type="text"/>	Fermata di arrivo	<input type="text"/>		
Fermate intermedie (se pertinente)	<input type="text"/>				
Orario programmato di partenza	<input type="text"/>	data	<input type="text"/>		
	(hh:mm)		(gg/mm/aa)		
Orario programmato di arrivo	<input type="text"/>	data	<input type="text"/>		
	(hh:mm)		(gg/mm/aa)		
Ha già presentato reclamo all'impresa da almeno 90 giorni?		NO	SI		
<b>Ha ricevuto risposta? (in caso affermativo allegare la risposta)</b>		NO	SI		
Risposta ricevuta da:	<input type="text"/>				
Ci sono state sanzioni?		NO	SI		

• Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 Km •	
	mancata emissione del biglietto
	condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
	mancata assistenza al passeggero
	inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
	ritardi, reinstradamenti e soppressioni
	informazioni relative a cancellazioni e ritardi
	mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
	informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
	mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
	mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

• Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (UE) 181/2011 per servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 Km •	
	condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
	inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
	informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
	mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
	mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

• Ulteriori motivi di reclamo non previsti dal Regolamento (UE) 181/2011  
per servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 Km •

mancata emissione del biglietto

mancata assistenza al passeggero

ritardi, reinstradamenti e soppressioni

informazioni relative a cancellazioni e ritardi

mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

• Ulteriori motivi di reclamo •

## **INFORMATIVA ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dell'articolo 13 del regolamento UE n. 2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, la Regione Calabria con sede c/o Cittadella Regionale - Viale Europa, Località Germaneto 88100 - Catanzaro, in qualità di "titolare" del trattamento dei dati personali, è tenuta a fornire le informazioni riguardanti l'utilizzo dei dati personali che La riguardano al fine di assicurarne la correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

### **Titolare del trattamento**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, La informiamo che il Titolare del trattamento dei dati è il Presidente della Giunta Regionale On.le Roberto Occhiuto.

### **Responsabile del trattamento dati**

Il responsabile del trattamento dati è il Dirigente Generale del Turismo, Marketing territoriale e Mobilità.

### **Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

Il responsabile della protezione dei dati (DPO), ai sensi dell'art 13.1, lett. b) Reg.679/2016) è l'Avv. Angela Stellato, nominata con D.P.G.R. n. 40 del 01/06/2018, indirizzo e-mail: [angela.stellato@regione.calabria.it](mailto:angela.stellato@regione.calabria.it), PEC: [datlavprivacy.personale@pec.regione.calabria.it](mailto:datlavprivacy.personale@pec.regione.calabria.it);

### **Finalità del Trattamento**

Tutti i dati personali e sensibili comunicati dal soggetto interessato, sono trattati dal Titolare del trattamento sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Art. 6.1, lett. b) Reg. 679/2016);
- il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (Art. 6.1, lett. c) Reg. 679/2016);
- il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato (Art. 9.2, lett. g) Reg. 679/2016).

In elenco, le finalità per cui i dati personali dell'Interessato verranno trattati:

- Reclamo sul servizio pubblico di trasporto in Calabria.

Ove il soggetto che conferisce i dati sia un minore, un interdetto, un inabilitato tale trattamento è lecito soltanto se e nella misura in cui, tale consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale/tutore per il quale devono essere acquisiti i dati identificativi e copia dei documenti di riconoscimento.

### **Eventuali destinatari o eventuali categorie di destinatari dei dati personali**

I dati personali dell'Interessato, ai sensi dell'art. 13.1, lett. e) Reg. 679/2016), nei casi in cui risultasse necessario, potranno essere comunicati (con tale termine intendendosi il darne conoscenza ad uno o più soggetti determinati):

- ai soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria, comunitaria, nonché di contrattazione collettiva (secondo le prescrizioni del Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari approvato dalla giunta comunale);
- agli uffici postali, a spedizionieri ed a corrieri per l'invio di documentazione e/o materiale;
- ad istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti.

Si rende edotto l'Interessato che i suoi dati personali non verranno trasmessi a soggetti terzi (indicare gli eventuali soggetti terzi)

#### **Modalità di trattamento e conservazione**

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del D.lgs. 196/2003 (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/ 679. Il trattamento dei dati sarà effettuato tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dal Regolamento UE 2016/679. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

In particolare verranno adottate le seguenti **misure di sicurezza**:

- misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica, accesso, divulgazione non autorizzata, la cui efficacia va valutata regolarmente;
- Sistemi di autenticazione;
- sistemi di protezione (antivirus, firewall, antintrusione, altro) adottati per il trattamento;
- Sicurezza anche logistica (utilizzo di archivi dotati di adeguate chiusure di sicurezza);

#### **Trasferimento dei dati personali**

I suoi dati non saranno trasferiti in Stati membri dell'Unione Europea e/o in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea

#### **Categorie particolari di dati personali**

Ai sensi degli articoli 26 e 27 del D.lgs. 196/2003 e degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, Lei potrebbe conferire, alla Regione Calabria dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali" e cioè quei dati che rivelano "*l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona*". Tali categorie di dati potranno essere trattate dalla Regione Calabria solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in forma scritta in calce alla presente informativa.

#### **Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione**

La Regione Calabria non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

#### **Diritti dell'interessato**

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003 e degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;

- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

La informiamo che potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei suoi diritti nonché sulla disciplina normativa in materia ai seguenti link:

Descrizione	Link
Pagine web del Titolare	<a href="https://www.regione.calabria.it/website/privacy/">https://www.regione.calabria.it/website/privacy/</a>
Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE)	<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ITA">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ITA</a>
Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)	<a href="https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it">https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it</a>
Garante italiano della protezione dei dati	<a href="http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home">http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home</a>

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a Regione Calabria – Dipartimento Organizzazione e risorse umane all'indirizzo postale della sede legale Viale Europa, Località Germaneto, 88100 Catanzaro o all'indirizzo PEC: [datlavprivacy.personale@pec.regione.calabria.it](mailto:datlavprivacy.personale@pec.regione.calabria.it).

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.

Luogo....., lì.....

Firma del richiedente

(o del genitore/tutore in caso di minore o persona interdetta o inabilitata)

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

- esprimo libero, consapevole e specifico consenso al trattamento dei miei dati personali
- NON esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali

esprimo libero, consapevole e specifico consenso alla comunicazione dei miei dati personali a soggetti terzi per le finalità indicate nell'informativa

NON esprimo il consenso alla comunicazione dei miei dati personali a soggetti terzi per le finalità indicate nell'informativa

esprimo libero, consapevole e specifico consenso alla produzione e al rilascio della tessera identificativa con l'indicazione dei dati anagrafici

NON esprimo il consenso, alla produzione e al rilascio della tessera identificativa con l'indicazione dei dati anagrafici

esprimo esplicito, libero, consapevole e specifico consenso al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali, in particolare modo a quelli sensibili riguardanti il mio stato di salute ex art. 9, comma 1, GDPR 2016/679

NON esprimo il consenso al trattamento delle categorie particolari dei miei dati personali, in particolare modo a quelli sensibili riguardanti il mio stato di salute ex art. 9, comma 1, GDPR 2016/679

Luogo....., lì.....

Firma del richiedente

(o del genitore/tutore in caso di minore o persona interdetta o inabilitata)

---