

A Roma Capitale  
Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti  
Direzione Trasporto Pubblico Locale  
Ufficio Gestione Attività Sanzionatoria Licenze  
Trasporto Pubblico non di Linea e Contenzioso  
Via Capitan Bavastro, 94  
00154 - Roma  
Pec: protocollo.mobilitatrasporti@pec.comune.roma.it

**Oggetto: Servizio di taxi - Reclamo.**

Il/La sottoscritto/a

Nome e cognome			
Luogo e data di nascita			
Indirizzo			
Città		CAP	
Stato			
Telefono fisso		Cellulare	
E-mail			
Pec			

consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, quanto segue:

**Dati sull'episodio**

Località di partenza		Data e ora di partenza	
Località di arrivo		Ora di arrivo	
Numero di passeggeri		Numero di bagagli superiori a cm 35 x 25 x 50	

**Dati identificativi dell'autovettura**

N. licenza taxi <sup>1</sup>		Targa	
Marca		Modello	
Compagnia Radio Taxi		Sigla Radio Taxi <sup>2</sup>	

**Reclamo**

- Il conducente si è rifiutato di prestare il servizio
- Il conducente ha interrotto il servizio<sup>3</sup>
- Il conducente non ha azionato il tassametro all'inizio del servizio (sono escluse le corse a tariffa predeterminata per le quali il tassametro non deve essere azionato)
- L'importo del servizio è stato superiore a quello indicato dal tassametro a fine corsa
- All'importo del tassametro sono stati aggiunti supplementi superiori a quelli previsti<sup>4</sup>
- Non è stato applicato lo sconto del 10%, se previsto, sull'importo indicato dal tassametro<sup>5</sup>
- Il conducente aveva un abbigliamento di lavoro non consono al servizio pubblico<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Numero riportato sulle portiere del veicolo vicino al simbolo di Roma Capitale, sulla placca a lato della targa posteriore del veicolo e sulla targa metallica affissa all'interno della portiera posteriore sinistra.

<sup>2</sup> La sigla Radio Taxi è un nome (città, nazione, fiume, ecc.) seguito da un numero.

<sup>3</sup> Il servizio può essere interrotto solo su richiesta del passeggero, per cause di forza maggiore, in caso di pericolo o comunque di situazioni che pregiudicherebbero la sicurezza del servizio.

<sup>4</sup> Sono previsti i seguenti supplementi: dal secondo bagaglio di dimensioni superiori a cm 35 x 25 x 50 euro 1,00; dal quinto passeggero euro 1,00; diritto fisso di chiamata da radio taxi euro 3,50.

<sup>5</sup> E' previsto uno sconto del 10% sull'importo indicato dal tassametro nei seguenti casi: corse dirette verso gli ospedali romani; donne sole che usufruiscono del servizio nelle ore notturne (ore 22,00 - 06,00); giovani in uscita dalle discoteche il venerdì e il sabato previa idonea convenzione con i gestori di pubblici locali.

<sup>6</sup> Per abbigliamento consono si intende: scarpe chiuse, camicia abbottonata, t-shirt o polo e pantaloni lunghi fino alla caviglia.

- All'interno del veicolo non erano disponibili il tariffario, il codice di comportamento, la carta dei servizi
- Il veicolo non era pulito
- Il veicolo non era in perfetto stato di efficienza
- Il conducente non ha usato la massima cortesia ed attenzione verso i clienti
- Il conducente ha chiesto un compenso per il trasporto della sedia a ruota del cliente con impedita o ridotta capacità motoria
- Il conducente ha chiesto un compenso per il trasporto del cane del cliente non vedente
- Il conducente fumava in servizio
- Il conducente non ha depositato immediatamente o, se non possibile, entro il primo giorno lavorativo successivo al ritrovamento gli oggetti dimenticati nella vettura all'ufficio oggetti rinvenuti
- Il conducente ha fatto salire sulla vettura persone estranee a quelle che l'hanno noleggiata
- In caso di trasporto di donne sole durante il servizio notturno (dalle ore 22 alle ore 7), il conducente al termine della corsa non ha atteso l'ingresso del passeggero all'interno dell'indirizzo di destinazione
- Il conducente non ha seguito il percorso più economico per recarsi a destinazione
- Altro:

**Descrizione dell'episodio** (se lo spazio per la descrizione è insufficiente, utilizzare un foglio aggiuntivo)

**Eventuali testimoni**

Si allega la dichiarazione resa dai seguenti testimoni ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, con la relativa copia del documento di identità:

Nome e cognome	
Nome e cognome	
Nome e cognome	

Si allega copia del documento di identità del/la sottoscritto/a.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Informativa e consenso al trattamento dei dati personali**

Il/La sottoscritto/a autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento 679/2016/UE e dichiara di aver preso visione dell'Informativa Privacy allegata al presente modulo.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY**  
**Regolamento 679/2016/UE**  
**Informativa Interessati – URP, Reclami e relazioni con l’utenza**

Ai sensi e per gli effetti dell’articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", informiamo che Roma Capitale tratta i dati personali da lei forniti e liberamente comunicati. Roma Capitale garantisce che il trattamento dei suoi dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della sua dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

