

ANNEXE « B »  
DEMANDE DE CONCILIATION

**À l'organe de conciliation paritaire  
Trenitalia Regionale - Associations de consommateurs  
Piazza della Croce Rossa n. 1 - 00161 Roma**

Prénom ..... Nom .....  
Date de naissance ..... Lieu de naissance ..... prov. ....  
Résident à ..... prov ..... Code postal.....  
adresse .....  
tél ..... fax ..... courriel.....  
Tél portable.....

Indique vouloir être contacté à l'adresse suivante (si différente du domicile) :

À : ..... rue/place.....  
code postal..... ville..... province.....

Le résultat de la conciliation sera communiqué à l'adresse ci-dessus.

ATTENDU QUE

le ..... vous avez présenté à Trenitalia S.p.A. une plainte (n ..... ) :

par le biais de ..... (fax, courrier recommandé, Internet, etc.)

concernant un voyage dans le train n° ..... en date du .....  
(veuillez indiquer le type et le numéro du train, la date du voyage)

concernant la liaison ferroviaire de ..... à .....

Numéro de billet/identification-titre : .....

Ayant pour objet le cas suivant (veuillez décrire brièvement l'objet de votre plainte dans une écriture claire et lisible) :

ayant reçu une réponse insatisfaisante (en date ..... dossier.....)

n'ayant pas reçu de réponse dans les 30 jours.

ANNEXE « B »  
DEMANDE DE CONCILIATION

**DEMANDE**

**À la Commission de Conciliation pour régler le litige conformément à la Procédure de Négociation Paritaire en vigueur établie d'un commun accord entre Trenitalia Regionale et les Associations de Consommateurs (Protocole d'accord signé le 23/03/2021)**

Le soussigné déclare connaître et accepter le contenu de la Procédure de Négociation Paritaire et s'engage à ne pas entreprendre ou poursuivre d'initiatives judiciaires ou extrajudiciaires dans l'attente de l'examen de son cas par la Commission de Conciliation et de son résultat.

Elle donne mandat de négocier le règlement du litige à l'association de consommateurs ....., représentative au niveau national et inscrite sur la liste du ministère du développement économique, par l'intermédiaire d'un représentant désigné par cette dernière.

La liste des associations participant à la procédure de conciliation paritaire de Trenitalia peut être consultée sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) > Info et assistance > Assistance et contacts.

S'engage à notifier au bureau de conciliation l'acceptation ou le rejet de toute proposition de conciliation identifiée par la Commission dans les 15 jours de la communication relative.

Vous autorisez la Commission de conciliation à vous contacter par téléphone :  **NON**

**OUI**

Le soussigné joint à la présente une copie des documents suivants concernant l'objet du litige :

- 1) Copie d'une pièce d'identité valide
- 2) Copie du billet (numéro du billet/ID-Titre)
- 3) Copie de la plainte
- 4) Copie de la réponse à la plainte
- 5) Autres documents (*le cas échéant*) :

*(préciser les documents joints)*

Notes :

ANNEXE « B »  
DEMANDE DE CONCILIATION

**Avis de non-responsabilité :**

Le soussigné déclare qu'il est pleinement informé que :

- il a le droit, à tout moment, de refuser de participer à la procédure de conciliation paritaire ou de s'en retirer et de recourir au système judiciaire ordinaire ou à d'autres mécanismes de résolution extrajudiciaire du litige, moyennant une déclaration à communiquer au bureau de conciliation ;
- si, avant l'introduction de la demande de conciliation, il a déjà engagé une action judiciaire ou extrajudiciaire sur le même événement, il doit en informer le bureau de conciliation ;
- le résultat de la conciliation peut être différent de celui qui pourrait être obtenu par une procédure judiciaire ;
- Il a le choix d'accepter ou non la proposition de conciliation qui peut être formulée par la Commission ;
- le procès-verbal de conciliation a la valeur d'un accord de règlement en vertu de l'art. 1965 du Cod. Civ. italien ;
- les arguments, informations et propositions relatifs au litige sont présentés librement, par le client et Trenitalia, sur une base confidentielle.

