



MODULO RECLAMI/COMPLAINT FORM

MO.RE.001

REV. 8

Pag. 1 di 4

CTM SPA
VIALE TRIESTE 159/3 - 09123 CAGLIARI - ITALIA
TEL. 800078870 www.ctmcagliari.it
segnalazioni.ctmcagliari.it

prot. ingresso/entry registration no.

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO

NOME E COGNOME/Name and Surname

DENOMINAZIONE (se non persona fisica)/BUSINESS NAME (if other than a natural person)

INDIRIZZO/Address

CAP/Postal code

CITTA'/City

Nazione/Country

E-mail

TELEFONO (facoltativo)/Phone number (optional)

DATI DEL CLIENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI/CUSTOMER DETAILS (IF DIFFERENT FROM THE COMPLAINANT) AND ANY OTHER PASSENGERS:

NOME E COGNOME / Name and Surname

NOME E COGNOME / Name and Surname

NOME E COGNOME / Name and Surname

DETTAGLI DEL VIAGGIO/TRAVEL DETAILS

DATA (gg/mm/aa)/ Date (dd/mm/yy)

ORA/Time

DIREZIONE/Direction

LINEA/Bus route

VETTURA/Bus number

Orario di partenza programmato/Scheduled departure time

FERMATA DI PARTENZA/DEPARTURE Bus stop n.

FERMATA DI ARRIVO/ARRIVAL Bus stop n.

MOTIVI DEL RECLAMO. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*) GROUNDS OF COMPLAINT. Please tick off the relevant items (*)

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie/Discriminatory contractual terms or rates |
| <input type="checkbox"/> | Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta/Rights of people with disabilities or limited mobility |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni sul viaggio/ Travel information |
| <input type="checkbox"/> | Corsa non effettuata (frequenza)/Ride cancelled (frequency) |
| <input type="checkbox"/> | Acquisto titoli di viaggio (indisponibilità biglietti)/Purchase of tickets (unavailable tickets) |
| <input type="checkbox"/> | Convalida titoli di viaggio (obliteratrici guaste)/Ticket validation (validation machines out of order) |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni generali mancati o non aggiornate (indirizzo azienda, n° call center...)/General information missing or outdated (company address, call centre number...) |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni sull'orario/frequenza mancati o non aggiornate/Missing or outdated information on timetable/frequency |
| <input type="checkbox"/> | Puntualità/Regolarità del servizio/Service punctuality/regularity |
| <input type="checkbox"/> | Disponibilità del personale (cortesia, linguaggio consono...)/Willingness to assist on the part of staff (courtesy, appropriate language...) |
| <input type="checkbox"/> | Competenza del personale (conoscenza del servizio, comportamento alla guida...)/Staff competence (knowledge of the service, conduct behind the wheel...) |
| <input type="checkbox"/> | Posti a sedere, spazio disponibile a bordo/Seats, space available on board |
| <input type="checkbox"/> | Comfort (climatizzazione mezzi)/Comfort (air conditioning on vehicles) |
| <input type="checkbox"/> | Pulizia dei mezzi (interna, esterna, odori)/Cleaning of vehicles (internal, external, smells) |
| <input type="checkbox"/> | Prevenzione pericoli (sistema di illuminazione, presenza estintori/martelletti...)/Hazard prevention (lighting system, presence of fire extinguishers/safety hammers...) |
| <input type="checkbox"/> | Inquinamento acustico (rumore a bordo dei mezzi)/Acoustic pollution (noise on board vehicles) |
| <input type="checkbox"/> | Distributori automatici di biglietti/ticket vending machines |
| <input type="checkbox"/> | Informazioni sui diritti dei passeggeri/Information on passenger rights |
| <input type="checkbox"/> | Difficoltà nella presentazione del reclamo/Difficulty in lodging the complaint |
| <input type="checkbox"/> | Altro/Other _____ |

(*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto 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/>

You may set out one or more grounds of complaint. For information on the rights of passengers using transport services with buses recognised by Regulation (EU) No. 181/2011, you can peruse the website of the Transport Regulatory Authority at: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>



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 fornire 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 5 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 _____



INFORMATION NOTICE ON PERSONAL DATA PROCESSING (in accordance with Article 13 of Regulation (EU) 2016/679)

We wish to inform you that, under Regulation (EU) 2016/679, which lays down rules relating to the protection of natural persons with regard to the processing of personal data, CTM S.p.a. is obliged to provide the following information on the processing of your personal data.

The data, according to the principles set out in Article 5 of Regulation (EU) 2016/679, will be:

- processed in a lawful, correct and transparent manner
- processed for specific, explicit and legitimate purposes and consistently with such purposes
- adequate, relevant and restricted to the purposes
- precise and up-to-date
- stored for a period not exceeding fulfilment of the purposes, in such a manner as to ensure security, integrity and confidentiality.

