

ORGANISMO PARITETICO

AUTOSTRADE PER L'ITALIA – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

ISTANZA DI CONCILIAZIONE

(da trasmettere debitamente compilato e sottoscritto all'indirizzo pec segreteria.adr@pec.autostrade.it)

Il/la sottoscritto/a

nato/a

() il

residente in

indirizzo

Cap

Codice fiscale

contatto telefonico

contatto email

contatto pec (facoltativo)

ESPONE QUANTO SEGUE

a) in data _____ è stato presentato il reclamo n _____, nei confronti di:

- Autostrade per l'Italia S.p.A.;
- Raccordo Autostradale Valle D'Aosta S.p.A.;
- Tangenziale di Napoli S.p.A.
- Società Autostrada Tirrenica p.a.

b) il predetto reclamo ha ad oggetto una delle seguenti tematiche:

- danni a veicolo;
- pedaggio (ad es.: errato calcolo del pedaggio, mancato pagamento)
- viabilità e sicurezza;
- assistenza all'utenza autostradale;
- accessibilità ai servizi autostradali

Breve descrizione dei fatti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

al seguente indirizzo email

- **dichiara** di voler ricevere il verbale conclusivo del procedimento di conciliazione, recante l'eventuale proposta transattiva individuata dalla Commissione paritetica di conciliazione:

presso l'Associazione dei Consumatori prescelta o assegnata;

al seguente indirizzo pec

al seguente indirizzo (compilare solo se diverso da quello di residenza):

via _____ n _____ cap _____ città _____ ();

- **dichiara** che le ragioni di cui alla presente istanza non sono già state devolute all'autorità giudiziaria, al presente o ad un altro Organismo ADR;

- **si impegna** a comunicare alla Segreteria dell'Organismo l'accettazione o il rifiuto dell'eventuale proposta transattiva individuata dalla Commissione entro 15 giorni dalla relativa comunicazione;

- **allega** la seguente documentazione:

copia del proprio documento di identità e tessera sanitaria (obbligatorio);

copia del reclamo (obbligatorio) e, ove presente, relativo riscontro;

copia del *Regolamento di procedura* debitamente sottoscritto per presa visione del suo contenuto;

altra documentazione a sostegno della richiesta (a titolo esemplificativo e non esaustivo: verbale di Polizia; fatture; ricevute; dichiarazioni testimoniali) e, nella specie:

1)

2)

3)

4)

- **autorizza** il contatto telefonico da parte della Segreteria e della Commissione di Conciliazione per comunicazioni inerenti allo svolgimento del procedimento di conciliazione e, per tale finalità, acconsente all'utilizzo del proprio numero telefonico come sopra riportato, ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR");

SI

NO

Avvertenze.

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- la proposizione della presente istanza di conciliazione nonché la partecipazione al relativo procedimento non richiede l'assistenza di un legale, salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentati o assistiti da terzi in qualsiasi fase del procedimento.

- in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla Procedura di Conciliazione Paritetica;

- il risultato della conciliazione può essere diverso da quello raggiungibile tramite 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 c.c.

Il/La sottoscritto/a dichiara, altresì, di aver letto attentamente e compreso l'Informativa sul trattamento dei dati personali allegata al presente modulo, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR.

Luogo

Data

Firma

Informativa ai sensi dell'articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679

In attuazione degli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 130/2015, che ha recepito la direttiva “ADR” 2013/11/UE) Autostrade per l’Italia S.p.A., unitamente alle seguenti società del Gruppo Autostrade: RAV Raccordo Autostradale Valle d’Aosta S.p.A., Tangenziale di Napoli S.p.A., Società Autostrada Tirrenica p.a. (di seguito anche “*le Professioniste*”), e le Associazioni rappresentative dei Consumatori ed Utenti hanno stipulato un Protocollo d’Intesa con il quale hanno regolamentato i reciproci rapporti per la risoluzione extragiudiziale di controversie “ADR” (“Alternative Dispute Resolution”) con i Consumatori o Utenti, tramite l’Organismo paritetico Autostrade per l’Italia – Associazioni dei consumatori” (“Organismo ADR”), che opera mediante negoziazione paritetica.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 “GDPR”, le Professioniste, in qualità di **Titolari autonome** del trattamento, rendono la presente Informativa sul trattamento dei dati personali, forniti dall’Utente/Consumatore (“Interessato”) mediante la compilazione del modulo “Istanza di Conciliazione” (“Istanza”) cui la presente Informativa è allegata, per l’attività di gestione e conciliazione delle controversie civili extragiudiziali, individuate nel modulo medesimo.

