

## MODULO RECLAMI

**Trenitalia S.p.A.**

Trasporto regionale  
Direzione Regionale/Provinciale \_\_\_\_\_

Trasporto di media e lunga percorrenza

Indirizzo \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_, Città \_\_\_\_\_  
Paese \_\_\_\_\_

Consegna presso ufficio assistenza / biglietteria

<b>Dati di chi presenta il reclamo</b>		
Nome:		Cognome:
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo (Via/Piazza):		N°
CAP:	Città:	Paese/Nazione:
E-mail		
Telefono/ Cellulare *		
Numero Carta <i>FRECCIA</i> *		

<b>Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri</b>	
Nome:	Cognome:

<b>Dettagli del viaggio</b>		
Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):		
Codice biglietto / numero titolo di viaggio: .....		
Numero treno/i * :		
Stazione Partenza:		Stazione Arrivo:
Orario di partenza programmato	ora:	data(gg/mm/aa):
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	ora:	data(gg/mm/aa):
Orario di arrivo programmato	ora:	data(gg/mm/aa):
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	ora:	data(gg/mm/aa):

<b>Dettagli dell'evento ove non coincidente o inerente ad un viaggio</b>	
Data evento * (gg/mm/aa):	
Luogo dell'evento *	

(\*) campo facoltativo, la cui compilazione può consentire una più agevole trattazione del reclamo

**Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (\*\*)**

- Modalità di vendita dei biglietti (es. agenzia viaggi, App TI, biglietteria Self-service in stazione)
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione (es. call center, biglietteria di sportello in stazione, sito internet)
- Informazioni prima e durante il viaggio (es. orari e condizioni per il viaggio più veloce, informazioni su fermate successive e principali coincidenze)
- Trasporto di biciclette (es. informazioni sulla disponibilità di posti bici, accessibilità a bordo, normativa e tariffe)
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo (es. mancata fermata, gestione soppressione treni)
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo (es. pasti e bevande, trasporto alternativo, sistemazione in albergo)
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (es. servizi a bordo per persone con disabilità e persone a mobilità Ridotta)
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri (es. sicurezza incolumità fisica a bordo, sicurezza personale e patrimoniale a bordo)
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio (es. servizi/personale di stazione di Trenitalia, personale di bordo, obliterate in stazione)
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- Problematiche relative a Carte Fedeltà, regolarizzazione a bordo e risposte a reclami
- Altro/ Suggerimenti/Richieste: .....

**Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:**

- Buoni o altri servizi
- Carta utilizzata per l'acquisto / bonifico bancario

**Descrizione.**

Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Allegati**

Delega e documento d'identità dell'utente - nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente. Altri allegati....

.....

.....

**Luogo e data** \_\_\_\_\_ **Firma di chi presenta il reclamo** \_\_\_\_\_

(\*\*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari riconosciuti dal regolamento (CE) n. 1371/2007, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

## Informativa sulla privacy

GESTIONE DEL RECLAMO  
Informativa sulla Protezione dei Dati Personali  
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

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

### I. Titolare del Trattamento e DPO

*In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti*

- Titolare: Trenitalia S.p.A. rappresentata dall'Amministratore Delegato pro-tempore, è contattabile all'indirizzo mail [titolaretrattamento@trenitalia.it](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it), con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 – Roma.
- DPO: Contatto del Data Protection Officer (DPO): [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

### II. Tipologie di dati personali

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo*

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati personali di chi presenta il reclamo /utente:

- Dati comuni di chi presenta il reclamo: dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo.), dati di contatto (e-mail)
  - Dati comuni dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri: dati anagrafici (nome e cognome), copia del documento di identità
  - Dati Facoltativi: contatti telefonici, numero CartaFRECCIA
  - Dati Particolari: In base alla natura dell'oggetto del reclamo da Lei presentato, Trenitalia potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio i dati relativi alla salute).
- In considerazione del fatto che tali dati sono stati messi a disposizione di Trenitalia manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Trenitalia Le assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa; in mancanza di tali dati personali Trenitalia non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla sua richiesta.

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

### III. Finalità del Trattamento

*In questa sezione le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui suoi dati*

- a. Gestione della pratica del reclamo (Base giuridica: Contrattuale)
- b. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti (Base giuridica: legale – misura 5.2 Allegato A alla Delibera ART. 28/2021 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR)
- c. Miglioramento nella gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato (Base giuridica: Consenso)

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle finalità di cui ai punti a) e b) ha natura "obbligatoria" pertanto un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di gestire la richiesta.

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 per Trenitalia S.p.A. di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione 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 rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it)

### IV. I soggetti destinatari dei dati

*In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati*

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Trenitalia S.p.A)
- Società di servizi informatici
- Altre Società del Gruppo FS

Soggetti non direttamente riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Società di Servizi Assicurativi;
- Altre Imprese Ferroviarie o di trasporto cui verrà trasmesso il reclamo qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza. Tali società tratteranno il suddetto reclamo come Titolari Autonomi;
- Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- Autorità giudiziarie;
- Autorità di pubblica sicurezza.

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Trenitalia S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Trenitalia S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

I suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri Soggetti autonomi titolari o contitolari del trattamento in base a norme di legge o di regolamento, ovvero sulla base del consenso specifico da lei fornito. L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it)

### V. Conservazione dei dati

*In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati*

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica di reclamo.

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

*In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo*

Il Regolamento UE 2016/679 (art. 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 S.p.A., 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 S.p.A. rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

### Consensi

Per i trattamenti indicati nel Par. III – "Finalità del trattamento":

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono e/o del numero della CartaFRECCIA per la migliore gestione del reclamo 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 \_\_\_\_\_