

Spett.le  
TUA S.p.A.  
Via Asinio Herio, 75  
66100 CHIETI  
PEC: [tuapec@pec.tuaabruzzo.it](mailto:tuapec@pec.tuaabruzzo.it)

Spett.le  
Regione Abruzzo  
Dipartimento Infrastrutture, Trasporti,  
Mobilità, Reti e Logistica Servizio di  
Trasporto Pubblico-DPE005  
[dpe005@pec.regione.abruzzo.it](mailto:dpe005@pec.regione.abruzzo.it)

**Oggetto: contratto per la distribuzione, commercializzazione e vendita di biglietti singoli (di corsa semplice) di TUA S.p.A. tramite il sistema PICO Multicompany denominato Sistema Unico di Vendita (S.U.V.)**

*Facendo seguito a quanto discusso nel corso dei diversi incontri, con la presente formuliamo una proposta di accordo teso a definire i termini e le condizioni per la realizzazione delle attività indicate in oggetto.*

\*\*\*

## SCHEMA DI CONTRATTO

### TRA

**TUA S.p.A.**, con sede in Chieti, Via Asinio Herio 75, capitale sociale di euro ..... i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Chieti, R.E.A. n. ...., Codice Fiscale e Partita IVA 00288240690, la quale interviene nel presente contratto nella persona del legale rappresentante, ....., munito degli occorrenti poteri (di seguito, "TUA")

### E

**Trenitalia S.p.A.** – società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. – con sede legale e amministrativa in Roma, Piazza



della Croce Rossa n. 1, Codice Fiscale e Partita IVA 05403151003, capitale sociale Euro 1.607.137.500,00 interamente versato, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, la quale interviene nel presente contratto nella persona di ... (di seguito, “Trenitalia”)

## **E**

**Regione Abruzzo**, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede legale a L’Aquila (AQ) in via Leonardo Da Vinci n. 6, Codice Fiscale 80003170661, rappresentata da ....., che interviene ed agisce in qualità di .... (di seguito, “Regione”)

di seguito congiuntamente indicate come “Parti” o disgiuntamente anche solo “Parte”.

## **PREMESSO CHE:**

1. Trenitalia è una società appartenente al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che esercita principalmente attività di trasporto ferroviario passeggeri in virtù di apposita licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
2. Trenitalia esercita il ruolo di distributore di propri prodotti e servizi, nonché di quelli dei propri *partner* commerciali attraverso la propria piattaforma integrata commerciale (PICO);
3. in particolare, la citata piattaforma è abilitata all’emissione dei titoli di viaggio in modalità “Multicompany”, che consente cioè l’emissione di titoli di viaggio in nome e per conto del vettore che effettua il servizio di trasporto;
4. TUA è una società affidataria del servizio di trasporto pubblico su ferrovia che nella regione Abruzzo effettua attività di trasporto pubblico locale, riferito sia al settore extraurbano che a quello urbano, comprensivo anche di un servizio tranviario, sulle relazioni San Benedetto del Tronto – Pescara – Termoli, Pescara – Sulmona -Roma,