Lieu .....

Date .....

Signature

## GESTION DES CONCILIATIONS Déclaration de confidentialité

(Conformément aux articles 13 et 14 du Règlement Européen n° 679/2016)

Avant toute acquisition de vos données à caractère personnel nécessaires pour la gestion de la demande de conciliation, Trenitalia S.p.A. vous invite à lire attentivement la note d'information de protection des données à caractère personnel.



### I. Le responsable du traitement et le DPD

*Nous indiquons nos références dans cette section*

- Trenitalia S.p.A., **responsable du traitement**, représentée par le Directeur général en exercice peut être contactée à l'adresse e-mail [titolaretrattamento@trenitalia.it](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it), siège social Piazza della Croce Rossa 1 Rome.
- Le **Délégué à la Protection des Données** peut être contacté par e-mail : [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).



### II. La typologie des données à caractère personnel

*Nous indiquons dans cette section quels types de données nous traitons*

Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement appartiennent aux catégories suivantes :

**Données communes obligatoires** : coordonnées, adresse résidentielle, numéro d'identification fiscal, copie de la pièce d'identité, données de contact (e -mail), données économiques et financières, coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, transactions par carte de crédit, données figurant dans la plainte jointe à la demande de conciliation, données relatives au voyage et pour les billets de trains régionaux numéro de billet/titre ID Titre ; pour les billets d'autres trains : PNR, numéro de train.

**Données communes facultatives** : données de contact (numéro de téléphone, numéro de fax) et adresse du domicile.

**Catégories spéciales de données** : En fonction des caractéristiques de la conciliation que vous avez présentée, Trenitalia peut prendre connaissance de données appartenant à des catégories dites « spéciales » (par exemple, choix de l'association de consommateurs, état de santé, appartenance à des catégories protégées). L'accord explicite n'est pas demandé pour la gestion du fichier compte tenu du fait que ces données ont été mises à la disposition de Trenitalia de manière manifeste et libre. Trenitalia vous garantit que ces données seront traitées exclusivement à des fins strictement liées et instrumentales à la gestion du dossier lui-même. En l'absence de ces données à caractère personnel, Trenitalia ne sera pas en mesure de donner suite à votre demande entièrement ou en partie.

**Pour les demandes de conciliation envoyées via le formulaire web - Données acquises automatiquement lors de la navigation** : Pour le bon fonctionnement du site web, des systèmes informatiques sont utilisés qui, pour leur fonctionnement normal, acquièrent automatiquement certaines informations, directement liées à l'utilisation de protocoles informatiques. Ces informations peuvent concerner, à titre d'exemple : l'adresse IP, le type de navigateur utilisé, le fournisseur d'accès, le système d'exploitation, le nom de domaine et les adresses des sites web à partir desquels l'accès

ou la sortie a été effectué (*pages de référence/pages de sortie*), les informations sur les pages visitées à l'intérieur du site, l'heure d'accès, le temps passé sur une page, l'analyse du chemin interne, etc.

Lesdites données seront traitées avec des supports informatiques et papier de manière à garantir des mesures de sécurité et de confidentialité appropriées.



### III. Les finalités du Traitement

*Nous vous indiquons dans cette section pourquoi nous traitons vos données*

Les données à caractère personnel sont traitées pour les **finalités** suivantes :

- a. Gestion du dossier de conciliation ; Nature de la communication (*Obligatoire*) ; Fondement juridique (*Contractuel*) ;
- b. Améliorer la gestion de la demande en cas de problème de communication et/ou pour répondre plus rapidement ; Nature de la communication (*Facultative*) ; Fondement juridique (*Accord*).

La communication des données nécessaires à la réalisation des finalités visées au point a) est de nature « obligatoire » et son éventuel refus pourrait comporter l'impossibilité pour Trenitalia S.p.A. de gérer la demande de Conciliation. La communication des données nécessaires à la réalisation des finalités visées au point b) est « facultative », par conséquent, le fait de ne pas communiquer ces données ne permettra pas d'améliorer la gestion de la demande et/ou d'accélérer le temps de réponse.

