

**MODULO DI RECLAMO (SERVIZI FERROVIARI)**

Spett.le Ferrotramviaria S.p.A.
Direzione di Esercizio - Piazza A. Moro, 50/B
70122 - Bari (BA)
Indirizzo email: reclami@ferrovienordbarese.it

Dati di chi presenta il reclamo

Nome:		Cognome:	
Denominazione:		Indirizzo:	
<i>(se non persona fisica)</i>			
CAP:		Città:	
Paese:			
E-mail:		Telefono:	
<i>(facoltativo)</i>			

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/venditore di biglietti:			
<i>(se pertinente)</i>			
Codice di prenotazione/numero biglietto/PNR:			
Stazione di partenza:		Stazione di arrivo:	
Orario di partenza:		Data:	
<i>(programmato)</i>		<i>(gg/mm/aa)</i>	
Orario di partenza:		Data:	
<i>(effettivo)</i>		<i>(gg/mm/aa)</i>	
Orario di arrivo:		Data:	
<i>(programmato)</i>		<i>(gg/mm/aa)</i>	
Orario di arrivo:		Data:	
<i>(effettivo)</i>		<i>(gg/mm/aa)</i>	

Motivi del reclamo - indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- | | |
|---|--|
| ☐ Modalità di vendita dei biglietti - anomalie App - anomalie self service | ☐ Richieste di rimborso per motivi personali |
| ☐ Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione - tariffe | ☐ Linea, stazioni e fermate |
| ☐ Informazioni prima e durante il viaggio | ☐ Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima |
| ☐ Trasporto di biciclette | ☐ Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta |
| ☐ Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo | ☐ Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri - Comfort |
| ☐ Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo - comportamento e competenza del personale frontline | ☐ Qualità del servizio (puntualità, regolarità e frequenza del servizio customer) |
| ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza | ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo |
| ☐ Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni | ☐ Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto |
| ☐ Richieste di rimborso per anomalia acquisto online / app / self service | ☐ Altro: <input type="text"/> |
| ☐ Richieste di rimborso per anomalia circolazione | |



☐ Buoni o Titoli di viaggio sostitutivi

☐ Bonifico Bancario (indicare IBAN):

[illegible]

Intestatario IBAN:

BIC/SWIFT:

[illegible]

- ☒ Copia del documento di riconoscimento **(obbligatorio)**
- ☒ Copia del titolo di viaggio **(obbligatorio)**
- ☐ Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)
- ☐ Altri allegati:

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

Luogo: _____

Data: _____

2/3



INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e, per quanto applicabile, al D.Lgs 196/2003

Informativa riguardante il trattamento dei dati personali redatta e fornita da Ferrotramviaria S.p.A. in qualità di Titolare del Trattamento, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali delle persone fisiche (di seguito anche "Regolamento" o "GDPR") e ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 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" (di seguito anche "Codice"). I dati personali e particolari, saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica. La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche ed organizzative ritenute adeguate dal Titolare del trattamento per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR.

Attività di assistenza attivata su richiesta specifica dell'utenza

Il trattamento ha per oggetto la gestione dei reclami con l'utenza dei servizi offerti da Ferrotramviaria S.p.A. e comprende la raccolta e la registrazione delle informazioni necessarie alla gestione delle segnalazioni e dei reclami dall'utenza a mezzo form di reclamo pubblicato sul sito web aziendale, o a mezzo degli altri sistemi di contatto messi a disposizione quali, ad esempio, fax, posta ordinaria, posta elettronica, ecc.

Con riferimento ai dati personali e particolari che saranno oggetto di trattamento, il Titolare del Trattamento fornisce ai reclamanti, di seguito, definiti anche "Interessati", le seguenti informazioni:

I. Generalità del Titolare del Trattamento e dati di contatto

Titolare del Trattamento

Il Titolare del Trattamento dei dati personali è Ferrotramviaria S.p.A., responsabile del legittimo e corretto uso dei dati personali del reclamante e che potrà essere contattato per qualsiasi informazione o richiesta ai seguenti recapiti:

Sede: P.zza Winckelmann, 12 - Roma
Sito web: <https://www.ferrovienordbarese.it/>
E-mail: info@ferrovienordbarese.it
PEC: segreteriaferrotramviaria@legalmail.it
Telefono: +39 06 86210353

II. Categorie e contenuto dei dati

Il trattamento riguarda i dati personali forniti dal reclamante, in qualità di interessato al Titolare del Trattamento, con particolare riferimento a: stato di salute, dati di contatto (numero di telefono, e-mail, ecc.), documento di identità, nome e cognome, codice fiscale, domicilio, codice di prenotazione, numero di biglietto o PNR

III. Finalità del trattamento

I dati personali sono raccolti e trattati al fine di gestire i reclami e di fornire assistenza agli utenti ai sensi della Norma Unione Europea (GDPR 2016/679)

Categorie particolari di dati personali

Il trattamento di dati personali relativi alla salute (art. 9 Regolamento UE 2016/679), è possibile poiché l'interessato presta il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per la gestione del reclamo

IV. Durata del trattamento

La durata del trattamento è determinata come segue: l'attività ha inizio con la presentazione del reclamo da parte degli utenti e si conclude con la soluzione del reclamo. I dati verranno conservati per 10 anni dalla data di chiusura, in ossequio al termine di prescrizione dei diritti ex art. 2946 cc.

V. Comunicazione dei dati e destinatari

I dati personali del reclamante potranno essere trattati dai responsabili del trattamento o dai soggetti autorizzati al trattamento da parte del Titolare. La lista completa ed aggiornata dei responsabili del trattamento e dei soggetti autorizzati è disponibile presso la sede legale del Titolare. In nessun altro caso i dati personali saranno comunicati o diffusi a terzi.

VI. Diritti dell'Interessato

Il reclamante, in qualità di Interessato, potrà esercitare, in ogni momento i diritti riconosciutigli dal GDPR, ossia:

- a) il diritto d'accesso;
- b) il diritto di rettifica dei dati;
- c) il diritto alla cancellazione e all'oblio;
- d) il diritto alla limitazione del trattamento;
- e) il diritto alla portabilità dei dati;
- f) il diritto di opposizione

Il reclamante potrà esercitare i propri diritti presentando una istanza informale al Titolare del Trattamento, il quale le risponderà entro trenta (30) giorni della sua ricezione. Detto termine può essere prorogato di ulteriori sessanta (60) giorni se l'adempimento della Sua richiesta sia particolarmente oneroso per il Titolare. Nel caso in cui il reclamante non ottenga risposta nei termini indicati o questa non la soddisfi, o, ancora, ritenga che vi sia stata una violazione dei suoi diritti, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante, accessibile all'indirizzo:

<https://www.gdpd.it/>

L'esercizio dei diritti dell'Interessato è gratuito, a meno che il Titolare non debba sopportare costi troppo onerosi.