

FS Sud Est s.r.l.
via G. Amendola, 106/D
70126 Bari
Italia

Dati di chi presenta il reclamo

Nome*: Cognome*:

Denominazione (se non persona fisica):

Indirizzo*:

Cap*: Città*: Paese*:

E-mail*:

Telefono:

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome: Cognome:

Nome: Cognome:

Dettagli del viaggio

Venditore di biglietti:

Codice biglietto/abbonamento*:

Stazione/fermata di partenza*: Stazione/fermata di arrivo*:

Orario di partenza programmato*: data(gg/mm/aa):

Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato): data(gg/mm/aa):

Orario di arrivo programmato*: data(gg/mm/aa):

Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato): data(gg/mm/aa):

Numero Linea:

(*) Campi obbligatori per la presentazione del reclamo

Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazione di viaggio e di prenotazione
- Informazioni prima e durante il viaggio
- Trasporto biciclette
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Assistenza in caso di soppressioni dei servizi o ritardo
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

- Bonus
- Bonifico bancario

(*) Campo obbligatorio per la presentazione del reclamo

(*) è possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni sui diritti dei passeggeri dei **servizi ferroviari** riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 2021/782, 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/>.

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta*

Allegati

- Delega e copia documento di identità dell'utente**
- Copia/originale del titolo di viaggio
- _____
- _____

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali (Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

- Ho preso visione dell'informativa*

Dichiarazione di consenso

Per i trattamenti indicati nel Par. III – “Finalità del trattamento”: Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di cellulare e/o telefono per la migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

- Do il consenso Non do il consenso

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO*: _____

Luogo*: _____

Data*: _____

(*) Campo obbligatorio per la presentazione del reclamo

(**) Allegato obbligatorio, nel caso di reclamo presentato da soggetto diverso dall'utente

Gestione reclami

Informativa sulla protezione dei dati personali

(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

FS Sud Est s.r.l. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione del reclamo, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.



I. Titolare del Trattamento e DPO

In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- FS Sud Est s.r.l., **Titolare del trattamento**, con sede legale in Via G. Amendola n. 106/D, 70126 Bari, rappresentata da Amministratore Delegato *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail titolaretrattamento@fssudest.it
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fssudest.it.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati personali di chi presenta il reclamo:

- **Comuni:** dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo), dati di contatto (email, contatti telefonici), coordinate bancarie.
- **Particolari:** in base alla natura del reclamo presentato FS Sud Est s.r.l. potrebbe venire a conoscenza di dati cosiddetti "particolari" (ad esempio relativi allo stato di salute). In considerazione del fatto che tali dati sono stati a disposizione di FS Sud Est s.r.l. manifestamente e liberamente, non Le verrà richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. FS Sud Est s.r.l. assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica; in mancanza di tali dati personali FS Sud Est s.r.l. potrebbe non dare seguito parzialmente o totalmente alla sua richiesta,

Dati personali dell'utente (se diverso da chi presenta reclamo):

- **Comuni:** dati anagrafici (nome e cognome), copia del documento d'identità.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.



III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

I dati che chiediamo di fornire vengono raccolti e verranno trattati per le seguenti **finalità**:

- a. Gestione della pratica del reclamo. Natura del conferimento: obbligatoria. Base giuridica: contrattuale.
- b. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti. Natura del Conferimento: obbligatoria. Base giuridica: obbligo legale (misura 5.2. Allegato A alla Delibera ART 28/2021 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR).

- c. Miglioramento della gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto. Natura del conferimento: facoltativa. Base giuridica: consenso.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui alle lettere a) e b) ha natura “*obbligatoria*” e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l’impossibilità per FS Sud Est s.r.l. di gestire la pratica di reclamo.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui alla lettera c) ha natura “facoltativa”; pertanto, il mancato conferimento comporterà esclusivamente l’impossibilità per FS Sud Est s.r.l. di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta, senza pregiudicare le finalità per le quali il conferimento dei suoi dati ha natura obbligatoria.

Il consenso da lei prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata all’indirizzo mail titolaretrattamento@fssudest.it ovvero al **Data Protection Officer** contattabile all’indirizzo protezionedati@fssudest.it



IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

➤ **Ambito riconducibile a FS Sud Est s.r.l.**

I suoi dati personali saranno resi accessibili solo a coloro i quali, all’interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. Tali soggetti, saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, l’accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi.

Inoltre, i dati possono essere utilizzati dalle seguenti categorie di soggetti che svolgono attività strumentali per conto di FS Sud Est s.r.l.:

- **Società di servizi** (anche informatici)
- **Altre Società del Gruppo FS**

Questi soggetti agiscono in qualità di **Responsabili del Trattamento**, per conto di FS Sud Est s.r.l. e hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati.

➤ **Ambito non riconducibile a FS Sud Est s.r.l.**

I suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri soggetti autonomi titolari del trattamento, in base a norme di legge o di regolamento (es. Società di Servizi Assicurativi, Altre Imprese Ferroviarie o di trasporto qualora il reclamo risulti di loro competenza, Autorità di Regolazione dei Trasporti, Autorità Pubbliche, Autorità giudiziaria, etc.) che tratteranno i suoi dati come indicato nelle loro informative *privacy*, di cui La invitiamo a prendere visione.

L’elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile richiedendolo all’indirizzo mail titolaretrattamento@fssudest.it oppure rivolgendosi al **Data Protection Officer** all’indirizzo mail protezionedati@fssudest.it



V. Diffusione dei dati

In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi

I suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.



VII. Conservazione dei dati

In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per il periodo necessario al perseguimento delle finalità indicate e al rispetto delle norme di legge applicabili e comunque per non oltre 10 anni dalla chiusura della pratica di reclamo e fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).



VIII. Diritti degli Interessati

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei propri dati personali oggetto della presente informativa, l'interessato ha diritto di chiedere a FS Sud Est s.r.l.:

- l'accesso: l'interessato può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che lo riguardi, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa (art. 15);
- la rettifica: l'interessato può chiedere di rettificare o integrare i dati che ha fornito, qualora inesatti o incompleti (art. 16);
- la cancellazione: l'interessato può chiedere che i suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle suddette finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione (art. 17);
- la limitazione: l'interessato può chiedere che i suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusioni di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati conservati possano essere utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei motivi legittimi della Società rispetto ai suoi (art. 18);
- la portabilità: l'interessato può chiedere di ricevere i suoi dati, o di farli trasmettere ad altro Titolare dallo stesso indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (art. 20);
- l'opposizione: l'interessato può opporsi in qualunque momento al trattamento dei suoi dati, salvo che vi siano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui suoi, per esempio per l'esercizio o la difesa in sede giudiziaria della Società (art. 21).

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi **diritti** a FS Sud Est s.r.l. contattabile a titolaretrattamento@fssudest.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fssudest.it.

Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.