

PROTOCOLLO D'INTESA

fra

TRENITALIA S.p.A.

e

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

relativo alla

"PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA PER I TRENI DELLA DIVISIONE PASSEGGERI REGIONALE"

Premesso che

- il Gruppo FS e Trenitalia perseguono costantemente l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori e meritare la fiducia della propria clientela, anche promuovendo l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la soluzione di eventuali controversie;
- le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo sono da tempo impegnate nel dare impulso e concreta attuazione a nuovi meccanismi di tutela dei consumatori che privilegino la soluzione extragiudiziale delle vertenze tra aziende e consumatori;
- Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori concordano nel ritenere che l'introduzione della Negoziazione Paritetica si è dimostrata la modalità più adeguata alla risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con la clientela;
- Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori condividono l'opportunità di dare massima informazione alla clientela della procedura di Negoziazione Paritetica, oltre che con i canali istituzionali di Trenitalia, anche mediante iniziative di comunicazione e diffusione di materiale informativo presso le maggiori stazioni del Paese e a bordo treno, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori stesse;
- in coerenza con i principi del Regolamento Europeo 1371/2007 si provvederà alla pubblicazione di una Carta dei diritti del viaggiatore al fine di dare la più ampia diffusione ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, anche con riferimento alle possibilità di accedere ai reclami ed alla Negoziazione Paritetica;
- è stato tenuto conto del Regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie on line dei consumatori che modifica il Regolamento (CE) 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE e del D.Lgs. 6 agosto 2015, n° 130 che ha dato attuazione alla Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il predetto regolamento 2006/2004 e Direttiva 2009/22/CE.

Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori concordano quanto segue

Art. 1 - Disposizioni generali

1. Trenitalia S.p.A. (di seguito "Trenitalia") e le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del codice del consumo, firmatarie del presente Protocollo (di seguito "Associazioni") intendono, di comune accordo, adottare stabilmente la Procedura di Negoziazione Paritetica (di seguito "Procedura") per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenitalia e i consumatori e/o gli utenti, così come definiti dal codice del consumo che usufruiscono del servizio ferroviario.
2. La Procedura:
 - a) tiene conto dei principi generali di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità contenuti nella Parte V – Titolo II - bis del codice del consumo relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
 - b) è finalizzata a pervenire ad un'amichevole composizione della controversia fra il consumatore e/o utente e Trenitalia tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.
3. Per le attività di comunicazione verso i consumatori/utenti relativamente alle procedure di Negoziazione paritetica, Trenitalia metterà a disposizione una specifica sezione del sito internet www.trenitalia.com, che conterrà tutte le informazioni relative alla procedura, i regolamenti di Negoziazione Paritetica, le istruzioni per presentare la domanda e per contattare l'Organo Paritetico di Garanzia.
4. La Procedura si applica alle fattispecie indicate nell'Allegato "A/1".
5. La Procedura ha per oggetto le domande presentate, secondo le modalità ed i termini di cui al successivo art. 4, dai consumatori e/o utenti che abbiano già rivolto reclamo a Trenitalia sul medesimo fatto e abbiano ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente o non abbiano ricevuto risposta entro 30 giorni.
6. Le parti firmatarie del presente Protocollo d'Intesa si impegnano a promuovere incontri periodici finalizzati a verificare i risultati della procedura di Negoziazione Paritetica stessa ed a valutare l'opportunità di rinnovare apportare modifiche alla Procedura ed ai relativi allegati che ne formano parte integrante.
7. Il presente Protocollo è messo a disposizione del pubblico per via telematica sul sito Internet www.trenitalia.com, nonché presso le Associazioni firmatarie del presente accordo e sui relativi siti internet e su supporto durevole presso la sede legale di Trenitalia – Conciliazioni in Roma, piazza della Croce Rossa, 1.