Il modulo dell’Istanza, pubblicato sul sito web <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr>, potrà essere compilato dall’Interessato, in modalità cartacea, per l’avvio del procedimento di risoluzione extragiudiziale avanti l’Organismo “ADR”, costituito da Autostrade per l’Italia S.p.A., RAV Raccordo Autostradale Valle d’Aosta S.p.A., Tangenziale di Napoli S.p.A., Società Autostrada Tirrenica p.a., sopra citate, e regolato ai sensi degli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo.

L’elenco delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti (“Associazione/i”) firmatarie del summenzionato Protocollo d’Intesa sono indicate nel Protocollo d’Intesa e nel “Regolamento di procedura” consultabili all’indirizzo <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr>.

Le Professioniste si riservano il diritto, a loro discrezione, di modificare ed aggiornare in qualsiasi momento la presente Informativa. Ogni versione aggiornata della presente informativa verrà resa disponibile nella predetta sezione del sito web <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr>. L’Interessato è, pertanto, invitato a consultare periodicamente l’informativa privacy ivi pubblicata per essere sempre informato dell’ultima versione pubblicata.

1. Titolare del trattamento

Titolari autonome del trattamento dei dati personali (di seguito “il Titolare” o “i Titolari”) , ciascuna per le controversie di propria competenza, sono:

- **Autostrade per l’Italia SpA** (“ASPI”), soggetta all’attività di direzione e coordinamento da parte di Holding Reti Autostradali S.p.A., con sede legale in Via A. Bergamini 50 – 00159, Roma, codice fiscale, numero d’iscrizione a Registro delle imprese di Roma e P IVA n. 07516911000.

ASPI ha nominato ex art. 37 e ss. del GDPR un responsabile della protezione dei dati (“DPO”), domiciliato per l’incarico presso Via A. Bergamini 50, 00159 Roma, che gli Interessati possono contattare per questioni relative al trattamento dei loro dati personali all’indirizzo e-mail: dpo@pec.autostrade.it;

- RAV Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. ("RAV") (C.F. 05995720587 - P.IVA 01475961007), con sede legale in Aosta, Loc Les Iles, cap 11010 località St. Pierre; RAV ha nominato ex art. 37 e ss. del GDPR un responsabile della protezione dei dati ("DPO"), domiciliato per l'incarico presso Via Alberto Bergamini 50, 00159 Roma, che gli Interessati possono contattare per questioni relative al trattamento dei loro dati personali all'indirizzo e-mail: dpo@pec.ravspa.it.

- **Tangenziale di Napoli S.p.A.** ("TANA") (P.IVA 01368900633 – C.F. 01513210581), con sede legale in Napoli, Via Cintia, svincolo Fuorigrotta; ASPI ha nominato ex art. 37 e ss. del GDPR un responsabile della protezione dei dati ("DPO"), domiciliato per l'incarico presso la predetta sede sociale, che gli Interessati possono contattare per questioni relative al trattamento dei Loro dati personali all'indirizzo dpo@pec.tangenzialedinapoli.it.

- **Società Autostrada Tirrenica p.a.** ("SAT") (P.IVA 04683251005 - C.F. 00080050537), con sede legale in Roma, Via A. Bergamini n. 50; SAT ha nominato ex art. 37 e ss. del GDPR un responsabile della protezione dei dati ("DPO"), domiciliato per l'incarico presso Via A. Bergamini 50, 00159 Roma, che gli Interessati possono contattare per questioni relative al trattamento dei Loro dati personali all'indirizzo dpo@pec.tirrenica.it.

Titolari autonomi sono altresì le Associazioni, ciascuna relativamente al trattamento di dati personali di propria spettanza; l'informativa sul trattamento dei dati personali dell'Interessato effettuato dalle singole Associazioni aderenti al Protocollo, è pubblicata sul sito web di loro competenza.

2. Tipologia di dati trattati

I dati personali dell'Interessato includono:

- **dati comuni** (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dati anagrafici; domicilio; dati di contatto e di indirizzo PEC; documento di riconoscimento; coordinate bancarie).

