**COMPLAINT FORM TO THE PUBLIC TRANSPORT SERVICE PROVIDER**

 **Romano Autolinee Regionali SpA**

 **Via G. Di Vittorio n. 23**

 **88900 – CROTONE (KR)**

 **romanoregionale@legalmail.it**

|  |
| --- |
| **Details of complainant** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Name: |   | Surname: |   |
| Name (if not a natural person): |   |
| Address: |   |
| Postcode: |   | City: |   | Country: |   |
| Email: |   | Telephone (optional): |   |

|  |
| --- |
| **Details of user (if other than the complainant) and any other passengers** |

**D**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Name: |   | Surname: |   |
| Name: |   | Surname: |   |
| Name: |   | Surname: |   |
| Name: |  | Surname: |  |

**di chi presenta il reclamo**

|  |
| --- |
| **Details of journey (if complaint to the local public transport company)** |

|  |  |
| --- | --- |
| Line:  |   |
| Stop of departure: |   | Stop of arrival: |   |
| Time of departure: |   | Date (dd/mm/yy): |   |

|  |
| --- |
| **Grounds of complaint for regular services where the scheduled distance is less than 250 km. Please tick as appropriate next to the relevant entries (\*)** |

|  |
| --- |
|[ ]  Discriminatory tariff or contract conditions |
|[ ]  Rights of disabled persons or persons with reduced mobility  |
|[ ]  Travel information |
|[ ]  Information on passengers’ rights |
|[ ]  Difficulty in the submission of the complaint |
|[ ]  Other: |   |

Choose how you wish to receive compensation/reimbursement, if due:

|  |
| --- |
|[ ]  Vouchers |
|[ ]  Bank Transfer |

(\*) You can specify one or more reasons of complaint. For information on the rights of bus and coach passengers under Regulation (EU) No. 181/2011, please refer to the website of the Transport Regulation Authority at the following link: https://www.autorita-trasporti.it/passengers-rights-trasporto-con-autobus/?lang=en2/

|  |
| --- |
| **Description. Please describe the events with respect to all items with a tick mark** |

|  |
| --- |
|   |

|  |
| --- |
| **Attachments (in case the complaint is submitted by a person other than the user send proxy and user identity document)** |

|  |
| --- |
|[ ]  Complainant identity document |
|[ ]  Proxy |
|[ ]  User identity document |
|[ ]  Other: |   |

Place - Date \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signature of the complainant \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali dell'utente sono utilizzati da Romano Autolinee Regionali S.p.a., che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

**FONTE DEI DATI PERSONALI**

La raccolta dei dati personali viene effettuata da Romano Autolinee Regionali S.p.a. registrando i dati:

* + raccolti direttamente presso interessato, al momento del contatto iniziale o di successive comunicazioni
	+ Interessato

**MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI**

La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:

* + - Mista - elettronica e cartacea

per le seguenti finalità:

* Customer Care

**BASE GIURIDICA**

La base giuridica su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art.6 del Regolamento GDPR, è:

* + Legittimo interesse;

**CATEGORIE DI DESTINATARI**

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

* + Persone autorizzate;

**PERIODO DI CONSERVAZIONE**

Il periodo di conservazione dei dati è: I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto commerciale in essere e per i successivi dieci anni dalla data di acquisizione degli stessi.

**DIRITTI DELL’INTERESSATO**

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

* richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell’interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016);
* conoscerne l'origine;
* riceverne comunicazione intelligibile;
* avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
* richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione – artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);
* diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016);
* diritto di revoca;
* diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento 679/2016);
* nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
* il diritto di presentare un reclamo all’Autorità di controllo (diritto di accesso dell’interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016).

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Romano Autolinee Regionali S.p.a., p.iva 02289760791

|  |  |
| --- | --- |
|  | Email: amministrazione@autolineeromano.com |
|  | PEC: romanoregionale@legalmail.it |
|  | Telefono: 0962665022 |