

## MODULO DI RECLAMO PER SERVIZIO AUTOMOBILISTICO COMPLAINT FORM FOR BUS SERVICE

**SOCIETA' UNICA ABRUZZESE DI TRASPORTO  
TUA Spa  
DIVISIONE GOMMA  
Via San Luigi Orione, 4  
65128 PESCARA (CH)  
mail: crm.autolinee@tuabruzzo.it**

### Dati di chi presenta il reclamo/Details of complainant

Nome/Name:		Cognome/Surname:	
Denominazione (se non persona fisica)/Name (if not a natural person):			
Indirizzo/Address:			
CAP/Postcode:	Città/City:	Paese/Country:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo)/Telephone (optional):			

### Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri: Details of user (if other than the complainant) and any other passengers

Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:
Nome/Name:	Cognome/Surname:

### Dettagli del viaggio/Details of journey:

Codice di prenotazione o numero biglietto/ Reservation code or ticket number:		
Stazione di partenza/ Terminal of departure:		Stazione di arrivo/Terminal of arrival:
Orario di partenza programmato: Scheduled time of departure::	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy)_:
Orario di partenza effettivo (1): Actual time of departure (1):	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy)_:
Orario di arrivo programmato: Scheduled time of arrival:	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy)_:
Orario di arrivo effettivo (1): Actual time of arrival (1):	ora: hour:	Data (gg/mm/aa): Date (dd/mm/yy)_:

(1) Ove non coincidente con l'orario programmato/ Where not coinciding with the scheduled time

**Motivi del reclamo. Si prega indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (1)**  
**Grounds of complaint. Please tick as appropriate next to the relevant entries (1)**

	Modalità di vendita dei biglietti Methods of ticket sale
	Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione Travel information and reservation systems
	Informazioni prima e durante il viaggio Information before and during the journey
	Trasporti di biciclette Transport of bicycles
	Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo Information in case of cancellation of services or delay
	Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo Assistance in case of cancellation of services or delay
	Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo partenza o perdita coincidenza Re-routing or reimbursement in case of cancellation of services, delay in departure or missed connection
	Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni Delays, missed connections and cancellations
	Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima Advance payments if a passenger is killed or injured/Minimum insurance
	Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta Rights of disabled persons and persons with reduced mobility
	Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri Failure to take measures to ensure passengers' personal security
	Informazione sui diritti dei passeggeri Information on passengers' rights
	Qualità del servizio Quality of service
	Difficoltà nella presentazione del reclamo Difficulty in the submission of the complaint
	Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto Derogation or restrictive clauses in the transport contract
	Altro Other

- (1) E' possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari riconosciuti dal Regolamento (CE) n. 1371/2007, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario>

You can specify one or more reasons of complaint. For information on the rights of rail passengers under Regulation (EC) n. 1371/2007, please refer to the website of the Transport Regulation Authority at the following link: : <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario>

In caso di indennizzo/rimborso dovuto, a conclusione della pratica, il reclamante, su invito dell'Azienda, specificherà le modalità per ricevere il versamento della somma dovuta.

In the event of compensation / reimbursement due, at the conclusion of the practice, the complainant, at the invitation of the Company, will specify how to receive the payment of the amount due.

**Descrizione. Si prega descrivere l'accaduto per tutte le voci indicate con segno di spunta**  
**Description. Please describe the events with respect to all items with a tick mark**

--

**Allegati/ Annexes**

Delega e documenti di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)  
Altri allegati  
Proxy and user identity document (in case the complaint is submitted by a person other than the user)  
Other attachments:

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO  
SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

\_\_\_\_\_

Luogo e data  
Place and date \_\_\_\_\_

## **INFORMATIVA PRIVACY/PRIVACY STATEMENT**

### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (RGPD) / INFORMATION ON THE PROCESSING OF PERSONAL DATA PURSUANT TO ART. 13 OF REGULATION (EU) 2016/679 (RGPD)**

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), che statuisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e in particolare degli artt. 12 e 13, la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A., quale Titolare del trattamento, Le fornisce, in quanto "Interessato" le seguenti informazioni.

Pursuant to Regulation (EU) 2016/679 (RGPD), which establishes rules relating to the protection of individuals with regard to the processing of personal data, and in particular of articles 12 and 13, the Single Abruzzese Transport Company (TUA) S.p.A., as the Data Controller, provides you, as the "Interested", with the following information.

