



CONCILIAZIONI

ALLEGATO B
DOMANDA DI CONCILIAZIONE
All'Organismo di Conciliazione Paritetica
Trenitalia S.p.A. – Associazioni di consumatori
Piazza della Croce Rossa n. 1 – 00161 Roma

Nome Cognome

Data di nascita Luogo di nascita prov.

residente a prov. cap.

indirizzo

Codice Fiscale _____

tel. fax. e-mail

Precisa di voler essere contattato presso il seguente indirizzo (se diverso dalla residenza):

Presso: via/piazza

cap città prov.

L'esito della conciliazione sarà comunicato all'indirizzo sopra indicato.

PREMESSO CHE

in data ha presentato a Trenitalia S.p.A. **un reclamo** (n.):

a mezzo di (fax, raccomandata AR, internet, etc)

relativo ad un viaggio sul treno n°. del giorno

(indicare tipologia e numero del treno, data del viaggio)

relativo al seguente collegamento ferroviario da a

Codice PNR biglietto:

avente ad oggetto la seguente fattispecie (descrivere brevemente l'oggetto del reclamo in forma chiara e con calligrafia leggibile):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

avendo ricevuto risposta ritenuta non soddisfacente (in data prot.)

non avendo ricevuto risposta entro il termine di 30 gg.



CONCILIAZIONI

ALLEGATO B
DOMANDA DI CONCILIAZIONE

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione di comporre la controversia a norma della vigente Procedura di Negoziazione Paritetica stabilita di comune accordo fra Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori (Protocollo d'Intesa siglato il 28/09/2016)

Il sottoscritto dichiara di conoscere ed accetta il contenuto della Procedura di Negoziazione Paritetica e s'impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito.

Conferisce mandato a negoziare la definizione della controversia all'Associazione dei Consumatori

....., rappresentativa a livello nazionale e iscritta nell'elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico, per il tramite di un rappresentante da questa designato. L'elenco delle Associazioni aderenti alla Procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia può essere consultato sul sito www.trenitalia.com > Informazioni > Assistenza e contatti.

Si impegna a comunicare, all'ufficio Conciliazioni, l'accettazione o il rifiuto dell'eventuale proposta di conciliazione individuata dalla Commissione entro 15 giorni dalla relativa comunicazione.

Autorizza il contatto telefonico da parte della Commissione di Conciliazione:

NO

SI

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione riguardante l'oggetto della controversia:

- 1) Copia Codice Fiscale
- 2) Copia documento di riconoscimento valido
- 3) Titolo di viaggio o codice PNR del biglietto
- 4) Copia reclamo
- 5) Copia risposta reclamo
- 6) Altra documentazione *(eventuale)*:

.....
.....

(specificare documenti allegati)

Note:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



CONCILIAZIONI

ALLEGATO B
DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Avvertenze :

Il sottoscritto dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla Procedura di Conciliazione Paritetica o di recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario ordinario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversia, previa dichiarazione da comunicarsi all'ufficio Conciliazioni;
- qualora, prima della presentazione della domanda di conciliazione, avesse già intrapreso iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale sul medesimo evento, deve comunicarlo all'ufficio Conciliazioni;
- il risultato della conciliazione può essere meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
- ha la scelta se accettare o meno la proposta conciliativa eventualmente formulata dalla Commissione;
- il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 Cod. Civ.;
- le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono liberamente presentate,
- dal cliente e da Trenitalia, su base confidenziale.

Luogo

Data

Firma

Conciliazioni

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali

Artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la richiesta di Conciliazione, la invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

I. Titolare del Trattamento e Data Protection Officer

Di seguito riportiamo i nostri principali riferimenti in materia di trattamento di dati personali:

- **Titolare del Trattamento:** Trenitalia, rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro-tempore*, con sede legale in Piazza della Croce Rossa 1 – 00161 – Roma, è contattabile all'indirizzo e-mail titolaretrattamento@trenitalia.it
- **Data Protection Officer:** il *Data Protection Officer* (DPO) di Trenitalia è contattabile all'indirizzo e-mail protezionedati@trenitalia.it

II. Tipologie di dati personali

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

- **Dati comuni:** anagrafici, Codice Fiscale, copia documento identità, dati di contatto, dati economico-finanziari, coordinate bancarie, numero carta di credito, transazioni carta di credito.
- **Categorie particolari di dati:** scelta Associazione dei Consumatori, stato di salute, appartenenza a categorie protette

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

III. Finalità del Trattamento

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- a) Gestione della pratica di Conciliazione; Natura del conferimento (*Obbligatoria*); Base giuridica (*Contrattuale*)
- b) Per la trattazione di alcune conciliazioni potrebbe essere necessario il trattamento di categorie particolari di dati personali ("*dati sensibili*"); Natura del conferimento (*Facoltativa*); Base giuridica (*Consenso*)
- c) Migliore gestione della domanda in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta; Natura del conferimento (*Facoltativa*); Base giuridica (*Consenso*)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto a) ha natura "obbligatoria" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di gestire la richiesta di Conciliazione. Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto b) ha natura "facoltativa" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di utilizzare le categorie particolari di dati personali nella gestione della Sua richiesta di Conciliazione determinando in alcuni casi l'inammissibilità della domanda. Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto c) ha natura "facoltativa", pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di migliorare la gestione della domanda e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta. Il consenso eventualmente prestatato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata contattando il Data Manager all'indirizzo mail: conciliazioni@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it

IV. Soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali

I Suoi dati personali saranno resi accessibili solo a **persone autorizzate al trattamento** all'interno di Trenitalia. Tali soggetti saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi. Inoltre, i Suoi dati potranno essere trattati da aziende che svolgono attività per conto di Trenitalia in qualità di **Responsabili del Trattamento**, tra cui **Società di servizi informatici e altre Società del Gruppo FS Italiane**. I Suoi dati personali potranno infine essere trasmessi ad altri soggetti **autonomi titolari del trattamento** per la gestione della conciliazione o in base a norme di legge o di regolamento (Associazioni dei Consumatori, Conciliatori delle Associazioni, Commissione di Conciliazione Paritetica, Ministero dello Sviluppo Economico, Invitalia).

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il Data Manager all'indirizzo mail: conciliazioni@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it

V. Conservazione dei dati personali

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per:

- Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria, di cui alla lettera a): 10 anni dall'esito della conciliazione
- Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa, di cui alla lettera b): 10 anni dall'esito della conciliazione
- Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa, di cui alla lettera c): 24 mesi dall'acquisizione del dato.

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

VI. Diritti degli interessati

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Trenitalia, l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Trenitalia contattabile all'indirizzo mail: conciliazioni@trenitalia.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

Consensi

Qualora per la trattazione della Conciliazione Trenitalia S.p.A. acquisisca categorie particolari di dati personali ("dati sensibili"), quali a titolo esemplificativo scelta Associazione dei Consumatori, stato di salute, appartenenza a categorie protette, esprimo il consenso al trattamento dei miei dati sensibili (c.d. "particolari") da parte di Trenitalia S.p.A.

Do il consenso

Non do il consenso

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la migliore gestione della domanda in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Do il consenso

Non do il consenso

Data

Firma