

## MODULO DI SEGNALAZIONE O RECLAMO

**Data segnalazione:** \_\_\_\_\_ **Tipologia segnalazione:**  Suggerimento per miglioramento servizio  Reclamo

**Autore segnalazione**

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Servizio oggetto della segnalazione/reclamo: \_\_\_\_\_

**Oggetto della segnalazione :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**NOTA: La segnalazione o reclamo può essere consegnata di persona presso i nostri uffici o recapitata: all'e-mail: murgibus@tiscali.it o alla PEC: delgolfo@legalmail.it. Nel caso dei reclami la comunicazione dev'essere inoltrata entro tre mesi dalla data dell'evento segnalato. In caso di risposta al reclamo fornita dall'azienda oltre il novantesimo giorno, l'azienda è tenuta altresì a corrispondere agli utenti un indennizzo automatico, secondo quanto specificato nella Carta della Mobilità.**

**Formula di acquisizione del consenso dell'interessato - Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs.n.196/03**

In relazione al Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs.n.196/03 relativo al trattamento dei dati personali, dichiaro di avere preso visione dell'informativa, relativa al trattamento dei miei dati. Premesso che, come indicato al punto D3 dell'informativa di cui, i miei dati personali potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni relative alla gestione del reclamo da me inoltrato

acconsento  non acconsento

all'invio di dette comunicazioni ed al trattamento dei miei dati personali per le finalità indicate nell'Informativa.

**Luogo** \_\_\_\_\_ **Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**Parte RISERVATA AL PERSONALE DELLE AUTOLINEE**

**Ricevuto da :** \_\_\_\_\_

**Modalità di inoltro:**  VERBALE  TELEFONICA  MODULO  FAX  LETTERA  E-MAIL  ALTRO: \_\_\_\_\_

**Funzioni coinvolte nel reclamo:**

**Descrizione**  Qualità del servizio  Ritardo  Amministrativo  Altro: \_\_\_\_\_

**Reclamo:** \_\_\_\_\_

**Analisi del reclamo:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Azione proposta:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>Data attuazione:</b>	<b>Prevista</b>	<b>Effettiva</b>	<b>Verifica efficacia :</b>	<b>Positiva</b>	<b>Negativa</b>	<b>Data</b>	<b>Firma RQ</b>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

MS 09.09a - 01