Art. 2 - Commissione di Negoziazione Paritetica

1. Le singole domande proposte dai consumatori e/o utenti ai sensi del successivo art. 4 sono sottoposte all'esame di un'apposita Commissione di Negoziazione Paritetica formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una fra le Associazioni, firmatarie del presente Protocollo, designata dal consumatore e/o utente. I componenti della Commissione di Negoziazione Paritetica sono nominati a seguito di una procedura trasparente, e devono ricevere un incarico almeno triennale.
2. La Commissione di Negoziazione Paritetica compone la controversia secondo equità e, con riferimento agli impegni contrattuali, in base alla normativa di settore ed alle norme di tutela dei consumatori.
3. Trenitalia fornisce alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Protocollo.
4. La Commissione si riunisce di norma presso le sedi dell'ufficio Conciliazioni di cui all'allegato "A/2"; l'istituzione di ulteriori sedi non costituisce modifica al Protocollo di Intesa.

5. La commissione può svolgere negoziazione paritetica per la risoluzione delle controversie anche in via telematica e/o telefonica, compatibilmente con la dotazione tecnologica a disposizione delle controparti.
6. La Procedura è gratuita per il consumatore/utente.
7. Le spese necessarie all'attuazione del presente Protocollo di Intesa, per la formazione dei conciliatori, per l'espletamento delle procedure, per la realizzazione e funzionamento delle Commissioni di Negoziazione Paritetica e dell'Organo Paritetico di Garanzia sono interamente a carico di Trenitalia che mette a disposizione risorse sufficienti.
8. La gratuità della Procedura per il consumatore/utente non pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione.
9. Ai componenti delle Commissioni di Negoziazione Paritetica non è dovuto alcun compenso da parte dei consumatori/utenti.
10. Eventuali contributi erogati da Trenitalia, quale parziale rimborso all'Associazione per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, sono erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite.

Art. 3 - Ufficio Conciliazioni

1. L'Ufficio Conciliazioni è situato presso la sede legale di Trenitalia, Piazza della Croce Rossa 1, Roma.
2. L'Ufficio Conciliazioni svolge le seguenti attività:
 - a) riceve le domande finalizzate all'avviamento della Procedura, ne valuta la regolarità formale, le protocolla e le iscrive in apposito registro;
 - b) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione;
 - c) trasmette ai Conciliatori la documentazione relativa alla domanda di negoziazione paritetica, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;
 - d) provvede all'istruttoria della pratica e promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla Procedura;
 - e) riceve da parte dei Conciliatori il "verbale di proposta conciliativa" ovvero il "verbale di mancato accordo";
 - f) notifica ai consumatori e/o utenti il risultato della Negoziazione Paritetica;
 - g) provvede all'esecuzione di tutti gli accordi di Negoziazione Paritetica;
 - h) conserva copia dei verbali della commissione di Negoziazione Paritetica e di tutta la documentazione relativa ai precedenti punti;
 - i) predispone ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni e da Trenitalia, verificando che i Conciliatori abbiano frequentato specifici corsi di formazione.
3. L'Ufficio Conciliazioni fornisce inoltre alla Commissione di Negoziazione Paritetica ed ai singoli Conciliatori, nonché alle parti interessate, tutto il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
4. Per le attività predette, la gestione delle procedure, le attività delle Commissioni di Negoziazione Paritetica e le attività dell'Organo Paritetico di Garanzia sono disponibili risorse finanziarie sufficienti in budget distinto assegnato all'Ufficio Conciliazioni.
5. I componenti dell'Ufficio Conciliazioni hanno l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.

