

MODULO DI RECLAMO PER SERVIZIO FERROVIARIO
COMPLAINT FORM FOR RAILWAY SERVICE



Dati di chi presenta il reclamo

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

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

Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):			
Codice di prenotazione/numero biglietto/PNR:			
Stazione di partenza:		Stazione di arrivo:	
Orario di partenza programmato:	- ora:	data(gg/mm/aa):	<input type="text"/>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):	<input type="text"/>
Orario di arrivo programmato	- ora:	data(gg/mm/aa):	<input type="text"/>
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):	<input type="text"/>

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

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- Informazioni prima e durante il viaggio
- Trasporto di biciclette
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

Buoni o altri servizi

(specificare le modalità previste dal gestore per il versamento in denaro in conformità con la normativa)

Il gestore dei servizi può integrare l'elenco con eventuali ulteriori voci rilevanti ai fini aziendali

(*) 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

Allegati

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

INFORMATIVA PRIVACY (inserimento a cura del gestore del servizio)

INFORMATIVA PRIVACY/PRIVACY STATEMENT

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (RGPD) / INFORMATION ON THE PROCESSING OF PERSONAL DATA PURSUANT TO ART. 13 OF REGULATION (EU) 2016/679 (RGPD)

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), che statuisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e in particolare degli artt. 12 e 13, la società *Ferrovie della Calabria S.r.l.*, quale Titolare del trattamento, Le fornisce, in quanto "Interessato" le seguenti informazioni.

Pursuant to Regulation (EU) 2016/679 (RGPD), which establishes rules relating to the protection of individuals with regard to the processing of personal data, and in particular of articles 12 and 13, the single *Ferrovie della Calabria S.r.l.*, as the Data Controller, provides you, as the "Interested", with the following information.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO / HOLDER OF THE TREATMENT

"Titolare del trattamento" è la società *Ferrovie della Calabria S.r.l.* con sede legale e Direzione Generale a CATANZARO in Via Milano n. 28 - tel. 0961 896207 - fax 0961 896289 - indirizzo e-mail: mail@ferroviedellacalabria.com - indirizzo PEC: segreteria@pec.ferroviedellacalabria.com

The "Data Controller" is the company *Ferrovie della Calabria S.r.l.* with registered office and General Management in CATANZARO, Via Milano n. 28; tel. 0961 896207; fax 0961 896289; e-mail address: mail@ferroviedellacalabria.com – PEC address: segreteria@pec.ferroviedellacalabria.com

DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI / CONTACT DETAILS OF THE DATA PROTECTION MANAGER

I dati di contatto del "Responsabile della Protezione dei Dati" (RPD) sono: indirizzo e-mail: dpo@ferroviedellacalabria.com

The contact details of the "Data Protection Officer" (DPO) are:
e-mail address: dpo@ferroviedellacalabria.com

FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO / PURPOSE AND LEGAL BASIS OF THE PROCESSING

I dati personali, spontaneamente forniti in questa sezione, saranno trattati esclusivamente per finalità determinate, esplicite e legittime. In particolare, *Ferrovie della Calabria S.r.l.* tratterà i dati per dar seguito alla segnalazione o reclamo o richiesta di informazione. Base giuridica del trattamento, ai sensi dell'art. 6, punto 1, lettera b), è l'esecuzione di un contratto (di trasporto) di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali. I dati personali particolari* saranno trattati solo se necessari al perseguimento delle finalità del trattamento e solo a seguito di un espresso consenso, manifestato attraverso la spunta della richiesta posta a tergo della presente informativa.

Personal data, spontaneously provided in this section, will be processed exclusively for specific, explicit and legitimate purposes. In particular, *Ferrovie della Calabria S.r.l.* will process the data to follow up on the report or complaint or request for information.

Legal basis of the processing, pursuant to art. 6, point 1, letter b), is the execution of a (transport) contract of which the interested party is a party or the execution of pre-contractual measures.

Particular personal data * will be processed only if necessary for the pursuit of the purposes of the processing and only following an express consent, expressed by ticking the request placed on the back of this information.

MODALITA' DEL TRATTAMENTO / METHOD OF TREATMENT

I dati saranno trattati attraverso supporti cartacei o procedure informatizzate da personale dipendente appositamente "Autorizzato", nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità indicate. I dati personali forniti saranno adeguati alle finalità sopra espone, trattati in modo pertinente alle medesime e limitati alle stesse. Al fine di garantire la riservatezza e l'integrità dei dati, *Ferrovie della Calabria S.r.l.* ha adottato misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad evitare perdite di dati, loro usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

The data will be processed through paper supports or computerized procedures by specifically "Authorized" employees, in the manner and within the limits necessary to pursue the indicated purposes. The personal data provided will be adequate for the purposes set out above, treated in a manner relevant to the same and limited to the same. In order to guarantee the confidentiality and integrity of the data, *Ferrovie della Calabria S.r.l.* has adopted adequate technical and organizational measures aimed at avoiding data loss, their illicit or incorrect use and unauthorized access.