**1. Titolare del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.a Regolamento 679/2016/UE)**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Roma Capitale. Alla data odierna ogni informazione inerente il Titolare, congiuntamente all’elenco aggiornato dei Responsabili e degli Amministratori di sistema designati, è reperibile presso il Palazzo Senatorio, via del Campidoglio 1, 00186 Roma; PEC: [protocollo.gabinettosindaco@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.gabinettosindaco@pec.comune.roma.it)

**2. Data Protection Officer (DPO) / Responsabile della Protezione dei dati (RPD) (Art. 13.1.b Regolamento 679/2016/UE)**

Il Responsabile per la protezione dei dati personali (Data Protection Officer - "DPO") di Roma Capitale è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@comune.roma.it](mailto:dpo@comune.roma.it)

**3. Finalità del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.c Regolamento 679/2016/UE)**

Tutti i dati personali degli interessati, ed eventualmente quelli appartenenti a categorie particolari di cui all’art. 9 del Regolamento UE o relativi a condanne penali e reati ai sensi dell’art. 10 del Regolamento UE, sono trattati sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- assolvere ad adempimenti previsti da leggi, da regolamenti, dalla normativa comunitaria e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali (articolo 6.1.c Regolamento 679/2016/UE);
- esercitare un compito di interesse pubblico o connesso all’esercizio di pubblici poteri (art. 6.1.e e Art. 9.2.g Regolamento 679/2016/UE);

In elenco, le finalità per cui i dati personali dell’Interessato verranno trattati:

- inserimento nelle anagrafiche e nei database informatici dell’Ente;
- gestione dei servizi richiesti dall’Interessato;
- gestione dei reclami presentati in relazione ai servizi offerti/erogati dall’amministrazione capitolina e dalle società partecipate per i trattamenti svolti da queste ultime, in nome e per conto di Roma Capitale, in qualità di Responsabile esterno del trattamento ai sensi dell’art. 28 Reg. 679/2016/UE“;.
- riscontro a sue specifiche richieste.

**4. Le modalità del trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei suoi dati personali avviene presso le sedi e gli uffici del Titolare o qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 6, utilizzando sia supporti cartacei che informatici, per via sia telefonica che telematica, anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con l’osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza.

Il trattamento si svilupperà in modo da ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato, di trattamento non conforme alle finalità della raccolta dei dati stessi. I suoi dati personali sono trattati:

- nel rispetto del principio di minimizzazione, ai sensi degli articoli 5.1.c e 25.2 del Regolamento 679/2016/UE;
- in modo lecito e secondo correttezza.

I suoi dati sono raccolti:

- per scopi determinati espliciti e legittimi;
- esatti e se necessario aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

**5. Natura della raccolta e conseguenze di un eventuale mancato conferimento dei dati personali (Art. 13.2.e Regolamento 679/2016/UE)**

Il conferimento dei suoi dati personali è obbligatorio per le finalità previste al paragrafo 3. Il loro mancato conferimento comporta la mancata erogazione del servizio richiesto, del suo corretto svolgimento e degli eventuali adempimenti di legge. I suoi dati sono conservati presso gli Uffici e i Servizi di Roma Capitale e i conservatori esterni. Qualora fosse necessario i suoi dati possono essere conservati anche da parte degli altri soggetti indicati al paragrafo 6.

**6. Comunicazione e diffusione dei dati personali (Art. 13.1.e Regolamento 679/2016/UE)**

I suoi dati personali, qualora fosse necessario, possono essere comunicati (con tale termine intendendosi il darne conoscenza ad uno o più soggetti determinati) a:

- soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria e comunitaria;

# ROMA



- collaboratori, dipendenti e consulenti di Roma Capitale, nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali;
- fornitori, compresi i Responsabili del trattamento dei dati designati ai sensi dell'art 28 del Regolamento UE 2016/679, che agiscono per conto di Roma Capitale;
- persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dell'attività di Roma Capitale nei modi e per le finalità sopra illustrate.

I suoi dati personali non vengono in alcun caso diffusi, con tale termine intendendosi il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati, fatti salvi gli obblighi di legge.

#### **7. Criteri utilizzati al fine di determinare il periodo di conservazione (Art. 13.2.a Regolamento 679/2016/UE)**

Il Titolare dichiara che i dati personali dell'interessato oggetto del trattamento saranno conservati per il periodo necessario a rispettare i termini di conservazione stabiliti dal Piano di Conservazione dei Comuni Italiani (ANCI 2005) e in ogni caso in coerenza con le norme vigenti in materia.

#### **8. Diritti dell'Interessato (Art. 13.2.b Regolamento 679/2016/UE)**

Si comunica che, in qualsiasi momento, l'interessato può esercitare:

- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 15 Reg. 679/2016/UE, di poter accedere ai propri dati personali;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 16 Reg. 679/2016/UE, di poter rettificare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 17 Reg. 679/2016/UE, di poter cancellare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 18 Reg. 679/2016/UE, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;
- diritto di opporsi al trattamento, ex Art. 21 Reg. 679/2016/UE.

#### **9. Diritto di presentare reclamo (Art. 13.2.d Regolamento 679/2016/UE)**

Si rende noto all'interessato che ha il diritto di proporre reclamo ad una autorità di controllo (in particolar modo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali italiana [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).