DATA CONTROLLER'S IDENTITY AND CONTACT DETAILS

The Data Controller is CTM S.p.a., based in Cagliari, Viale Trieste 159/3, email/certified email address: ctmspa@legalmail.it, telephone 070 20911, fax 070 2091 222.

DATA PROTECTION OFFICER'S CONTACT DETAILS

The "Data Controller", in compliance with the provisions of Article 37 of the GDPR, has appointed the Data Protection Officer (DPO). **Data Protection Officer's contact details:** rpdc@ctmcagliari.it

PROCESSING PURPOSES AND LEGAL GROUND

The data you provide will be processed for the following purpose: enabling the user to send the request for information and/or grievances and managing the relevant claim.

It is necessary to process your data for the aforementioned purposes to give effect to the request to receive information and/or manage the complaint. The legal ground for the processing is to fulfil a contractual obligation or a legitimate interest of the Data Controller in properly managing relationships with potential third parties.

For the abovementioned purposes, the transmission of special categories of personal data is not required; if the user issues such information spontaneously, the data that is not required as being extraneous to the aforementioned purposes will be immediately erased and destroyed. In any case, even where the data is necessary to pursue said purposes, the processing will be deemed carried out with the explicit consent of the Data Subject, manifested through the voluntary provision of such data.

PROCESSING METHOD AND PERSONAL DATA STORAGE PERIOD

The data is processed through paper supports or IT procedures by duly authorised internal subjects. They are allowed access to your personal data to the extent and within the limits of what is necessary to perform processing activities that concern you.

In addition, to ensure your confidentiality and the integrity of personal information provided to us, the personal data will be processed in such a manner as to guarantee adequate security, including protection by resorting to appropriate technical and organisational measures.

CTM S.p.a. periodically checks the tools by which the data is processed and the security measures stipulated for it, the constant updating of which it envisages; it checks, also through the persons authorised to the processing, that no personal data is collected, processed, filed away or stored if its processing is not necessary or the underlying purposes of which have come to an end; it checks that the data is stored with the guarantee of integrity and authenticity and use thereof for the purposes of processing actually carried out.

Your personal data will be stored for the purposes referred to in this privacy policy and for 5 years from receipt of the request, save for the period necessary to settle any disputes.

RECIPIENTS OR CATEGORIES OF PERSONAL DATA RECIPIENTS

Your data will be stored at the registered office of the Data Controller and may be communicated to other recipients to fulfil whatever regulatory obligations might be laid down.

Your data may be processed by appointees tasked with managing the request and/or claim put forward and, solely for occasional interventions of a technical nature, by persons (appointed as Data Supervisors) who provide assistance and maintenance to the IT System of CTM S.p.a.

OPTIONAL NATURE AND CONSEQUENCES OF WITHHOLDING DATA

Communication of the personal data for the abovementioned purposes is optional yet necessary to be able to make use of the requested services. Any failure to communicate or wrong communication on your part of any one of the information we require that is marked as mandatory will have as main possible consequences our inability to reply to a request for information and/or complaint. Failure to communicate the information that is not marked as mandatory will have no effect on the provision of the requested service.

It will be your responsibility to notify the Data Controller of any change to the processed data, in order to ensure proper use of the requested services, without prejudice in any event to your right to rectification.

DATA SUBJECT'S RIGHTS

In your capacity as Data Subject, you may exercise, at any time, the right of access (Article 15 of the GDPR), the right to rectification (Article 16 of the GDPR), the right to erasure (Article 17 of the GDPR), the right to restriction of processing (Article 18 of the GDPR), the right to data portability (Article 20 of the GDPR), and the right to object (Article 21 of the GDPR) in the manner laid down in said articles, to which express reference should be made. The Data Subject is entitled to revoke his consent at any time. Revocation of consent will not affect the lawfulness of the processing based on consent granted before the revocation (Article 7 of the GDPR).

To exercise said rights, and for any further information and communication on his own data, the Data Subject may contact the Data Controller through the aforementioned communication channels.

RIGHT TO LODGE COMPLAINTS WITH THE MONITORING AUTHORITY

Without prejudice to any other administrative or jurisdictional remedy, the Data Subject who believes that the processing concerning him is in breach of Regulation (EU) 2016/679 is entitled to lodge a complaint with a monitoring authority, specifically in the Member State where he habitually resides or works or the locality where the breach allegedly took place.

The undersigned, after perusing this privacy policy as per Article 13 of REGULATION (EU) 2016/679, and aware of the fact that CTM S.p.a. might process your data, including health-related ones, to give effect to the request to receive information and/or manage the complaint, only with your prior explicit authorisation (Article 9 of REGULATION (EU) 2016/679), as well as of the right to revoke at any time the consent granted without affecting the lawfulness of the processing carried out before the revocation - to revoke the consent granted, you can send an e-mail to: gruppoprivacy@ctmcagliari.it, indicating in the subject line "Complaints revocation consent".

grants consent

withholds consent

Date _____

Signature _____