



GESTIONE GOVERNATIVA FERROVIA CIRCUMETNEA

Formulario de reclamación

Los viajeros que deseen presentar una reclamación a Ferrovía Circumetnea pueden utilizar este formulario, completarlo y enviarlo a la dirección de correo electrónico info@circumetnea.it.

Datos de la persona que presenta la reclamación

Nombre		Apellido	
Nombre (si no es una persona física)			
Número de identificación fiscal (Opcional)			
Dirección (Calle/Plaza)		N°	
		Código Postal	
		Localidad	
Teléfono (opcional)		E-mail	

Datos del viajero (si es diferente de la persona que presenta la reclamación) y de cualquier otro viajero.

Nombre		Apellido	
Nombre		Apellido	
Nombre		Apellido	
Nombre		Apellido	
Nombre		Apellido	
Nombre		Apellido	

Billete, Abono de transporte

Marque la casilla correspondiente

Billete		Abono de transporte	
---------	--	---------------------	--

Tipo de servicio

Marque la casilla correspondiente

Metro		Servicio ferroviario local de vía estrecha		Autobús	
-------	--	--	--	---------	--

Detalles del viaje

Estación de salida		Estación de llegada	
Hora de salida prevista		Fecha	
Hora de salida real (si no coincide con la hora programada)		Fecha	
Hora de llegada prevista		Fecha	
Hora de llegada real (si no coincide con la hora programada)		Fecha	

Motivo de la reclamación

Marque la casilla correspondiente

Disponibilidad de billetes y reservas	
Información sobre el viaje y operaciones relacionadas con los sistemas de reserva	
Información previa al viaje e información durante el viaje	
Transporte de bicicletas	
Información en caso de retraso o cancelación de un servicio	
Asistencia en caso de retraso o cancelación de un servicio	
Reintegro y conducción por una vía alternativa en caso de retraso, pérdida de enlace o cancelación	

Responsabilidad por retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones	
Normas de calidad del servicio	
Información de los viajeros sobre sus derechos	
Omisión de una parada programada en una estación	
Anticipos en caso de fallecimiento o lesiones de un viajero/Seguros y cobertura de la responsabilidad	
Falta de adopción de medidas adecuadas para garantizar la seguridad personal de los viajeros	
Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida	
Renuncias, excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte	
Falta de expedición del billete	
Dificultades relacionadas con el procedimiento de tramitación de reclamaciones	
Otro	

Descripción. Describa el incidente en relación con todas las casillas marcadas

[illegible]

Documentos adjuntos

Autorización y copia del documento de identidad del viajero.

Otros documentos adjuntos

Modalidad de pago del reintegro o de la indemnización

Seleccione el método mediante el cual desea recibir el reembolso (si corresponde).

Billete o abono sustitutivo	
Reintegro en la tarjeta de pago utilizada para la transacción	
Crédito en el monedero digital de la aplicación FCE	
Efectivo (en la taquilla de Catania Borgo, vía Caronda 352/a – Catania)	
Transferencia bancaria	

[illegible]

Firma de la persona reclamante _____

Lugar:

Fecha:

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El/la abajo firmante _____, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a) del Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante, el "RGPD"), declara haber leído la Información y consiente libremente el tratamiento de sus datos personales por parte de Ferrovía Circumetnea (el responsable del tratamiento) para los fines de:

1) Elaboración de perfiles de clientes, incluso mediante procesamiento electrónico, para la venta de billetes y ofertas de viaje de Ferrovía Circumetnea, así como para servicios relacionados como la presentación de reclamaciones, la gestión de reembolsos y documentos de defensa, y las solicitudes de información. Tenga en cuenta que sin este consentimiento no será posible adquirir billetes/abonos, ni siquiera en línea, ni cumplir con las obligaciones contractuales.

SÍ ☐

NO ☐

2) Elaboración de perfiles, incluso mediante procesamiento electrónico, de su comportamiento y hábitos de consumo en relación con los productos y servicios de Ferrovía Circumetnea, con el fin de mejorar los servicios prestados, satisfacer sus necesidades específicas y dirigir propuestas comerciales de su interés.

SÍ ☐

NO ☐

3) Comunicaciones comerciales, información y promoción de productos y servicios, así como encuestas de satisfacción sobre la calidad de los que ya ha recibido e investigación de mercado, incluso a través de medios automatizados (por ejemplo, por teléfono, SMS, MMS, fax, correo electrónico y aplicaciones web).

SÍ ☐

NO ☐

4) Comunicaciones comerciales, información y promoción de productos y servicios mediante métodos automatizados (teléfono, SMS, MMS, fax, correo electrónico y aplicaciones web) por parte de terceros.