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO / HOLDER OF THE TREATMENT**

"Titolare del trattamento" è la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Unipersonale con sede legale a CHIETI, in via Asinio Herio n. 75 e Direzione Generale a PESCARA in via S.Luigi Orione n. 4 - tel. 085 4960310 - fax 085 50745 - indirizzo e-mail: *segreteria@tuabruzzo.it* - indirizzo PEC: *tuapec@pec.tuabruzzo.it*

The "Data Controller" is the Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Unipersonale with registered office in CHIETI, in via Asinio Herio n. 75 and General Management in PESCARA in via S. Luigi Orione n. 4 - tel. 085 4960310 - fax 085 50745 - e-mail address: *segreteria@tuabruzzo.it* - PEC address: *tuapec@pec.tuabruzzo.it*

#### **DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI / CONTACT DETAILS OF THE DATA PROTECTION MANAGER**

I dati di contatto del "Responsabile della Protezione dei Dati" (RPD) sono: telefono: 0872 708290 - indirizzo e-mail: *responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it*

The contact details of the "Data Protection Officer" (DPO) are: telephone: 0872 708290 - e-mail address: *direzioneprotezionedati@tuabruzzo.it*

#### **FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO / PURPOSE AND LEGAL BASIS OF THE PROCESSING**

I dati personali, spontaneamente forniti in questa sezione, saranno trattati esclusivamente per finalità determinate, esplicite e legittime. In particolare, TUA S.p.A. tratterà i dati per dar seguito alla segnalazione o reclamo o richiesta di informazione. Base giuridica del trattamento, ai sensi dell'art. 6, punto 1, lettera b), è l'esecuzione di un contratto (di trasporto) di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali. I dati personali particolari\* saranno trattati solo se necessari al perseguimento delle finalità del trattamento e solo a seguito di un espresso consenso, manifestato attraverso la spunta della richiesta posta a tergo della presente informativa.

Personal data, spontaneously provided in this section, will be processed exclusively for specific, explicit and legitimate purposes. In particular, TUA S.p.A. will process the data to follow up on the report or complaint or request for information.

Legal basis of the processing, pursuant to art. 6, point 1, letter b), is the execution of a (transport) contract of which the interested party is a party or the execution of pre-contractual measures.

Particular personal data \* will be processed only if necessary for the pursuit of the purposes of the processing and only following an express consent, expressed by ticking the request placed on the back of this information.

## **MODALITA' DEL TRATTAMENTO / METHOD OF TREATMENT**

I dati saranno trattati attraverso supporti cartacei o procedure informatizzate da personale dipendente appositamente "Autorizzato", nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità indicate. I dati personali forniti saranno adeguati alle finalità sopra esposte, trattati in modo pertinente alle medesime e limitati alle stesse. Al fine di garantire la riservatezza e l'integrità dei dati, TUA ha adottato misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad evitare perdite di dati, loro usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

The data will be processed through paper supports or computerized procedures by specifically "Authorized" employees, in the manner and within the limits necessary to pursue the indicated purposes. The personal data provided will be adequate for the purposes set out above, treated in a manner relevant to the same and limited to the same. In order to guarantee the confidentiality and integrity of the data, TUA has adopted adequate technical and organizational measures aimed at avoiding data loss, their illicit or incorrect use and unauthorized access.

## **CONSERVAZIONE / CONSERVATION**

I dati personali forniti saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti ovvero per il tempo necessario all'evasione della segnalazione/riciesta/reclamo o per qualsiasi altra legittima finalità collegata.

The personal data provided will be kept for the time necessary to achieve the purposes for which they were collected, i.e. for the time necessary to process the report / request / complaint or for any other legitimate related purpose.

## **NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE / COMPULSORY OR OPTIONAL NATURE OF DATA CONFERENCE AND CONSEQUENCES**

Il conferimento dei dati personali per le finalità indicate è facoltativo ma l'eventuale mancata comunicazione degli stessi potrebbe comportare l'impossibilità di rispondere alla richiesta di informazioni, reclamo o segnalazione.

The provision of personal data for the purposes indicated is optional but any failure to communicate them could make it impossible to respond to the request for information, complaint or report.

