



MODULO RECLAMI

MO.RE.001

REV. 5

Pag. 1 di 2

CTM SPA
VIALE TRIESTE 159/3
TEL. 800078870

prot. ingresso

www.ctmcagliari.it

relazioniesterne@ctmcagliari.it

I CAMPI CONTRASSEGNA TI CON * SONO OBBLIGATORI

*NOME E COGNOME / Name and Surname

*INDIRIZZO/Address

*CTTA'/City

CAP/Zipcode

TELEFONO/ Telephone number

E-mail

DESCRIZIONE

DATA/Date

ORA/Time

DIREZIONE/Direction

LINEA/Bus route

FERMATA/Bus stop n.

VETTURA/Bus number

Queste informazioni sono necessarie per rispondere alla sua segnalazione, più saranno dettagliate e più precisa potrà essere la risposta.

This information is necessary to answer to your report, the more details you give the more precise our answer will be.

ARGOMENTO/in sintesi cosa segnala (barrare una o più caselle)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Corsa non effettuata (<i>frequenza</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Acquisto titoli di viaggio (<i>indisponibilità biglietti</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Convalida titoli di viaggio (<i>obliteratrici guaste</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni generali mancati o non aggiornate (<i>indirizzo azienda, n° call center...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni sull'orario/frequenza mancati o non aggiornate |
| <input type="checkbox"/> | Puntualità/Regolarità del servizio |
| <input type="checkbox"/> | Disponibilità del personale (<i>cortesia, linguaggio consono...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Competenza del personale (<i>conoscenza del servizio, comportamento alla guida...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Posti a sedere, spazio disponibile a bordo |
| <input type="checkbox"/> | Comfort (<i>climatizzazione mezzi</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Pulizia dei mezzi (<i>interna, esterna, odori</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Prevenzione pericoli (<i>sistema di illuminazione, presenza estintori/martelletti...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Inquinamento acustico (<i>rumore a bordo dei mezzi</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Istituzione nuovi servizi |
| <input type="checkbox"/> | Accessibilità disabili (<i>fermate, mezzi...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Distributori automatici (<i>emettitrici, info point...</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Altro _____ |

DETTAGLI/ Complaint details

Si prega di scrivere in STAMPATELLO /Please write in CAPITAL LETTERS

Questo modulo può essere inviato per posta o consegnato di persona a CTM SpA - Viale Trieste 159/3 oppure via fax allo 070 2091222 o per e-mail a relazioniesterne@ctmcagliari.it. La ringraziamo per la segnalazione e ci scusiamo per ogni eventuale inconveniente causato.

This form can be mailed or delivered in person to CTM SpA - Viale Trieste 159/3, faxed to 070 2091222, emailed to relazioniesterne@ctmcagliari.it. Thank you for your collaboration, we apologize for any inconvenience caused.



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679)

Desideriamo informarLa che, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, che stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, CTM S.p.a. è tenuta a fornirLe le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

I dati, secondo i principi di cui all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679, saranno:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente
- trattati per finalità determinate, esplicite e legittime e in modo compatibile con tali finalità
- adeguati, pertinenti e limitati rispetto alle finalità
- esatti e aggiornati
- conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità, in modo da garantire adeguata sicurezza, integrità e riservatezza.

IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è CTM S.p.a. con sede in Cagliari, viale Trieste 159/3, indirizzo pec/email: ctmspa@legalmail.it, telefono 070 20911, fax 070 2091 222.

DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il "Titolare del trattamento", nel rispetto di quanto previsto dall'art. 37 RGPD, ha provveduto a nominare il Responsabile della protezione dei dati (RPD). **Dati di contatto del RPD:** rpd@ctmcagliari.it

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO;

I dati da Lei forniti verranno trattati per la seguente finalità: consentire l'invio della richiesta di informazioni e/o invio di reclami da parte dell'utente e per la gestione della relativa istanza.

