

## MODULO RECLAMI

**FS Treni Turistici Italiani S.r.l.**

Piazza della Croce Rossa n. 1  
00161 - Roma

<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 *			

<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 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/>

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

### **Informativa sulla protezione dei dati personali**

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

FS Treni Turistici Italiani S.r.l. prima di acquisire i 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*

- FS Treni Turistici Italiani S.r.l. **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato pro-tempore, è contattabile all'indirizzo mail [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.it), con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 – Roma



### **II. Tipologie di dati personali**

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati abbiamo acquisito*

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.
- Dati Particolari: in base alla natura dell'oggetto del reclamo da Lei presentato, FS Treni Turistici Italiani 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 FS Treni Turistici Italiani manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. FS Treni Turistici Italiani 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 FS Treni Turistici Italiani 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.

#### **Per i reclami inviati 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.

Nel caso di reclamo relativo ad un titolo di viaggio di FS Treni Turistici Italiani, i dati personali saranno trattati da Trenitalia come Responsabile del Trattamento. L'informativa completa di FS Treni Turistici Italiani è consultabile al link <https://www.trenitalia.com/it/fstrenituristici.html>.



### **III. Finalità del Trattamento**

*In questa sezione le indichiamo perché abbiamo acquisito i suoi dati*

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

- 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 FS Treni Turistici Italiani 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 FS Treni Turistici Italiani 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 Titolare del Trattamento all’indirizzo e-mail: [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.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 FS Treni Turistici Italiani:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di FS Treni Turistici Italiani)
- Società di servizi informatici
- Altre Società del Gruppo FS

Soggetti non direttamente riconducibili a FS Treni Turistici Italiani:

- 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 FS Treni Turistici Italiani o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di FS Treni Turistici Italiani, 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 richiedendolo all’indirizzo e-mail [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.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 reclamo.



#### **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 FS Treni Turistici Italiani:

- 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 FS Treni Turistici Italiani rivolgendosi al Titolare del Trattamento contattabile all'indirizzo mail [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.it).

#### **Dichiarazione di consenso**

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

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono 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