

COME VENGONO TRATTATI E CONSERVATI I DATI PERSONALI
HOW PERSONAL DATA IS PROCESSED AND STORED

I trattamenti saranno effettuati sia in modo cartaceo, sia con l'ausilio di strumenti elettronici e/o automatizzati; ai dati registrati nei sistemi informatiici Cotral S.p.A. possono accedere esclusivamente i soggetti autorizzati di Cotral S.p.A. interni o addetti di società esterne, responsabili del trattamento.

Cotral S.p.A. potrà inoltre comunicare i dati personali degli utenti dei servizi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, alle forze dell'ordine o altre pubbliche amministrazioni in forza di obblighi di legge o esercizio di diritto di difesa in giudizio. Nessun dato personale fornito dagli utenti viene trasferito al di fuori dell'Unione Europea.

Alcuni dati personali, nell'ambito dell'esercizio del trasporto pubblico regionale, ovvero nel Sistema di bigliettazione elettronica integrato Metrebus, vengono registrati nei Sistemi Informativi Regionali centrali a cui possono avere accesso la Regione Lazio e ad altre società di trasporto quali ATAC S.p.A., Trenitalia S.p.A., Gruppo Ferrovie dello Stato, o società di servizi della Regione Lazio che operano nella gestione dei sistemi informativi regionali.

Cotral S.p.A. conserva i suoi dati per un periodo di tempo individuato secondo i criteri di prescrizione civile e nel rispetto di specifiche leggi di settore, nonché in base ai termini necessari per il corretto perseguimento delle finalità di controllo sopra individuate.

Successivamente, i dati verranno cancellati o resi anonimi in forma irreversibile, a meno che il loro ulteriore trattamento sia necessario per uno o più dei seguenti scopi:

definizione di precontenziosi e/o contenziosi avviati prima della scadenza del periodo di conservazione;

per dare seguito ad indagini/ispezioni da parte di funzioni di controllo interno e/o autorità esterne avviate prima della scadenza del periodo di conservazione;

per dare seguito a richieste della pubblica autorità pervenute/notificate al Titolare prima della scadenza del periodo di conservazione.

Data is processed on paper and using electronic and/or automated tools. The data stored in the computer systems of Cotral S.p.A. can only be accessed by authorised internal staff or employees of external companies responsible for the processing.

Cotral S.p.A. may also communicate the personal data of users of its services to the Transport Authority, security forces or other public administration bodies per legal requirements or to exercise the right of defence in legal proceedings. No personal data provided by users will be transferred outside the European Union.

In the context of regional public transport, i.e., Metrebus integrated electronic ticketing system, some personal data are recorded in the central regional information systems and can be accessed by Regione Lazio and other transport companies, such as ATAC S.p.A., Trenitalia S.p.A., Gruppo Ferrovie dello Stato, or by service companies of Regione Lazio operating in the management of regional information systems.

Cotral S.p.A. will keep your personal data for the period prescribed by civil law and in compliance with sectoral legislation, as well as for the period necessary to properly pursue the above-mentioned control purposes.

The data will then be permanently erased or anonymised unless further processing is required for one or more of the following purposes: settlement of pre-litigation and/or litigation started before the end of the storage period;

following up on investigations/inspections by internal control officers and/or external authorities started before the end of the storage period;

following up on requests from public authorities received/notified to the Data Controller before the end of the storage period.

QUALI SONO I DIRITTI PER GLI INTERESSATI
RIGHTS OF THE DATA SUBJECTS

Cotral S.p.A. è a disposizione per recepire le eventuali richieste per l'esercizio dei diritti degli Interessati, che vanno trasmesse all'indirizzo di posta elettronica privacy@cotralspa.it o al Responsabile della protezione dati, contattabile all'indirizzo dpoteam@cotralspa.it

In ogni momento Lei potrà esercitare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, nei confronti del Titolare i diritti a tutela degli interessati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) e, in particolare, potrà richiedere: l'accesso, l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi dovesse essere l'interesse, e se possibile, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità dei dati forniti.

Lei potrà proporre, inoltre, reclamo all'Autorità di controllo, nei casi e per gli effetti espressi dalla normativa vigente, con le modalità descritte sul sito dell'Autorità Garante per la protezione dati personali <https://www.garanteprivacy.it>, dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, che siano debitamente costituiti secondo il diritto dello Stato Italiano, di proporre per suo conto e di esercitare per suo conto i reclami al Garante per la protezione dati personali.

