

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Gentile utente,

La preghiamo di voler compilare il presente modulo in ogni sua parte e di scrivere in stampatello. La contatteremo entro 30 giorni dalla data di ricevimento della Sua segnalazione. Ci scusiamo intanto per il disagio e La ringraziamo per la collaborazione.

**SEDI PERIFERICHE:** I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori.

**Palermo**

Via Ugo La Malfa, 40  
Tel. 091.6800011  
Fax 091.6885935

**Catania**

Via S.G. La Rena, 25  
Tel. 095.7230511  
Fax 095.281132

**Messina**

Via San Cosimo, 8  
Tel. 090.662244  
Fax 090.719232

**Trapani**

Via Virgilio, 20  
Tel. 0923.21021  
Fax 0923.872939

**Siracusa**

S.P.14 Siracusa-  
Canicattini Bagni, 8  
Tel. 0931.462711  
Fax 0931.61170

**Modica**

Via Sorda Sampieri, 57  
Tel. 0932.767301  
Fax 0932.762331

### DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO

Nome\*: \_\_\_\_\_

Cognome\*: \_\_\_\_\_

Email\*: \_\_\_\_\_

Telefono\*: \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO:

- corsa non effettuata**
- corsa anticipata**
- ritardo**
- difficoltà nel reperire informazioni**
- comportamento autista**
- altro (specificare)** \_\_\_\_\_

### LUOGO E ORA DELL'EVENTO OGGETTO DI RECLAMO

Giorno: \_\_\_\_\_

Orario: \_\_\_\_\_

Luogo/Fermata: \_\_\_\_\_

Corsa: \_\_\_\_\_



**Allegato A**

**INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
ai sensi e per gli effetti dell'Art. 13 del Nuovo Regolamento Europeo 2016/679 relativo  
alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali  
(GENERAL DATA PROTECTION REGULATION - GDPR)

Come richiesto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali dell'Unione Europea (GDPR 2016/679, Articolo 13), l'Interessato è informato che i dati personali acquisiti in occasione dell'inoltro dei reclami tramite l'apposito modulo, potranno formare oggetto di trattamento con le modalità e per le finalità descritte nella presente informativa. A tal fine all'interessato è sottoposta l'Informativa Privacy predisposta da Azienda Siciliana Trasporti S.p.A. (di seguito anche "AST" o "la Società" o "il Titolare del Trattamento")

**1. Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Azienda Siciliana Trasporti S.p.A., con sede legale in Palermo, Via Caduti senza Croce, 28, C.F. e P.IVA 00110790821.

La Società ha nominato un Data Protection Officer ai sensi dell'art. 37 e ss. del Regolamento, che si identifica in Giuseppe Terrano, domiciliato presso la sede della Società. Tale soggetto potrà essere contattato per questioni inerenti il trattamento dei dati dell'Interessato, al seguente indirizzo e-mail: [privacy@astsicilia.it](mailto:privacy@astsicilia.it). Per ulteriori informazioni relative ai diritti dell'interessato, si prega di considerare il Paragrafo denominato "Diritti degli interessati" della presente informativa.

**2. Base giuridica, Finalità del trattamento e Natura del conferimento**

La base giuridica del trattamento dei dati personali acquisiti in occasione dell'inoltro dei reclami tramite l'apposito modulo si identifica nell'interesse legittimo del Titolare del Trattamento alla trattazione delle istanze pervenute. I dati personali saranno utilizzati esclusivamente al fine di fornire un riscontro all'interessato in relazione al reclamo inoltrato alla Società. Ove ritenuto necessario in relazione allo specifico reclamo, potrebbero essere richieste informazioni aggiuntive per lo svolgimento di verifiche relative all'istanza dell'interessato. Il conferimento dei dati personali è facoltativo. Tuttavia, l'eventuale rifiuto di rispondere e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe comportare l'impossibilità per la Società di fornire riscontro al Suo reclamo.

**3. Modalità del trattamento**

Il trattamento avverrà nel rispetto di quanto previsto dal Capo II (Principi) e dal Capo IV (Titolare del trattamento e Responsabile del trattamento) del Regolamento. In particolare, i dati saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato, raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, nonché adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati. Il trattamento potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire o trasmettere i dati stessi e, comunque, sarà eseguito nel rispetto del Regolamento, nonché secondo quanto disposto dalla legislazione vigente in materia.

**4. Periodo di conservazione dei dati**

I dati forniti saranno conservati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità per le quali essi sono trattati e, in particolare, per un periodo di tempo pari ad un anno, termine oltre il quale verranno distrutti.

**5. Accesso ai dati**

Per le finalità descritte nella presente informativa, i dati personali oggetto di trattamento potranno essere resi accessibili ai seguenti soggetti:

- dipendenti e collaboratori del Titolare nella loro qualità di responsabili interni e/o di incaricati e/o autorizzati al trattamento e/o di amministratori di sistema;
- società terze che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento di cui il Titolare si avvale o potrebbe avvalersi.

**6. Comunicazione dei dati**

Senza il Suo espresso consenso (ex art. 6 lett. b) e c) del Regolamento), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 1 ad organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti verso i quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità suddette.

La lista completa dei soggetti esterni a cui i Suoi dati sono comunicati è disponibile previa Sua richiesta via e-mail all'indirizzo [privacy@astsicilia.it](mailto:privacy@astsicilia.it).

## 7. Trasferimento dei dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server del Titolare e/o di società terze debitamente nominate quali Responsabili Esterni del trattamento ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i server sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server, in Italia, all'interno dell'Unione Europea e/o in Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità agli artt. 44 ss. del Regolamento ed alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato.

## 8. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, La informiamo che ha la possibilità di esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 15 del Regolamento, e precisamente:

- a) il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che la riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: i) le categorie di dati personali in questione; ii) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se paesi terzi o organizzazioni internazionali; iii) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; iv) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; v) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, ai sensi degli artt. 77 ss. del Regolamento; vi) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; vii) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4 del Regolamento, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato; viii) il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 del Regolamento relative al trasferimento, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale;
- b) l'interessato avrà altresì il diritto di esercitare (ove applicabili) i diritti di cui agli artt. 16-21 del Regolamento (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione).

Si segnala, inoltre, che l'Interessato ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. L'Interessato ha altresì il diritto di proporre un reclamo ad un'Autorità di Controllo.

Ai fini dell'esercizio di tali diritti, l'Interessato potrà trasmettere le proprie richieste direttamente al Titolare del trattamento, mediante:

- l'invio di una lettera raccomandata A/R presso la sede aziendale, all'indirizzo: via Caduti senza Croce, 28 - 90146 Palermo;
- l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [privacy@astsicilia.it](mailto:privacy@astsicilia.it).

Il Titolare del Trattamento si impegna a rispondere alle Sue richieste al più tardi entro un mese dal ricevimento. Tale termine potrebbe essere prorogato in funzione della complessità o numerosità delle richieste e la Società provvederà a spiegarle il motivo della proroga entro un mese dalla sua richiesta. Si segnala, inoltre, che qualora il Titolare non ottempererà alla richiesta, è tenuto a fornire riscontro all'interessato circa i motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre reclamo ad una autorità di controllo o ricorso giurisdizionale entro un mese dalla ricezione della richiesta stessa. L'esito della sua richiesta potrà esserle fornita per iscritto o su formato elettronico.

**Il Titolare del Trattamento**  
Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.