CONSERVAZIONE / CONSERVATION

I dati personali forniti saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti ovvero per il tempo necessario all'evasione della segnalazione/riciesta/reclamo o per qualsiasi altra legittima finalità collegata.

The personal data provided will be kept for the time necessary to achieve the purposes for which they were collected, i.e. for the time necessary to process the report / request / complaint or for any other legitimate related purpose.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE / COMPULSORY OR OPTIONAL NATURE OF DATA CONFERENCE AND CONSEQUENCES

Il conferimento dei dati personali per le finalità indicate è facoltativo ma l'eventuale mancata comunicazione degli stessi potrebbe comportare l'impossibilità di rispondere alla richiesta di informazioni, reclamo o segnalazione.

The provision of personal data for the purposes indicated is optional but any failure to communicate them could make it impossible to respond to the request for information, complaint or report.

PROFILAZIONE E TRASFERIMENTO / PROFILING AND TRANSFER

Non esiste nell'ambito del presente trattamento un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4 Regolamento (UE) 2016/679. Il Titolare del trattamento non intende trasferire i dati personali ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale.

In the context of this processing, there is no automated decision-making process, including the profiling referred to in Article 22, paragraphs 1 and 4 of Regulation (EU) 2016/679. The Data Controller does not intend to transfer personal data to a third country or to an international organization.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI / RIGHTS OF THE INTERESTED PARTIES

L'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento per far valere i propri diritti, così come previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679, richiamati di seguito:

- Art. 15 - diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali.
- Art. 16 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica dei Suoi dati personali inesatti o incompleti.
- Art. 17 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione dei Suoi dati personali.
- Art. 18 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione di trattamento dei Suoi dati personali.
- Art. 20 - diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano e il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento. Tale diritto alla portabilità dei dati potrà riguardare solo i dati trattati con mezzi automatizzati e sulla base del consenso o di un contratto.
- Art. 21 - diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano.
- Art. 22 - diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Inoltre, ai sensi dell'art. 7, punto 3, l'interessato ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso validamente prestato. La revoca non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

The interested party can contact the Data Controller to assert their rights, as provided for by articles 15 to 22 of Regulation (EU) 2016/679, referred to below:

- Art. 15 - right to ask the data controller for access to your personal data.
- Art. 16 - right to ask the data controller to correct your inaccurate or incomplete personal data.
- Art. 17 - right to ask the data controller to delete your personal data.
- Art. 18 - right to ask the data controller to limit the processing of your personal data.
- Art. 20 - the right to receive the personal data concerning you in a structured format, commonly used and readable by an automatic device and the right to transmit such data to another data controller. This right to data portability may only concern data processed by automated means and on the basis of consent or a contract.
- Art. 21 - right to oppose at any time, for reasons connected with your particular situation, to the processing of personal data concerning you.
- Art. 22 - right not to be subjected to a decision based solely on automated processing, including profiling.

Furthermore, pursuant to art. 7, point 3, the interested party has the right to revoke the consent validly given at any time. The revocation does not affect the lawfulness of the processing based on consent before the revocation.

MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI / METHOD OF EXERCISE OF RIGHTS

L'esercizio dei diritti sopra elencati può essere effettuato tramite:

- raccomandata A/R indirizzata a: *Ferrovie della Calabria S.r.l.*, Via Milano n. 28 - 88100 CATANZARO
- e-mail: mail@ferroviedellacalabria.com
- P.E.C.: segreteria@pec.ferroviedellacalabria.com

L'esercizio di un diritto non comporta alcun costo tuttavia se le richieste dell'interessato risultano manifestamente infondate e/o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può addebitare un contributo spese ragionevole, tenuto conto dei costi amministrativi sostenuti, e/o rifiutare la richiesta.

The exercise of the rights listed above can be carried out

by: · registered letter with return receipt addressed to:

Ferrovie della Calabria S.r.l., Via Milano n. 28
- 88100 CATANZARO

- e-mail: mail@ferroviedellacalabria.com
- P.E.C.: segreteria@pec.ferroviedellacalabria.com

The exercise of a right does not involve any cost, however if the requests of the interested party are manifestly unfounded and / or excessive, in particular due to their repetitive nature, the Data Controller may charge a reasonable fee, taking into account the administrative costs incurred, and / or refuse the request.

DIRITTO DI RECLAMO ALL'AUTORITA' DI CONTROLLO / RIGHT OF COMPLAINT TO THE SUPERVISORY AUTHORITY

Ai sensi dell'art. 77, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, i cui contatti sono reperibili sul sito www.garanteprivacy.it

Pursuant to art. 77, the interested party who believes that the treatment concerning him is carried out in violation of the Regulation has the right to lodge a complaint with the supervisory authority, whose contacts can be found on the website www.garanteprivacy.it

- Ho letto l'informativa sulla privacy (campo obbligatorio) / I have read the privacy policy**
(required field)
- Fornisco il consenso al trattamento dei "DATI PARTICOLARI" inseriti / I consent to the processing of the "SPECIAL DATA" entered**

DATI PARTICOLARI: "dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare 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."