SÍ ☐

NO ☐

El/la abajo firmante _____, de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD, habiendo leído la Información sobre el tratamiento de datos personales por parte del responsable del tratamiento, expresa libremente su consentimiento para el tratamiento de sus categorías especiales de datos personales, cuando sean objeto de tratamiento, para los fines establecidos en la Información.

SÍ ☐

NO ☐

Lugar y fecha

Firma legible del interesado

INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO UE 2016/679)

La legislación vigente en materia de protección de datos personales, definida de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - en adelante, el «Reglamento General de Protección de Datos» o «RGPD»), contiene disposiciones destinadas a garantizar que el tratamiento de datos personales se realice respetando los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas, en particular el derecho a la protección de datos personales.

1. Finalidad del tratamiento

Los datos personales se tratan con la finalidad de gestionar reclamaciones y solicitudes de reembolso.

2. Tipos y plazo de conservación de los datos personales tratados

Dentro de los límites de las finalidades anteriormente indicadas, el responsable del tratamiento tratará datos personales relativos a: datos personales; residencia; domicilio; comportamiento en el uso del servicio ferroviario; y datos bancarios. Estos datos se conservarán durante 5 (cinco) años. Todo tratamiento de datos sensibles por parte del Responsable del Tratamiento se basa en las condiciones establecidas en el artículo artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD.

3. Tratamiento de datos

En aras de la transparencia y en cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 12 del RGPD, tenga en cuenta que «tratamiento de datos personales» significa cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por medios automatizados o no, como la recogida, el registro, la organización, la estructuración, el almacenamiento, la adaptación o modificación, la recuperación, la consulta, el uso, la divulgación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de puesta a disposición, la alineación o combinación, la restricción, la supresión o la destrucción.

El tratamiento de datos personales podrá realizarse con o sin la ayuda de medios electrónicos o automatizados e incluirá, en cumplimiento de las limitaciones y condiciones establecidas por el RGPD, la comunicación a las entidades a que se refiere el punto 6 siguiente.

4. Métodos de tratamiento de datos

Los datos personales tratados son:

- a. Tratados de forma lícita y leal por personas autorizadas para realizar dichas tareas, que se identifican constantemente, reciben la formación adecuada y conocen las limitaciones impuestas por el RGPD;
- b. Recopilados y registrados con fines específicos, explícitos y legítimos, y utilizados en otras operaciones de tratamiento de forma compatible con dichos fines;
- c. Exactos y, cuando sea necesario, actualizados;
- d. Pertinentes, completos y no excesivos en relación con los fines para los que fueron recogidos o posteriormente tratados;
- e. Conservados de forma que permitan la identificación del interesado durante no más tiempo del necesario para los fines para los que fueron recogidos o posteriormente tratados;
- f. Tratados mediante papel, ordenador o medios electrónicos y con la aplicación de medidas de seguridad destinadas a garantizar la confidencialidad del interesado y a impedir el acceso no autorizado por parte de terceros o personal no autorizado.

5. Naturaleza del suministro

El suministro de algunos datos personales es necesario. La no facilitación de los datos personales solicitados o la oposición al tratamiento de los datos personales facilitados pueden impedirnos atender la solicitud a la que se refiere el artículo 1 anterior.

6. Comunicación y transferencia de datos al extranjero

Los datos personales recogidos son tratados por personal designado que necesita conocerlos para el desempeño de sus funciones y por terceros que pueden actuar, en su caso, como responsables conjuntos del tratamiento o encargados del tratamiento, incluidas empresas externas responsables de la emisión y gestión de facturas.

Los datos no serán divulgados.

7. Derechos del interesado

De conformidad con los artículos 15 a 20 del RGPD, usted puede ejercer derechos específicos, incluido el derecho a acceder a sus datos personales de forma inteligible, así como a rectificarlos, actualizarlos o suprimirlos. También tiene derecho a obtener de la Empresa la limitación del tratamiento y puede oponerse al tratamiento de sus datos por motivos legítimos. Si considera que el tratamiento de sus datos personales infringe el RGPD, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Italiana de Protección de Datos (Garante per la Protezione dei Dati Personali) de conformidad con el artículo 77 del RGPD.

8. Responsable del Tratamiento y Delegado de Protección de Datos (DPD)

El responsable del tratamiento, de conformidad con el artículo 4, punto 7, del RGPD, es Ferrovie Circumetnea.

El Delegado de Protección de Datos (DPD) es Riccardo Quirico. Para ejercer sus derechos en virtud del RGPD, tal como se indica en la sección 7 de esta Política de Privacidad, puede ponerse en contacto con el DPD. Cualquier solicitud de información relativa a la identificación de los Encargados del Tratamiento que actúan en nombre del responsable del tratamiento debe dirigirse al DPD.

La lista completa de Encargados del Tratamiento y sus categorías está disponible previa solicitud.