L'accord éventuellement donné est librement révoquant à tout moment, sous réserve de la licéité du traitement effectué avant la révocation. Le retrait de l'accord peut être communiqué en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse électronique : [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).



### IV. Les destinataires des données

*Nous vous indiquons dans cette section qui sera en charge de traiter vos données et à qui elles seront communiquées*

Vos données à caractère personnel ne seront accessibles qu'aux personnes préposées au traitement au sein de Trenitalia. Ces personnes recevront des instructions appropriées afin d'éviter la perte de données, l'accès aux données par des personnes non autorisées ou le traitement non autorisé desdites données. De plus, vos données peuvent être traitées par des sociétés qui exercent des activités pour le compte de Trenitalia, en qualité de sous-traitants, y compris des sociétés de services informatiques et d'autres sociétés du Gruppo FS Italiane.

Enfin, vos données à caractère personnel peuvent être transmises à d'autres responsables de traitement autonomes pour la gestion de la conciliation ou sur la base de dispositions légales ou réglementaires (Associations de Consommateurs, Conciliateurs des associations, Commission de conciliation mixte, Ministères, Invitalia).

La liste actualisée des personnes destinataires du traitement des données est disponible en s'adressant à [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).



---

## V. La diffusion des données

*Nous vous garantissons dans cette section que vos données ne seront pas diffusées*

---

Vos données à caractère personnel ne seront jamais publiées, affichées ou mises à disposition/consultées par des personnes non spécifiées.



---

## VI. La conservation des données

*Nous vous indiquons dans cette section la durée de conservation de vos données*

---

Les données à caractère personnel que vous nous avez fournies seront conservées pendant 10 ans à compter de la clôture du dossier de conciliation.



---

## VII. Les droits des personnes concernées

*Nous vous indiquons dans cette section quels sont les droits que nous vous garantissons*

---

Le Règlement (E 2016/679 (articles 15 à 23) confère aux personnes concernées l'exercice de droits spécifiques. Notamment, en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de demander à Trenitalia S.p.A :

- L'accès : vous pouvez demander la confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que des éclaircissements sur les informations visées dans la présente note d'information ;
- La rectification : vous pouvez demander que les données que vous nous avez fournies soient rectifiées ou complétées si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- La suppression : vous pouvez demander que vos données soient supprimées si elles ne sont plus nécessaires à nos finalités, si votre accord est révoqué ou si vous vous opposez à leur traitement, si elles ont été traitées illégalement ou s'il existe une obligation légale de les supprimer.
- La limitation : vous pouvez demander que vos données soient traitées uniquement à des fins de stockage, à l'exclusion de tout autre traitement, pendant la période nécessaire à la rectification de vos données, en cas de traitement illégal pour lequel vous vous opposez à la suppression, si vous devez exercer vos droits en justice et que les données stockées par nous peuvent vous être utiles et, enfin, si vous vous opposez au traitement et que l'on vérifie si nos motifs légitimes prévalent sur les vôtres.
- L'opposition : vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données, sauf s'il existe des motifs légitimes de traitement qui prévalent sur les vôtres, par exemple pour l'exercice ou la défense de nos droits en justice.
- La portabilité : vous pouvez demander à recevoir vos données, ou à les transmettre à un autre responsable du traitement que vous avez indiqué, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

En outre, nous vous informons que vous avez le droit d'introduire une réclamation, si vous estimez que vos droits ont été violés, auprès de l'Autorité de contrôle, qui est en Italie est le Garant de la protection des données à caractère personnel.

À tout moment, vous pouvez demander à exercer vos **droits** auprès de Trenitalia S.p.A. en vous adressant au **Délégué à la protection des données** qui peut être contacté à l'adresse électronique [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

#### Déclaration d'accord

Pour le traitement indiqué dans le Par. III lettre b) – « Les finalités du traitement » :

Je donne mon accord à l'utilisation de mon numéro de téléphone pour une gestion de la demande de conciliation en cas de problème de communication et/ou pour des délais de réponse plus rapides.

Je donne mon accord                       Je ne donne pas mon accord

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_