- L'Aquila – Sulmona, Giulianova – Teramo e San Vito/Lanciano – Lanciano;
5. Trenitalia già distribuisce titoli di viaggio di alcuni servizi di TUA di TPL su gomma esclusivamente in combinazione con i propri titoli ferroviari, in virtù della *“Convenzione finalizzata alla vendita da parte di Trenitalia di titoli di viaggio del servizio bus tra la stazione ferroviaria di Pescara Centrale e l'Aeroporto di Pescara e viceversa operato dal vettore TUA, unitamente ad alcuni servizi ferroviari”* e, pertanto, tali servizi su gomma non rientrano nell'ambito del presente contratto;
  6. la Regione Abruzzo, ente committente di entrambe le Parti, ha comunicato l'intenzione di avviare un nuovo “Sistema Unico di Vendita” (S.U.V.) dei servizi ferroviari di interesse regionale di Trenitalia e di TUA, anche utilizzando la modalità “multicompany” di Trenitalia; a tal fine con DGR n. .... del .... la Regione ha autorizzato la sottoscrizione del presente Contratto, approvandone il relativo schema ed individuando le risorse finanziarie a copertura di:
    - un apposito stanziamento economico in favore di Trenitalia per coprire il progetto di investimento (stimato in euro 120.000, salvo conguaglio),
    - un apposito stanziamento in favore di Trenitalia per la gestione del nuovo “Sistema Unico di Vendita” (c.d. canone funzionale) valevole per le annualità fino al 2028, che contempla circa tre aggiornamenti annuali di servizi e/o tariffe;
  7. le Parti intendono quindi prevedere che Trenitalia possa vendere i biglietti singoli (di corsa semplice) di TUA di cui all'allegato A, tramite la propria piattaforma integrata di vendita PICO in modalità Multicompany (i titoli saranno emessi a partita IVA TUA) presumibilmente a partire dalla release di rilascio prevista entro il mese di dicembre 2024;
  8. pertanto, TUA intende conferire mandato con rappresentanza a Trenitalia per far distribuire i titoli di viaggio di cui all'allegato A attraverso la piattaforma integrata di vendita PICO;
  9. le Parti, con il presente contratto, intendono regolare termini, condizioni e modalità di



svolgimento delle suddette attività di distribuzione, commercializzazione, vendita e rendicontazione dei titoli di viaggio di TUA da parte di Trenitalia;

10. TUA continuerà a distribuire i propri titoli di viaggio avvalendosi di tutta la propria rete di vendita;
11. le attività di caricamento iniziale dei dati di rete, inclusa la stazione di Lanciano ex ferrovia Adriatico/Sangritana, e dell'orario treni sul sistema N.T.S. sono già state eseguite e i relativi aggiornamenti restano in capo a TUA che si farà carico di garantire in N.T.S. la denominazione del treno "Regionale TUA", specificandolo anche nel campo NOTE. L'accesso al sistema N.T.S. è regolato da separato accordo – in essere – tra Trenitalia e TUA medesima.

**Tutto ciò premesso,  
tra le Parti si conviene e si stipula quanto segue.**

#### **Art. 1**

##### **Premesse ed allegati**

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

#### **Art. 2**

##### **Definizioni**

Nel presente contratto si adottano le seguenti definizioni, che nel corpo del testo verranno utilizzate indifferentemente sia al singolare che al plurale.

**Sistema Unico di Vendita (S.U.V.):** progetto richiesto e finanziato economicamente da Regione Abruzzo.

**Clientela:** i passeggeri e/o altri soggetti richiedenti l'acquisto di Prodotti e Servizi venduti in base al Contratto.



**Contenuti Concessi in Licenza:** tutti i dati informativi, di vendita e contabili – nonché ogni altra informazione necessaria od utile esclusivamente al fine di dare esecuzione al Contratto – resi disponibili da TUA e concessi in licenza a Trenitalia, ivi inclusi tutti gli aggiornamenti, miglioramenti, correzioni o modifiche apportati periodicamente a detti dati e informazioni da parte di TUA.

**Contratto:** il presente atto.

**Documento Fiscale elettronico:** il documento informatico tributario emesso e conservato in formato elettronico, non modificabile, conforme alle disposizioni contenute nel D.M. 30 giugno 1992.

**ID-Entitlement:** codice generato dalla Piattaforma di vendita PICO per ogni transazione generata sul sistema che identifica univocamente i Prodotti e Servizi acquistati.

**Licenza:** il documento allegato sub B al Contratto, relativo ai Contenuti Concessi in Licenza da TUA a Trenitalia per l'utilizzo e l'interscambio di tutti i dati informativi, di vendita e contabili e di ogni altra informazione necessaria od utile esclusivamente al fine di dare esecuzione al Contratto.

