



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

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.



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:

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



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 (Ai sensi dell'art. 13 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 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, con sede legale Piazza della Croce Rossa 1 00161 Roma.
- **DPO:** Contatto del *Data Protection Officer (DPO)*: protezionedati@trenitalia.it.

II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

- **Dati acquisiti direttamente dall'interessato:**
Dati comuni: anagrafici, CF, documenti identificativi, dati di contatto, dati economico-finanziari, coordinate bancarie, numero carta di credito, transazioni carta di credito.
Dati particolari: 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

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

- a. Gestione della pratica di Conciliazione; Natura del conferimento (*Obbligatoria*); Base giuridica (*Contrattuale*)
- b. Trattamento dei dati sensibili (c.d. "*particolari*"); Natura del conferimento (*Obbligatoria*); 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 delle finalità di cui ai punti 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 delle finalità di cui ai punti b) 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 delle finalità di cui il 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 a conciliazioni@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: 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.:

- Almaviva
- Ferservizi

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

- Associazioni dei Consumatori
- Conciliatori delle Associazioni
- Commissione di Conciliazione Paritetica
- Ministero dello Sviluppo Economico
- Invitalia

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.

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

Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria, di cui la lettera a): 10 anni dall'esito della conciliazione

Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa: 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

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

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 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. contattabile a conciliazioni@trenitalia.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it

Consensi

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

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

Data

Firma