Tali dati personali ("dati") possono essere raccolti direttamente dal Titolare presso l'Interessato e/o per il tramite di altri soggetti coinvolti nel procedimento di "ADR" di cui in premessa.

Il Titolare non tratterà dati personali che non siano strettamente necessari alle finalità di cui al successivo punto 3 e che riguardino controversie non pertinenti alla competenza dell'Organismo ADR (quali, per esempio, le controversie aventi ad oggetto lesioni del diritto alla salute). Pertanto, l'Interessato dovrà fornire solo i dati necessari a descrivere i fatti oggetto dell'Istanza senza comunicare dati personali ridondanti e/o ulteriori a quelli necessari rispetto alle finalità del trattamento; resta inteso che, nel caso in cui siano forniti, il Titolare si asterrà dal trattare tali dati e li cancellerà.

Nell'ambito della trattazione della controversia e della conciliazione il Titolare potrà trattare dati personali di soggetti coinvolti e/o collegati all'evento oggetto dell'Istanza (per es. "testimoni"); l'Interessato garantisce di aver ricevuto da tali soggetti il loro consenso al trattamento.

3. Finalità e Base giuridica del trattamento

I dati personali sono raccolti e trattati, secondo principi di necessità, liceità, correttezza, proporzionalità e trasparenza, esclusivamente per le finalità: **(a)** di istruttoria ed accertamento dei fatti oggetto dell'Istanza, **(b)** di gestione e risoluzione/conciliazione della controversia, **(c)** di organizzazione e gestione di un "data base" unico, presso la Segreteria dell'Organismo "ADR", per l'archiviazione dei dati e/o della documentazione e il rilascio agli Interessati, su richiesta, di copie, estratti della documentazione inerente il procedimento "ADR" nonché **(d)** per ottimizzare la gestione delle comunicazioni con gli Interessati medesimi mediante contatto telefonico.

La base giuridica del trattamento è:

- Per le finalità di cui alle precedenti lett. (a) e (b) e (c), l'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato mediante l'Istanza, ex art. 6.1 lett. (b) del GDPR,
- Per le finalità di cui alle precedenti lett. (a) e (b) e (c), l'adempimento di un obbligo di legge cui il Titolare è soggetto ai sensi dell'art. 141 e ss. del Codice del Consumo, ex art. 6.1 lett. (c) del GDPR

- Per la finalità di cui alla precedente lett. (d) relativa alla gestione delle comunicazioni, inerenti allo svolgimento del procedimento di conciliazione, tramite contatto telefonico, specifico consenso espresso dell'Interessato ex art. 6.1 lett. (a) del GDPR

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alle precedenti lettere (a) e (b) e (c) è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di svolgere le attività necessarie per tali finalità.

Il conferimento dei dati personali per la finalità di cui alla precedente lettera (d) è facoltativo. Resta inteso che il mancato rilascio del consenso per la finalità di cui alla lett. (d), espresso mediante selezione dell'apposita casella indicata nell'Istanza, comporterà esclusivamente l'impossibilità di essere contattato telefonicamente da parte della Segreteria e della Commissione di Conciliazione per comunicazioni inerenti allo svolgimento del procedimento di conciliazione; il consenso eventualmente rilasciato sarà comunque liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato fino al momento di ricezione della revoca stessa. La revoca del consenso potrà essere comunicata contattando il DPO della Società Titolare del trattamento dei dati personali, all'indirizzo indicato al precedente punto 1.

4. Modalità di trattamento e Tempi di conservazione

I dati saranno trattati, in modo elettronico, telematico e cartaceo, con logiche strettamente connesse alle finalità sopra indicate, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali stessi e da impedirne la divulgazione o l'uso non autorizzato, l'alterazione o distruzione.

In particolare, tali dati saranno trattati tramite i seguenti strumenti informatici:

- canale di posta elettronica PEC segreteria.adr@pec.autostrade.it, mediante il quale l'Interessato può trasmettere l'Istanza all'Organismo ADR per il tramite della sua Segreteria
- la piattaforma telematica "Muovy", fornita da un provider esterno, che consente la trasmissione da parte dell'Interessato della propria Istanza nonché la gestione dei dati e delle informazioni personali dei singoli procedimenti e delle relative conciliazioni. Per la sicurezza e protezione dei dati personali trattati mediante tale piattaforma, sono adottate misure di sicurezza tecnico-organizzative, ai sensi dell'art.32 GDPR, e registrati gli accessi (log) alla stessa da parte dei soggetti indicati al punto successivo.