Art. 4 - Accesso alla Procedura di Negoziazione Paritetica

1. La Procedura si applica ai reclami inerenti alle fattispecie di cui all'Allegato "A/1"; il consumatore e/o utente può avere accesso alla Procedura ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni.
2. La domanda deve essere redatta su apposito modulo Allegato "B" al presente Protocollo, reperibile sul sito www.trenitalia.com, presso l'Ufficio Conciliazioni DPR di Trenitalia, nonché presso le Associazioni aderenti al presente accordo e sui relativi siti Internet.
3. La domanda di Negoziazione Paritetica, debitamente compilata e sottoscritta, è presentata dal consumatore e/o utente:
 - a) tramite una delle Associazioni firmatarie del presente protocollo che invia la richiesta all'Ufficio Conciliazioni;
 - b) direttamente all'Ufficio Conciliazioni DPR (in via telematica, a mezzo fax, raccomandata A/R).
4. Nel caso in cui non venga indicata una Associazione tra quelle firmatarie del presente Protocollo, per la procedura di Negoziazione Paritetica, si provvederà ad assegnare la domanda di negoziazione paritetica ad una delle Associazioni firmatarie, in applicazione di un criterio turnario, pubblicato nell'apposita sezione del sito internet www.trenitalia.com; con la domanda di Negoziazione Paritetica il consumatore e/o utente:
 - a) interrompe eventuali termini di prescrizione e decadenza secondo le modalità dell'art. 141 - quinquies del Codice del Consumo;
 - b) accetta il presente Protocollo;
 - c) si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Negoziazione Paritetica e del relativo esito.

Art. 5 - Casi di improcedibilità della domanda

1. La domanda di Negoziazione è improcedibile nei seguenti casi:
 - a) il consumatore non ha presentato il reclamo a Trenitalia;
 - b) il reclamo a cui si riferisce la domanda di Negoziazione Paritetica non riguarda le fattispecie di cui all'Allegato "A/1";
 - c) la domanda di Negoziazione Paritetica è stata presentata oltre un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente o dalla data in cui è stato presentato il reclamo a Trenitalia, in caso di mancata risposta;
 - d) la controversia è stata già esaminata da un altro organismo di risoluzione o da un tribunale;
 - e) la domanda non è corredata degli elementi essenziali e necessari per la sua trattazione (ad es. generalità complete, codice fiscale, recapiti, dati del viaggio, reclamo precedente, richieste avanzate, ecc.) e il consumatore/utente non ha provveduto, su invito dell'ufficio, a completare gli elementi mancanti.
2. L'improcedibilità della domanda deve essere comunicata al consumatore entro 10 giorni dalla presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica.

Art. 6 - Inammissibilità della domanda

1. La domanda è inammissibile se la controversia è futile o temeraria.
2. La valutazione dell'inammissibilità della domanda è nelle competenze della Commissione di Negoziazione.
3. L'inammissibilità della domanda deve essere comunicata al consumatore a cura dell'ufficio Conciliazioni.

Art. 7 - Procedimento di Negoziazione Paritetica

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui all'ufficio Conciliazioni DPR di Trenitalia perviene la domanda di Negoziazione Paritetica.
2. L'ufficio Conciliazioni, valutata la procedibilità, iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Negoziazione Paritetica, attribuendo alla stessa un numero progressivo.
3. La Commissione è tenuta ad iniziare il tentativo di Negoziazione Paritetica, mediante discussione del caso in apposita riunione, entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di Negoziazione Paritetica. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'ufficio Conciliazioni provvede ad informare immediatamente l'Associazione, che a sua volta potrà informare il consumatore e/o utente, della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
4. Dopo la presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica il componente della Commissione che rappresenta il consumatore e/o utente riceve la relazione istruttoria conclusiva, relativa al caso prospettato, almeno sette giorni prima della data fissata per la riunione ed ha accesso a tutta la documentazione. Le riunioni della Commissione di Negoziazione Paritetica non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il consumatore e/o utente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione tramite il Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenta e può chiedere di essere ascoltato.
5. La Commissione, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, previa valutazione dell'ammissibilità della domanda verifica se sia possibile giungere a formulare una proposta conciliativa al consumatore e/o utente in forma di compensazione economica, anche in bonus, o altre forme o modalità soddisfattive.

