

Il presente modulo, inclusa l'informativa sottoscritta sul trattamento dei dati personali, deve essere utilizzato per inoltrare via raccomandata A/R a RFI S.p.A. un reclamo o una segnalazione ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

A pena di inammissibilità del reclamo/segnalazione, bisogna che siano indicati almeno:

1. i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome e indirizzo di posta cui si vorrà ricevere risposta) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
2. se disponibili, i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione), e della stazione ferroviaria nella quale l'evento si è verificato;
3. la descrizione del problema, ossia della non coerenza del servizio di stazione rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e dalla carta dei servizi di RFI

Si segnala la disponibilità dell'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami/segnalazioni (*RFI risponde*) che non richiede ulteriori invii, disponibile sul web al seguente link:
<http://rfirisponde.rfi.it/RFIrisponde/HomeRfiRisponde.aspx>

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

A Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Affari Regolatori e Antitrust

Diritti degli Utenti

Piazza della Croce Rossa n. 1, 00161, Roma

Reclamo/Segnalazione

Il/La sottoscritto/a....., nato/a a.....

.....il.....

....., residente

in....., il/la quale ai fini del
presente procedimento dichiara di voler ricevere eventuali comunicazioni e risposta al seguente recapito
(indicare facoltativamente un recapito telefonico e obbligatoriamente l'indirizzo di posta completo al quale si
desidera ricevere
risposta).....

.....

espone quanto segue:

(in questa parte del reclamo dovranno essere forniti necessariamente gli elementi indicati ai precedenti punti
2 e 3)

[spazio di descrizione del reclamo/segnalazione]

Elenco dei documenti allegati, qualora ve ne fossero:

1)

2)

3)

Data

Firma

Informativa per RFI Risponde – Reclami e Segnalazioni

Informativa sulla protezione dei dati personali (Ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione dei reclami e delle segnalazioni, 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 del trattamento:** Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail titolaretrattamento@rfi.it, con sede legale in Piazza della Croce Rossa n.1, Roma.

• Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@rfi.it.

Nel caso in cui il reclamo/segnalazione venga trasmesso per profili di competenza esclusiva o parziale ad altri Soggetti con cui RFI ha stipulato specifici Protocolli, i predetti Soggetti assumono rispettivamente qualifica di:

- **Contitolari del Trattamento:** per la fase di trasmissione per competenza dei reclami/segnalazioni che determina la necessità di uno scambio di informazioni tra le Parti (Punto III. della presente informativa).
- **Titolari autonomi del Trattamento:** per la fase di gestione dei reclami/segnalazioni.

Le informative e i contatti delle altre Società sono disponibili sui relativi siti istituzionali.

II. Tipologie di dati personali

In questa sezione Le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati personali di chi presenta il reclamo-segnalazione/utente:

- Dati comuni di chi presenta il reclamo/segnalazione: dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo,), dati di contatto (e-mail)
 - Dati comuni dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo-segnalazione) 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/segnalazione da Lei presentato, RFI 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 RFI manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. RFI 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 RFI non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla sua richiesta.

III. Finalità del Trattamento

In questa sezione Le indichiamo perché Le chiediamo i suoi dati

I dati che chiediamo di fornire tramite il portale RFI Risponde vengono raccolti unicamente per la gestione del Suo reclamo o segnalazione.

In particolare, i suoi dati verranno trattati per le seguenti **finalità**:

- a. Gestione della pratica del reclamo (*Base giuridica: Contrattuale*)

GRU b. Gestione della pratica della segnalazione (*Base giuridica: Interesse Legittimo*)

- c. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti (*Base giuridica: legale – Delibera ART. 28/2021 misura 5.2 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR*)
- d. Trasmissione della segnalazione anche contenente dati particolari a Soggetti che abbiano stipulato specifici Protocolli con RFI (*Base giuridica: consenso*)
- e. Miglioramento nella gestione del reclamo/segnalazione in caso di difficoltà di comunicazione e/o rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato (*Base giuridica: Consenso*)
- f. Raccolta di un feedback relativo alla qualità della risposta ricevuta e della gestione del reclamo/segnalazione a fini di miglioramento del Processo di gestione dell'attività (*Base giuridica: consenso*)

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle finalità di cui ai punti a), b) e c) ha natura “obbligatoria” pertanto un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per RFI S.p.A. di gestire la richiesta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto d) ha natura “facoltativa”, pertanto il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per RFI S.p.A. di trasmettere la segnalazione.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto e) ha natura “facoltativa”, pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità per RFI S.p.A. di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto f) ha natura “facoltativa”; pertanto, il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità per RFI S.p.A. di ricevere il feedback sulla qualità della risposta ricevuta e sulla gestione del reclamo/segnalazione.

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 all'indirizzo mail: privacy-rfirisponde@rfi.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 della finalità suddetta, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

> Ambito riconducibile a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

- **Società di servizi informatici**
- **Altre Società del Gruppo FS**

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Rete Ferroviaria Italiana 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.

I suoi dati personali saranno resi accessibili solo a coloro i quali, all'interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. 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.

> Ambito non riconducibile a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

I suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri soggetti autonomi titolari o contitolari del trattamento per quanto di loro competenza (es.: Imprese Ferroviarie, Autorità Pubbliche, Autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza, etc.).

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile richiedendolo all'indirizzo mail privacy-rfirisponde@rfi.it.

V. Diffusione dei dati

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 il periodo necessario alla gestione del reclamo o della segnalazione e comunque per non oltre 10 (dieci) anni dalla chiusura della pratica. 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).

VIII. 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 Rete Ferroviaria Italiana 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 Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. contattabile all'indirizzo mail privacy-rfirisponde@rfi.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@rfi.it.

Si informa che tali indirizzi di posta non sono atti alla ricezione di reclami e segnalazioni, che pertanto non saranno presi in carico. Per inviare reclami e segnalazioni sono a disposizione i canali descritti al seguente link: <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html>.

Consensi

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

Esprimo il consenso alla trasmissione della segnalazione, anche contenente dati particolari (ad esempio i dati idonei a rivelare lo stato di salute), per competenza esclusiva o parziale, ad altri Soggetti con cui RFI ha stipulato specifici Protocolli

☐ Do il consenso

☐ Non do il consenso

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

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono/cellulare 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

In qualsiasi momento Lei potrà revocare i consensi sopra rilasciati, ferma restando la liceità dei trattamenti basati sui consensi prestati prima della revoca.

Data, _____

firma _____