



Da inviare a: Busitalia Campania S.p.A. per posta raccomandata: Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS) 84123 Salerno, Italia oppure

via PEC: busitaliacampania@pec.it

MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI



Dove non diversamente specificato, tutti i campi sono obbligatori. **DATI ANAGRAFICI** Nome Coanome Denominazione (se non persona fisica) CAP Città Paese Indirizzo Telefono (facoltativo) Email DATI DEL CLIENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI Nome Cognome Nome Cognome Nome Cognome Nome Cognome SEDE BUSITALIA DI RIFERIMENTO SERVIZIO DI RIFERIMENTO **BIGLIETTERIA** (se pertinente) Salerno urbano extraurbano DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE Prenotazione **Biglietto** Abbonamento Codice/Numero Fermata (o autostazione) di Fermata (o autostazione) di partenza Orario di partenza effettivo se non Orario di partenza Giorno Giorno coincidente con il programmato programmato Conducente n° Veicolo n' Linea A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA TUA SEGNALAZIONE? Titoli di viaggio, condizioni contrattuali, tariffe discriminatorie Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta Informazioni sui diritti dei Informazioni sul viaggio passeggeri Difficoltà nella presentazione Puntualità Regolarità del servizio Sicurezza del reclamo Comfort del viaggio a bordo/ sul percorso, accessibilità ai servizi Veicoli Pulizia di mezzi e impianti Rapporto Azienda - Cliente Carenza livello di servizio/ Attenzione all'ambiente Altro richieste variazioni È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri con autobus riconosciuti dal regolamento (UE) n. 181/2011, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo: https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/ Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso (se dovuto) altri titoli in denaro tramite bonifico bancario voucher Si prega di descrivere l'accaduto, con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

ALLEGATI

Luogo

In caso di reclamo presentato da soggetto diverso dal viaggiatore:

Data

· Delega del viaggiatore;

· Copia del documento d'identità del viaggiatore

In caso di disservizio verificatosi durante il viaggio:

· Copia del titolo obliterato/copia dell'abbonamento

Firma di chi presenta il reclamo

BC-2024-05-AH-IT



Modulo RECLAMI E SEGNALAZIONI AUTOBUS

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali

(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Busitalia Campania S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione di segnalazioni e reclami, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

I. Titolare del trattamento e DPO

- Busitalia Campania S.p.A., Titolare del trattamento, rappresentata dall'Amministratore Delegato protempore, contattabile all'indirizzo mail privacy@fsbusitaliacampania.it, con sede legale in Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS) 84123 Salerno.
- Il Data Protection Officer è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

II. Tipologie di dati personali

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

- Dati comuni di chi presenta il reclamo: dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo), dati di contatto (e-mail)
- Dati comuni del Cliente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri: dati anagrafici (nome e cognome), nº tessera o copia titolo nominativo, delega e copia del documento di identità
- Dati particolari: in base alla natura dell'oggetto della segnalazione/reclamo da Lei presentato, Busitalia Campania S.p.A. potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio i dati relativi alla salute). In considerazione del fatto che tali dati sono stati messi a disposizione di Busitalia Campania S.p.A. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia Campania S.p.A. Le assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa (ad esempio per poter attivare la specifica copertura assicurativa); in mancanza di tali dati personali Busitalia Campania S.p.A. non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla Sua richiesta
- Dati facoltativi: contatto telefonico.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

III Finalità del Trattamento

- a. Gestione della pratica della segnalazione/reclamo; Base giuridica (Contrattuale)
- b. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti; (Base giuridica: Legale misura 5.2 Allegato A alla Delibera ART. 28/2021 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR)
- c. Miglioramento nella gestione della segnalazione/reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato; Base giuridica (Consenso)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui ai punti a) e b) ha natura "obbligatoria" e un Suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Busitalia Campania S.p.A. di gestire la pratica.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto c) ha natura "facoltativa", pertanto il mancato conferimento del consenso comporterà esclusivamente l'impossibilità di migliorare la gestione della pratica in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata all'indirizzo mail: privacy@fsbusitaliacampania.it.

IV. Soggetti destinatari dei dati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Busitalia Campania S.p.A.

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Busitalia Campania S.p.A.)
- Consulenti esterni
- Società di servizi (anche informatici)
- Busitalia Sita Nord S.r.l.

Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia Campania S.p.A.

- Società di servizi assicurativi
- Altri Gestori competenti a cui verrà trasmesso il reclamo qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza
- Autorità Giudiziarie
- Autorità di Pubblica Sicurezza
- Autorità di Regolazione dei Trasporti

I Suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Busitalia Campania S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia Campania S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

I dati personali potranno essere trasmessi, inoltre, anche ad altri soggetti autonomi Titolari del Trattamento in base a norme di legge o di regolamento, ovvero sulla base del consenso specifico da lei fornito.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@fsbusitaliacampania.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

V. Diffusione dei dati

I Suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.

VI. Conservazione dei dati

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 5 anni dalla chiusura della pratica, fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

Il consenso eventualmente prestato per la finalità di cui al punto c) sarà conservato fino alla revoca da Lei eventualmente richiesta e comunque non oltre 5 anni dalla chiusura della pratica.

VII. Diritti degli Interessati

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Busitalia Campania S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione, la portabilità e la revoca dei consensi forniti; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti al Titolare contattabile all'indirizzo mail privacy@fsbusitaliacampania.it ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

VI	II.	Cor	isens

Per il trattamento indicato nel Par. III - "Finalità del trattamento", punto c:

	, ,	
Esprimo il consenso	all'utilizzo del mio numero di telefono per la mi	igliore gestione della segnalazione/reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.
Presto il consenso	Non presto il consenso	

Data//	Firma