In caso di esito positivo, la Commissione redige un apposito "verbale di proposta conciliativa" che viene inviata al richiedente per l'eventuale accettazione che dovrà avvenire - a pena di decadenza - entro 15 giorni dalla relativa comunicazione.

In caso di esito negativo, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo un "verbale di mancato accordo" che viene inviato al richiedente.

In caso di inammissibilità della domanda i Componenti della Commissione verbalizzano le motivazioni.

6. Nel caso in cui il consumatore e/o utente accetti la proposta conciliativa formulata dalla Commissione, ne viene data comunicazione all'Associazione e data esecuzione dell'accordo. Il procedimento si intende concluso positivamente e la controversia in atto risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni diritto e azione nei confronti di Trenitalia. In particolare, sia il consumatore e/o utente che l'Associazione si impegnano ad astenersi da future iniziative sul caso esaminato, rinunciando formalmente anche a quelle eventualmente in atto al momento della domanda di Negoziazione Paritetica.

Nel caso in cui il consumatore e/o utente dichiarino di non accettare la proposta conciliativa o comunque non faccia pervenire l'eventuale accettazione nei termini previsti, l'ufficio Conciliazioni ne dà comunicazione all'Associazione designata.

7. Il procedimento deve concludersi, mediante la definizione della proposta di Negoziazione Paritetica o del verbale di mancato accordo, entro 60 giorni dal momento della presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica. Nel caso di reclami giudicati dalla Commissione particolarmente complessi è prevista una proroga di ulteriori 30 giorni.

Art. 8 - Lingua e Bilinguismo

1. La Procedura è condotta in lingua italiana.
2. Ai clienti residenti nella Provincia di Bolzano che intendono aderire alla Procedura con Trenitalia viene garantito l'uso del bilinguismo (rispettivamente della propria madrelingua, italiana o tedesca, a seconda del soggetto interessato), come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n° 574 in tema di attuazione dello statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari.

Art. 9 - Presentazione delle domande per i contratti conclusi online da consumatori/utenti residenti nella Unione Europea

1. Per i biglietti acquistati online il consumatore/utente residente in uno stato membro della Unione Europea può presentare la domanda, in conformità al presente protocollo, anche avvalendosi della piattaforma ODR di cui al Regolamento (UE) n. 524/2013, gestita dalla Commissione europea e raggiungibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
2. Il consumatore nel presentare la domanda può chiedere assistenza, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento (UE) n. 524/2013, al punto di contatto ODR ECC-NET - Italia raggiungibile all'indirizzo <https://www.ecc-netitalia.it/it/>.

Art. 10 - Obblighi dei conciliatori

1. Oltre all'osservanza degli obblighi previsti dagli articoli 141 - bis e 141 - ter del codice del consumo, il conciliatore è tenuto al rispetto delle seguenti norme di comportamento:
 - a) il conciliatore deve essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto; a tal fine il conciliatore si impegna a mantenere e aggiornare costantemente la propria preparazione, anche prendendo parte ad appositi corsi di formazione;
 - b) il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato alla trattazione del tema oggetto della controversia;
 - c) il conciliatore si obbliga a rispettare le norme e i principi previsti dal Regolamento di Negoziazione Paritetica e si impegna al fine di trovare un accordo conciliativo con la massima diligenza;
 - d) il conciliatore, nell'ambito dei poteri e dei doveri attribuitigli dal Regolamento di Negoziazione Paritetica, e tenuto conto della specificità della stessa, svolge la sua attività di conciliatore attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione, e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di rispettare i principi sopra esposti;
 - e) il conciliatore rappresentante dei consumatori non deve avere alcun rapporto lavorativo con Trenitalia, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui Trenitalia sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori, né può ricevere contributi finanziari diretti da parte degli stessi;

- f) il conciliatore rappresentante di Trenitalia, che non abbia già in corso un rapporto lavorativo al momento del conferimento dell'incarico, non deve avere alcun rapporto lavorativo con Trenitalia, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui Trenitalia sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori;
- g) il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso indiretto eventualmente corrisposto da Trenitalia all'Associazione di appartenenza;
- h) il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti;
- i) il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla procedura di negoziazione paritetica o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la Negoziazione Paritetica debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico;
- j) qualsiasi informazione fornita al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