Tutti i dati saranno conservati solo per il tempo necessario alle finalità per le quali vengono raccolti nel rispetto del principio di minimizzazione ex art. 5.1.c) GDPR, comunque per un tempo non superiore ai termini prescrizionali e decadenziali previsti dall'art. 141 quinquies del Codice del Consumo e dalle altre norme di legge in materia. Anche i dati raccolti nel data base, di cui al punto 3, lett. (d), saranno conservati, a far data dalla loro acquisizione, per un periodo tempo non superiore ai termini prescrizionali e decadenziali previsti dall'art. 141 quinquies del Codice del Consumo e dalle altre norme di legge in materia.

I dati saranno conservati nei server di ASPI collocati nel territorio italiano o all'interno dell'Unione Europea e non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea, salvo quanto indicato al successivo punto 6 per i trattamenti transfrontalieri.

5. Destinatari dei dati

All'interno del Titolare possono venire a conoscenza e trattare i dati personali esclusivamente i soggetti incaricati del trattamento ed autorizzati a compiere le operazioni di trattamento per le finalità di cui al precedente punto 3, tra i quali, in particolare, i membri dell'Organismo "ADR", della Segreteria dell'Organismo "ADR", della Commissione paritetica di conciliazione, dell'Organo Paritetico di Conciliazione e i Conciliatori designati.

Possono, altresì, venire a conoscenza e trattare i dati, soggetti terzi delegati tenuti a trattare i dati per le medesime finalità sopra indicate, che sono, all'uopo, nominati "Responsabili del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Le attività di hosting informatico e di gestione della piattaforma sono svolte da Salesforce per conto di ASPI, nominata/o allo scopo Responsabile del Trattamento ex art. 28 GDPR. L'elenco completo dei soggetti nominati Responsabili è disponibile presso i Titolari.

Tali dati possono essere comunicati ad altri soggetti che li tratteranno in qualità di Titolari autonomi per la gestione del procedimento ADR e della relativa conciliazione in base a norme di legge o di regolamento (quali per esempio Associazioni dei Consumatori ed Utenti, Studi Legali). ASPI non si assume alcuna responsabilità rispetto ai trattamenti effettuati da tali Titolari autonomi, dovendo gli Interessati far riferimento alle singole informative privacy degli stessi.

In nessun caso i Suoi dati personali saranno oggetto di diffusione.

6. Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea salvo che non si tratti di eseguire un procedimento "ADR" transfrontaliero. Nel caso di trasferimento dei dati verso Paesi extra U.E., i dati comunicati saranno soltanto quelli strettamente necessari allo svolgimento del procedimento e sarà comunque garantita da parte del Titolare la verifica della sussistenza di una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea, ovvero saranno predisposte con le eventuali terze parti destinatarie, idonee clausole di protezione dei Suoi dati. In ogni caso, i destinatari dei dati sono comunque vincolati al rispetto della riservatezza di cui al GDPR ed alla normativa vigente in materia di procedimento "ADR"

7. Diritti degli Interessati

Si informa, infine, che gli artt. 15-22 GDPR conferiscono agli interessati la possibilità di esercitare specifici diritti; l'interessato può ottenere dai Titolari del trattamento: l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, la revoca del consenso, nonché la portabilità dei dati che lo riguardano. L'interessato ha inoltre diritto di opposizione al trattamento. Nel caso in cui venga esercitato il diritto di opposizione i Titolari si riserva la possibilità di non dare seguito all'istanza, e quindi di proseguire il trattamento, nel caso in cui sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità al Titolare competente del trattamento oppure, se nominato, direttamente al relativo Data Protection Officer ("DPO"), all'indirizzo riportato al precedente punto 1 .

Si informa inoltre che l'interessato potrà proporre reclamo ai sensi dell'art. 57 lett. f) GDPR all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali Piazza Venezia, 11, 00187 Roma (RM), per far valere i Suoi diritti in relazione al trattamento dei Suoi Dati.