



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"/> (hh:mm)	data	<input type="text"/> (gg/mm/aa)		
Orario programmato di arrivo	<input type="text"/> (hh:mm)	data	<input type="text"/> (gg/mm/aa)		
Ha già presentato reclamo all'impresa da almeno 90 giorni?		NO	SI		
Ha ricevuto risposta? (in caso affermativo allegare la risposta)		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, PEC: 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	https://www.regione.calabria.it/website/privacy/
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)	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ITA
Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)	https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it
Garante italiano della protezione dei dati	http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home

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.

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)
