

## **PROTOCOLLO D'INTESA**

fra

**TRENITALIA S.p.A.**

e

**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

relativo alla

### **"PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA"**

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 (di seguito solo: le Associazioni) 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 concordano nel ritenere che l'introduzione della Negoziazione Paritetica si è dimostrata la modalità più adeguata per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con la clientela;
- Trenitalia e le Associazioni 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 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 gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, anche con riferimento alle possibilità di accedere ai reclami ed alla Negoziazione Paritetica.
- E' 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 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](http://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";
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](http://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 designato 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. La istituzione di ulteriori sedi non costituisce modifica al Protocollo di Intesa.
5. La Procedura è gratuita per il consumatore/utente.
6. 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 di Paritetico di Garanzia sono interamente a carico di Trenitalia che mette a disposizione risorse sufficienti.
7. 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.
8. Ai componenti delle Commissioni di Negoziazione Paritetica non è dovuto alcun compenso, da parte dei consumatori/utenti.
9. 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, in Roma piazza della Croce Rossa 1.
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 le 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](http://www.trenitalia.com), presso l'Ufficio Conciliazioni 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 (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 del presente Protocollo, in applicazione di un criterio turnario, pubblicato nell'apposita sezione del sito internet [www.trenitalia.com](http://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**

La domanda è inammissibile se la controversia è futile o temeraria

La valutazione dell'inammissibilità della domanda è nelle competenze della Commissione di Negoziazione.

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 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 almeno 7 giorni prima della data fissata per la riunione riceve la relazione istruttoria conclusiva relativa al caso prospettato 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" e detta proposta 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".

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 dichiari 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 dei Consumatori 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.

## **Articolo 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.

## **Articolo 9 - Presentazione delle domande per i contratti conclusi online da consumatori/utenti residenti nella Unione Europea**

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>.

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**

Oltre all'osservanza degli obblighi previsti dagli articolo 141-bis e 141-ter del codice del consumo, il conciliatore è tenuto al rispetto delle seguenti norme di comportamento:

1. 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.
2. Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato alla trattazione del tema oggetto della controversia.
3. 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.
4. 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.
5. Il conciliatore in rappresentanza 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.
6. Il conciliatore rappresentante di Trenitalia che non abbia già in corso un rapporto lavorativo al momento di 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.
7. 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 dei consumatori di appartenenza.
8. Il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
9. 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.

10. 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**

Ai sensi del D.lgs del 6 Agosto 2015, n. 130 viene istituito l'Organo Paritetico di Garanzia della Negoziazione Paritetica di Trenitalia.

L'Organo è composto da 6 membri, di cui 3 in rappresentanza di Trenitalia e 3 in rappresentanza delle associazioni di consumatori oltre a 1 membro supplente per ciascuna parte.

1. 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.
2. 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 presente 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](http://www.trenitalia.com)
3. L'Organo di Garanzia approva il proprio regolamento proprio 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 di consumatori. 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 28/09/2016

### **Associazioni dei consumatori**

### **Trenitalia**

ACU

ADICONSUM

ADOC

ADUSBEP

ASSOCONSUM

ASSOUTENTI – UTP

CITTADINANZATTIVA

FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI - ACP

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI ACLI

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 di Trenitalia, con origine e destinazione comprese nel territorio italiano, ad esclusione dei viaggi effettuati esclusivamente sui treni del Trasporto Regionale. Per facilità di consultazione l'elenco dei treni ammessi è pubblicato nella specifica sezione Conciliazioni del sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);
- b) che indichino uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi) e quanto effettivamente usufruito dal consumatore e/o utente cliente.

### **ALLEGATO "A/2" Sedi di Negoziazione Paritetica**

Alla data di sottoscrizione del presente protocollo le sedi di Negoziazione Paritetica sono Bari, Bologna, Milano, Napoli e Roma. La istituzione di nuove sedi non costituisce modifica al Protocollo di Intesa.

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):

via/piazza .....

cap..... città..... prov.....

L'esito della Negoziazione Paritetica 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 Negoziazione Paritetica di comporre la controversia a norma  
della vigente Procedura di Negoziazione Paritetica stabilita di comune  
accordo fra Trenitalia e Associazioni dei Consumatori  
(Protocollo d'Intesa sottoscritto il 28/09/2016 e depositato in data 29/09/2016)**

Il sottoscritto dichiara di conoscere ed accetta il contenuto della Procedura di Negoziazione Paritetica e 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.

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 Negoziazione Paritetica di Trenitalia può essere consultato sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione dedicata alla Procedura di Negoziazione Paritetica.

Si impegna a comunicare, all'Ufficio Conciliazioni, l'accettazione o il rifiuto dell'eventuale proposta di Negoziazione Paritetica individuata dalla Commissione entro 15 giorni dalla relativa comunicazione.

Autorizza il contatto telefonico da parte della Commissione di Negoziazione Paritetica  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
- 4) Copia reclamo
- 5) Copia risposta reclamo
- 6) Altra documentazione (*eventuale*): .....

*(specificare documenti allegati)*

**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 .....

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 196/03**

Il cliente acconsente che i propri dati personali siano trattati da Trenitalia S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), per le finalità di cui al Protocollo d'Intesa depositato in data 29-09-2016 e con le modalità ivi indicate.

Il cliente inoltre autorizza a comunicare (anche mediante la messa a disposizione di documenti), all'Associazione incaricata, alla Commissione di Conciliazione Paritetica, al Ministero dello Sviluppo Economico, le informazioni e i dati personali che lo riguardano e che sono pertinenti o utili all'esame del suddetto caso. Il mancato rilascio dell'autorizzazione non consente l'ammissione alla Procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia. I dati non saranno in alcun modo oggetto di diffusione e ne verranno a conoscenza, il/i Responsabile/i, nonché, in qualità di incaricati, i soggetti designati dal/i predetto/i Responsabile/i.

Il Titolare e Responsabile del trattamento è Trenitalia S.p.A. con sede in Piazza della Croce Rossa,1 - 00161 Roma.

Responsabile del trattamento dei dati è il dott. Giovanni Ferrari dirigente protempore della struttura Conciliazioni di Trenitalia con sede in Piazza della Croce Rossa,1 - 00161 Roma. Al suddetto Responsabile il cliente potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003, tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso Responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli ulteriori Responsabili del trattamento.

Firma .....