## **PROFILAZIONE E TRASFERIMENTO / PROFILING AND TRANSFER**

Non esiste nell'ambito del presente trattamento un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4 Regolamento (UE) 2016/679. Il Titolare del trattamento non intende trasferire i dati personali ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale.

In the context of this processing, there is no automated decision-making process, including the profiling referred to in Article 22, paragraphs 1 and 4 of Regulation (EU) 2016/679. The Data Controller does not intend to transfer personal data to a third country or to an international organization.

## **DIRITTI DEGLI INTERESSATI / RIGHTS OF THE INTERESTED PARTIES**

L'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento per far valere i propri diritti, così come previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679, richiamati di seguito:

- Art. 15 - diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali.
- Art. 16 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica dei Suoi dati personali inesatti o incompleti.
- Art. 17 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione dei Suoi dati personali.
- Art. 18 - diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione di trattamento dei Suoi dati personali.
- Art. 20 - diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano e il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento. Tale diritto alla portabilità dei dati potrà riguardare solo i dati trattati con mezzi automatizzati e sulla base del consenso o di un contratto.
- Art. 21 - diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano.
- Art. 22 - diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Inoltre, ai sensi dell'art. 7, punto 3, l'interessato ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso validamente prestato. La revoca non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

The interested party can contact the Data Controller to assert their rights, as provided for by articles 15 to 22 of Regulation (EU) 2016/679, referred to below:

- Art. 15 - right to ask the data controller for access to your personal data.
- Art. 16 - right to ask the data controller to correct your inaccurate or incomplete personal data.
- Art. 17 - right to ask the data controller to delete your personal data.
- Art. 18 - right to ask the data controller to limit the processing of your personal data.
- Art. 20 - the right to receive the personal data concerning you in a structured format, commonly used and readable by an automatic device and the right to transmit such data to another data controller. This right to data portability may only concern data processed by automated means and on the basis of consent or a contract.
- Art. 21 - right to oppose at any time, for reasons connected with your particular situation, to the processing of personal data concerning you.
- Art. 22 - right not to be subjected to a decision based solely on automated processing, including profiling.

Furthermore, pursuant to art. 7, point 3, the interested party has the right to revoke the consent validly given at any time. The revocation does not affect the lawfulness of the processing based on consent before the revocation.

#### **MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI / METHOD OF EXERCISE OF RIGHTS**

L'esercizio dei diritti sopra elencati può essere effettuato tramite:

- raccomandata A/R indirizzata a: Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A., via San Luigi Orione n. 4 - 65128 PESCARA
- e-mail: *segreteria@tuabruzzo.it; tuapec@pec.tuabruzzo.it; responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it*

L'esercizio di un diritto non comporta alcun costo tuttavia se le richieste dell'interessato risultano manifestamente infondate e/o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può addebitare un contributo spese ragionevole, tenuto conto dei costi amministrativi sostenuti, e/o rifiutare la richiesta.

The exercise of the rights listed above can be carried out by:

- registered letter with return receipt addressed to: Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A., via San Luigi Orione n. 4 - 65128 PESCARA
- e-mail: *segreteria@tuabruzzo.it; tuapec@pec.tuabruzzo.it; responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it*

The exercise of a right does not involve any cost, however if the requests of the interested party are manifestly unfounded and / or excessive, in particular due to their repetitive nature, the Data Controller may charge a reasonable fee, taking into account the administrative costs incurred, and / or refuse the request.

#### **DIRITTO DI RECLAMO ALL'AUTORITA' DI CONTROLLO / RIGHT OF COMPLAINT TO THE SUPERVISORY AUTHORITY**

Ai sensi dell'art. 77, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguardi sia effettuato in violazione del Regolamento ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, i cui contatti sono reperibili sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

Pursuant to art. 77, the interested party who believes that the treatment concerning him is carried out in violation of the Regulation has the right to lodge a complaint with the supervisory authority, whose contacts can be found on the website [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

- Ho letto l'informativa sulla privacy (campo obbligatorio) / I have read the privacy policy (required field)**
- Fornisco il consenso al trattamento dei "DATI PARTICOLARI" inseriti / I consent to the processing of the "SPECIAL DATA" entered**

**DATI PARTICOLARI:** "dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona."

**SPECIAL DATA:** "personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, as well as processing genetic data, biometric data intended to uniquely identify a natural person, related data the health or sexual life or sexual orientation of the person. "