

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.

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

GESTIONE DELLE CONCILIAZIONI

Informativa sulla protezione dei dati personali

(Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali necessari per la gestione della 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

- Trenitalia S.p.A., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato pro tempore, è contattabile all'indirizzo e-mail: titolaretrattamento@trenitalia.it, con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 – Roma
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo e-mail: protezionedati@trenitalia.it.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati acquisiamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati comuni obbligatori: anagrafici, indirizzo di residenza, codice fiscale, copia documento identità, dati di contatto (e -mail), dati economico-finanziari, coordinate bancarie, numero carta di credito, transazioni carta di credito, dati presenti nel reclamo allegato alla domanda di conciliazione, dati di viaggio e per i biglietti dei treni regionali: numero biglietto/ID_Titolo; per i biglietti relativi ad altri treni: PNR, numero treno.

Dati comuni facoltativi: dati di contatto (recapito telefonico, fax) e domicilio.

Categorie particolari di dati: In base alle caratteristiche proprie della conciliazione da Lei presentata, Trenitalia potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio scelta Associazione dei Consumatori, stato di salute, appartenenza a categorie protette). 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.

Per le richieste di conciliazione inviate tramite webform - Dati acquisiti in modo automatico durante la navigazione: Per il corretto funzionamento del sito web vengono utilizzati sistemi informatici che, per il loro normale funzionamento, acquisiscono in modalità automatica alcune informazioni, direttamente connesse all'utilizzo dei protocolli informatici. Tali informazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo: l'indirizzo IP, il tipo di browser utilizzato, l'ISP, il sistema operativo, il nome a dominio e indirizzi di siti web dai quali è stato effettuato l'accesso o l'uscita (*referring/exit pages*), informazioni sulle pagine visitate all'interno del sito, orario d'accesso, permanenza sulla singola pagina, analisi di percorso interno, etc.

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 perché acquisiamo i suoi dati

I dati personali verranno trattati per le seguenti **finalità**:

- a. Gestione della pratica di Conciliazione; Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale);
- b. 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", 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 rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo e-mail: protezionedati@trenitalia.it.



IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratta i suoi dati e a chi vengono comunicati

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, Ministeri, Invitalia).

L'elenco aggiornato dei **soggetti destinatari** dei dati è disponibile richiedendolo all'indirizzo e-mail protezionedati@trenitalia.it.



V. Diffusione dei dati

In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi

I suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.



VI. 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 conciliazione.



VII. 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: può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa;
- La rettifica: può chiedere di rettificare o integrare i dati che ci ha fornito, qualora inesatti o incompleti;
- La cancellazione: può chiedere che i Suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle nostre finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione;
- La limitazione: può chiedere che i Suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusioni di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei Suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora Lei debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati da noi conservati possano esserLe utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei nostri motivi legittimi rispetto ai Suoi.
- L'opposizione: può opporsi in qualunque momento al trattamento dei Suoi dati, salvo che vi siano nostri motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi, per esempio per l'esercizio o la nostra difesa in sede giudiziaria.
- La portabilità: può chiedere di ricevere i Suoi dati, o di farli trasmettere ad altro titolare da Lei indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, 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** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@trenitalia.it.

Dichiarazione di consenso

Per il trattamento indicato nel Par. III lett. b) – “Finalità del trattamento”:

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la gestione della domanda di conciliazione 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 _____