

## 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"/> |

## SERVIZIO DI RIFERIMENTO

### The Mall by Bus

**BIGLIETTERIA (se pertinente)**

\_\_\_\_\_

**DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE**

|                                       |                                    |                                    |                      |                                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Prenotazione | <input type="checkbox"/> Biglietto | <input type="checkbox"/> PNR       | 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                             | <input type="text"/> | Orario di partenza effettivo se non coincidente con il programmato |
|                                       |                                    |                                    |                      |                                                                    |
| Linea                                 | <input type="text"/>               | Conducente n°                      | <input type="text"/> | Veicolo n°                                                         |
|                                       |                                    |                                    |                      |                                                                    |

**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                       |                                                                  |

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☐ in☐ voucher

V

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



## RECLAMI E SEGNALAZIONI

### Informativa sulla protezione dei dati personali

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

Busitalia-Sita Nord S.r.l. 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

*In questa sezione Le indichiamo quali sono i nostri riferimenti*

- Busitalia-Sita Nord S.r.l., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *protempore*, è contattabile all'indirizzo mail [privacy@fsbusitalia.it](mailto:privacy@fsbusitalia.it), con sede legale in Piazza della Croce Rossa1, 00161 Roma.
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto:protezionedati@fsbusitalia.it).



### II. Tipologie di dati personali

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo*

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 del titolo di viaggio nominativo, delega e copia del documento di identità, dati di viaggio (fermata di D/O, data e orario del viaggio, linea), coordinate bancarie se necessarie a trattare il reclamo;
- **Dati particolari:** in base alla natura dell'oggetto della segnalazione/reclamo da Lei presentato, Busitalia-Sita Nord S.r.l. 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-Sita Nord S.r.l. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia-Sita Nord S.r.l. 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-Sita Nord S.r.l. 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

*In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati*

- Gestione della pratica della segnalazione/reclamo;** Base giuridica (*Legale e Contrattuale*)
- Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti;** (Base giuridica: *Legale* )

Sede Amministrativa  
Viale Fratelli Rosselli, 80 – 50123 Firenze  
Busitalia – Sita Nord s.r.l.- Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Trenitalia S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 73.000.000,00 i.v.  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma  
Cod. Fisc. e P. Iva 06473721006 – R.E.A. n. 969510  
[fsbusitalia@pec.it](mailto:fsbusitalia@pec.it)



- 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-Sita Nord S.r.l. 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@fsbusitalia.it](mailto:privacy@fsbusitalia.it).



#### **IV. I soggetti destinatari dei dati**

*In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati*

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

**Soggetti riconducibili a Busitalia-Sita Nord S.r.l.**

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

**Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia-Sita Nord S.r.l.**

- 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-Sita Nord S.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia-Sita Nord S.r.l., 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@fsbusitalia.it](mailto:privacy@fsbusitalia.it), ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto:protezionedati@fsbusitalia.it).



#### **V. Diffusione dei dati**

*In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi*

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



## VI. Conservazione dei dati

*In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati*

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 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 10 anni dalla chiusura della pratica.



## VII. Diritti degli interessati

*In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo*

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-Sita Nord S.r.l. 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@fsbusitalia.it](mailto:privacy@fsbusitalia.it) ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto:protezionedati@fsbusitalia.it).



## VIII. Consensi

*In questa sezione le chiediamo il consenso al trattamento dei dati*

Per i trattamenti indicati nel Par. III – “Finalità del trattamento”, punto c):

Se seleziona “Do il consenso”, esprime il consenso all'utilizzo del 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.

☐

Do il consenso

☐

Non do il consenso

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_