Art. 11 – Organo Paritetico di Garanzia

1. Ai sensi del D.Lgs. del 6 agosto 2015, n° 130 viene istituito l'Organo Paritetico di Garanzia della Negoziazione Paritetica di Trenitalia che è composto da 6 membri, di cui 3 in rappresentanza di Trenitalia e 3 in rappresentanza delle Associazioni oltre a 1 membro supplente per ciascuna parte.
2. L'Organo Paritetico di Garanzia è costituito presso la sede legale di Trenitalia ed è privo di collegamenti gerarchici e funzionali con detta società ed ha a disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento delle proprie attività.
3. L'Organo Paritetico di Garanzia assolve ai seguenti compiti:
 - a) verifica l'andamento del sistema di conciliazione paritetica attraverso il monitoraggio delle domande e degli esiti delle procedure di negoziazione paritetica, senza poter svolgere ruolo diretto od indiretto di negoziazione, analizzando in forma aggregata caratteristiche e risultati delle procedure;
 - b) fornisce il supporto specialistico con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle disposizioni del Regolamento di Negoziazione Paritetica;
 - c) verifica l'elenco dei conciliatori abilitati sulla base dei corsi di formazione, nonché la loro revoca e/o decadenza, e formula proposte per i corsi di formazione per i conciliatori;
 - d) elabora proposte di modifica del Regolamento;
 - e) verifica la pubblicazione nella relazione annuale sulla qualità del servizio delle attività di Negoziazione Paritetica e l'aggiornamento della sezione nel sito Internet www.trenitalia.com.
4. L'Organo di Garanzia approva il proprio Regolamento a maggioranza assoluta dei membri. Il Regolamento prevede sedute ordinarie non inferiori a due volte l'anno. Le riunioni dell'Organo sono validamente costituite quando sono presenti almeno 4 membri, di cui due in rappresentanza di Trenitalia e due in rappresentanza delle Associazioni. L'Organo decide a maggioranza dei presenti.

Art. 12 - Norma di rinvio

Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II - bis del codice del consumo e dal Regolamento (UE) n. 524/2013

Roma, lì 23 marzo 2021

ACU

ADICONSUM

ADOC

ADUSBEF

ASSOCONSUM

ASSOUTENTI

CASA DEL CONSUMATORE

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

CITTADINANZATTIVA

CODACONS

CODICI

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

UDICON

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

ALLEGATO "A/1"

Reclami oggetto della Procedura di Negoziazione Paritetica

La Procedura avrà per oggetto i reclami che soddisfano entrambi i seguenti requisiti:

- a) relativi a viaggi effettuati su tutti i treni del trasporto Regionale di Trenitalia;
- b) che indichino uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito www.trenitalia.com, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, Normativa Europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal consumatore e/o utente cliente.

ALLEGATO "A/2"

Sedi di Negoziazione Paritetica

Le sedi di Negoziazione Paritetica sono stabilite a Roma e presso le Direzioni Regionali della Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia, già operative o che verranno progressivamente attivate.



CONCILIAZIONI

ALLEGATO "B" DOMANDA DI CONCILIAZIONE

All'Organismo di Conciliazione Paritetica Trenitalia Regionale - 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

cell

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

Numero biglietto/ID-titolo:

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 Regionale e le Associazioni dei Consumatori (Protocollo d'Intesa siglato il 23/03/2021)

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 > Info e Assistenza > 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) Copia titolo di viaggio (numero biglietto/ID-Titolo)
- 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 diverso da quello raggiungibile tramite 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 prestato 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 datamanager_conciliazioneregio@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 datamanager_conciliazioneregio@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 datamanager_conciliazioneregio@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 indirizzo mail e/o 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