

AUTOBUS, TRAM, AUTOSTAZIONE



MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI

Dove non diversamente specificato, **tutti i campi sono obbligatori.**

DATI ANAGRAFICI

Nome	Cognome	Denominazione (se non persona fisica)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Indirizzo	CAP	Città	Paese
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefono (facoltativo)	Email		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

DATI DEL CLIENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI

Nome	Cognome	Nome	Cognome
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome	Cognome	Nome	Cognome
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SEDE BUSITALIA DI RIFERIMENTO

Padova Rovigo

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

urbano autobus urbano tram extraurbano

BIGLIETTERIA/AUTOSTAZIONE (se pertinente)

DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

<input type="checkbox"/> Prenotazione	<input type="checkbox"/> Biglietto	<input type="checkbox"/> Abbonamento	Codice/Numero	<input type="text"/>
Fermata (o autostazione) di partenza	<input type="text"/>	Fermata (o autostazione) di arrivo	<input type="text"/>	
Orario di partenza programmato	<input type="text"/>	Giorno	Orario di partenza effettivo se non coincidente con il programmato	<input type="text"/>
			Giorno	<input type="text"/>
Linea	<input type="text"/>	Conducente n°	<input type="text"/>	Veicolo n°
				<input type="text"/>

A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA TUA SEGNALAZIONE?

<input type="checkbox"/> Titoli di viaggio, condizioni contrattuali, tariffe discriminatorie	<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta	<input type="checkbox"/> Informazioni sul viaggio	<input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri
<input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo	<input type="checkbox"/> Puntualità	<input type="checkbox"/> Regolarità del servizio	<input type="checkbox"/> Sicurezza
<input type="checkbox"/> Veicoli	<input type="checkbox"/> Comfort del viaggio a bordo/ sul percorso, accessibilità ai servizi	<input type="checkbox"/> Pulizia di mezzi e impianti	<input type="checkbox"/> Rapporto Azienda - Cliente
<input type="checkbox"/> Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/> Carenza livello di servizio/ richieste variazioni	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="text"/>

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

In caso di **reclamo presentato da soggetto diverso dal viaggiatore:**

- 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

Luogo _____ Data ____/____/____ Firma di chi presenta il reclamo _____

Modulo RECLAMI E SEGNALAZIONI AUTOBUS, TRAM E AUTOSTAZIONE
Informativa sulla Protezione dei Dati Personali
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Busitalia Veneto 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 Veneto S.p.A., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro tempore*, è contattabile all'indirizzo mail privacy@fsbusitaliaveneto.it, con sede legale in Padova, Via del Pescarotto 25/27.
- 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), n° 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 Veneto 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 Veneto S.p.A. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia Veneto 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 Veneto 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

- Gestione della pratica della segnalazione/reclamo;** Base giuridica (*Contrattuale*)
- 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)
- 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 Veneto 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@fsbusitaliaveneto.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 Veneto S.p.A.

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

Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia Veneto 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 Veneto S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia Veneto 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@fsbusitaliaveneto.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 Veneto 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@fsbusitaliaveneto.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

VIII. Consensi

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

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la migliore 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 _____