Cotral S.p.A. is at your disposal to receive any requests aimed at exercising the rights of the data subjects, to be sent to the e-mail address privacy@cotralspa.it or to the Data Protection Manager, who can be contacted at dpoteam@cotralspa.it. At any time, you may exercise your rights concerning the processing of your personal data towards the Data Controller in compliance with Regulation (EU) 2016/679 (Arts. 15 to 23) and, specifically, you may request: access, updating, rectification or, where applicable, cancellation, restriction, opposition and portability of the data provided.

You may also lodge a complaint with the Supervisory Authority, in the cases and for the purposes set out in the regulations in force, according to the ways outlined on the website of the Italian Data Protection Authority <https://www.garanteprivacy.it>; appoint a non-profit body, organisation or association, duly established under Italian law to lodge a complaint on your behalf and to exercise on your behalf your rights before the Data Protection Authority.

È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari e autobus è possibile consultare il sito web dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo <https://www.garanteprivacy.it>. You can indicate one or more grounds for your complaint. For information on the rights of rail and bus passengers you can visit the website of the Transport Regulation Authority at:

<https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>
<https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

È POSSIBILE PRESENTARE UN RECLAMO ANCHE SU COTRALSPA.IT O TELEFONANDO AL NUMERO VERDE 800 174 471 DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 7:00 ALLE 20:00

YOU CAN ALSO LODGE A COMPLAINT AT COTRALSPA.IT OR BY CALLING THE TOLL-FREE NUMBER 800 174 471 FROM MONDAY TO SATURDAY FROM 07:00 AM TO 8:00 PM.

Cotral S.p.A. - Via Bernardino Alimena,105 - 00173 Roma.

numero progressivo
progressive number

MODULO PER RECLAMO E RIMBORSO

FORM FOR COMPLAINT AND REFUND

Indicare per quale delle opzioni si intende presentare il modulo / *Please indicate which form option you wish to submit*

Reclamo / *Complaint*

Rimborso / *Refund*

Indicare il servizio per il quale si intende presentare il modulo
Please indicate the service for which you intend to submit the form

Servizio Bus / *Bus Service*

Ferrovia Metromare / *Metromare Railway*

Ferrovia Roma-Viterbo / *Rome-Viterbo Railway*

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO O LA RICHIESTA DI RIMBORSO <i>PERSONAL DETAILS OF THE COMPLAINANT OR REFUND CLAIMER</i>		
Nome / <i>Name:</i>		Cognome / <i>Surname:</i>
Denominazione (se non persona fisica) <i>Name (if not a natural person):</i>		
Indirizzo / <i>Address:</i>		
Cap / <i>Postcode:</i>	Città / <i>City:</i>	Paese / <i>Country:</i>
E-mail:		
Telefono (facoltativo) / <i>Telephone (optional):</i>		

DATI DELL'UTENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO/RICHIESTA DI RIMBORSO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI <i>DATA OF THE USER (IF DIFFERENT FROM THE COMPLAINANT/CLAIMANT) AND OF ANY OTHER PASSENGERS</i>	
Nome / <i>Name:</i>	Cognome / <i>Surname:</i>
Nome / <i>Name:</i>	Cognome / <i>Surname:</i>
Nome / <i>Name:</i>	Cognome / <i>Surname:</i>
Nome / <i>Name:</i>	Cognome / <i>Surname:</i>

DETTAGLI DEL VIAGGIO / <i>TRAVEL DETAILS</i>		
Stazione / Fermata di partenza / <i>Railway / Station Departure:</i>		
Stazione / Fermata di arrivo / <i>Railway / Station Arrival:</i>		
Orario di partenza programmato / <i>Scheduled departure time</i>	ora <i>time:</i>	data (gg/mm/aa): <i>date (dd/mm/yy):</i>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) <i>Actual departure time (if different from the scheduled time)</i>	ora <i>time:</i>	data (gg/mm/aa): <i>date (dd/mm/yy):</i>
Orario di arrivo programmato / <i>Scheduled arrival time</i>	ora <i>time:</i>	data (gg/mm/aa): <i>date (dd/mm/yy):</i>
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) <i>Actual time of arrival (if different from the scheduled time)</i>	ora <i>time:</i>	data (gg/mm/aa): <i>date (dd/mm/yy):</i>

Tipologia titolo di viaggio / *Type of ticket:*

Biglietto cartaceo (da allegare) / *Paper ticket (please, attach)*

Biglietto digitale (allegare la fotocopia della ricevuta del biglietto digitale) / *Digital ticket (please, attach a copy of the digital ticket receipt)*

Metrebus Card (allegare la fotocopia della Metrebus Card) / *Metrebus Card (please, attach a copy of the Metrebus Card)*

Cotralspa.it | App Cotral | 800 174 471 lun-sab 7:00 - 20:00 | @buscotral | @buscotral