Il trattamento dei Suoi dati per le finalità sopra dichiarate è necessario per dar seguito alla richiesta di ricevere informazioni e/o alla gestione del reclamo. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un obbligo contrattuale oppure legittimo interesse del titolare ad una corretta gestione dei rapporti con i terzi potenziali clienti.

Per le suddette finalità non è richiesta la trasmissione di categorie particolari di dati personali; qualora l'utente rilasci spontaneamente tali informazioni, i dati non richiesti, in quanto ultronei rispetto alle finalità sopra dichiarate, saranno immediatamente cancellati e distrutti. Ad ogni modo, anche qualora i dati particolari siano necessari al fine del perseguimento delle finalità sopra indicate, il trattamento si intenderà effettuato con il consenso esplicito dell'interessato, manifestato attraverso il volontario conferimento di tali dati.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati. A questi è consentito l'accesso ai Suoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che La riguardano.

Inoltre, per garantire la Sua riservatezza e l'integrità delle informazioni personali a noi fornite, i dati personali saranno trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

CTM S.p.a. verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento o le cui finalità siano nel caso esaurite; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

I Suoi dati personali saranno conservati per le finalità di cui alla presente informativa e per 10 anni dalla ricezione della richiesta, salvo il periodo necessario per la definizione di eventuali contenziosi.

DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati saranno conservati presso la suddetta sede legale del Titolare e potranno essere comunicati ad altri destinatari per lo svolgimento degli adempimenti normativi, all'uopo, previsti.

I Suoi dati potranno essere trattati da incaricati preposti alla gestione della richiesta e/o istanza formulata e, solo per occasionali interventi di natura tecnica, da soggetti (nominati Responsabili del trattamento) che forniscono assistenza e manutenzione al Sistema Informatico di CTM S.p.a.

NATURA FACOLTATIVA E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DEI DATI

La comunicazione dei dati personali per le finalità sopra dichiarate ha natura facoltativa ma necessaria per usufruire dei servizi richiesti. L'eventuale mancata o errata comunicazione da parte Sua di una delle informazioni a noi necessarie e contrassegnate come obbligatorie, avrà come principali possibili conseguenze l'impossibilità di rispondere ad una richiesta di informazioni e/o istanza di reclamo. La mancata comunicazione delle informazioni non contrassegnate come obbligatorie, non avrà alcuna conseguenza sull'erogazione del servizio richiesto.

Sarà Sua cura comunicare al Titolare del trattamento l'eventuale variazione dei dati sottoposti a trattamento, al fine di garantire una corretta fruizione dei servizi richiesti, fatto comunque salvo il Suo diritto di rettifica.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In qualità di Interessato, Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di accesso (art. 15 RGPD), il diritto di rettifica (art. 16 RGPD), il diritto alla cancellazione (art. 17 RGPD), il diritto di limitazione di trattamento (art. 18 RGPD), il diritto alla portabilità dei dati (art. 20 RGPD) e il diritto di opposizione (art. 21 RGPD) con le modalità indicate negli stessi articoli, cui espressamente si rinvia. L'interessato ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca (art. 7 RGPD). Per l'esercizio dei suddetti diritti, e per ogni ulteriore informazione e comunicazione in merito ai propri dati l'Interessato potrà contattare il Titolare del trattamento mediante i canali di comunicazione sopra indicati.

DIRITTO DI RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento (UE) 2016/679 ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione.

Il/La sottoscritto/a, presa visione della presente informativa di cui all'art. 13 del REGOLAMENTO (UE) 2016/679, e consapevole del fatto che CTM S.p.a. può trattare i suoi dati, compresi quelli relativi alla salute, per dar seguito alla richiesta di ricevere informazioni e/o alla gestione del reclamo, soltanto previa sua esplicita autorizzazione, (art. 9 REGOLAMENTO (UE) 2016/679) e del diritto di revocare in ogni momento il consenso prestato senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. Per revocare il consenso prestato si può inviare una e-mail al seguente indirizzo: gruppoprivacy@ctmcagliari.it, indicando nell'oggetto "Revoca consenso reclami".

presto il consenso nego il consenso

Data _____

Firma _____