**NTS:** “New Timetable System”, sistema di Trenitalia per la gestione dei dati relativi all'Orario Commerciale dei servizi passeggeri.

**Paperless:** procedura di vendita mediante emissione di Titoli in formato elettronico, non richiedente di norma alcun supporto cartaceo.

**Piattaforma Integrata Commerciale PICO** (di seguito, anche solo, PICO): sistemi ed applicativi, sia hardware che software, utilizzati per lo svolgimento delle attività di distribuzione, commercializzazione e vendita oggetto del Contratto, che consentono la gestione dei dati informativi, di vendita e contabili, nonché l'accesso alle informazioni per l'esecuzione del Contratto.

**Prodotti/Servizi:** biglietti singoli (di corsa semplice) di TUA presenti nella Piattaforma di Vendita PICO per essere venduti alla Clientela.



**Promemoria di viaggio:** documento rilasciato al cliente che riporta le informazioni relative al contratto di trasporto stipulato, ovvero al viaggio. Il promemoria può essere comunicato al cliente tramite SMS, ovvero a mezzo posta elettronica, ovvero su supporto cartaceo. Il promemoria di viaggio è identificato con il numero di ID-Entitlement. Per ogni promemoria di viaggio esiste un documento fiscale associato al Biglietto elettronico ovvero fattura.

**Provvigioni:** le somme riconosciute a Trenitalia come corrispettivo per le attività di vendita rese in base al Contratto.

**Punto Vendita Diretto:** spazio/luogo/sito/applicazione gestito direttamente da Trenitalia (ad es. Biglietteria, Self-Service, sito web, app, ecc), adibito allo svolgimento delle attività di distribuzione, commercializzazione e vendita di Prodotti e Servizi.

**Punto Vendita Indiretto:** spazio/luogo/sito internet/applicazione che non viene gestito direttamente da Trenitalia ed è abilitato/autorizzato allo svolgimento delle attività di distribuzione, commercializzazione e vendita di Prodotti e Servizi sulla base di specifiche Condizioni Generali o attraverso accordi distributivi stipulati da Trenitalia, che TUA dichiara sin da ora di conoscere e di accettare.

**Rete di Vendita:** l'insieme dei Punti Vendita Diretti ed Indiretti.

**Sistema di Rendicontazione delle Vendite SiReV 2.0:** la piattaforma di rendicontazione dei ricavi da traffico viaggiatori, a supporto dei processi di contabilizzazione, fatturazione e controllo.

**Titoli:** biglietti singoli (di corsa semplice), contrassegni, credenziali o altri documenti emessi elettronicamente tramite la Piattaforma di Vendita in formato cartaceo o Paperless, che legittimano la Clientela ad usufruire dei servizi di trasporto acquistati.

### Art. 3

#### Oggetto del Contratto



**3.1** Con il presente Contratto TUA affida a Trenitalia, che accetta, l'incarico di distribuire, commercializzare e vendere i Titoli di TUA medesima in suo nome e per suo conto, avvalendosi della Piattaforma di Vendita PICO, alle condizioni e termini di seguito riportati.

**3.2** I Titoli sono venduti da Trenitalia presumibilmente a partire dalla release di rilascio prevista entro il mese di dicembre 2024.

Inizialmente i Prodotti e Servizi venduti da Trenitalia saranno esclusivamente quelli riportati in allegato A; nel corso della durata del Contratto, TUA potrà manifestare a Trenitalia l'intenzione di estendere la vendita ad altri titoli di viaggio e Trenitalia si riserva di aderire a tale proposta fornendo riscontro e una stima dei costi per l'adeguamento del sistema di vendita entro il termine di 45 giorni. In caso di adesione alla richiesta di TUA, Trenitalia invierà l'allegato A aggiornato e valuterà se sia necessario un aggiornamento dell'allegato D (Accordo di Data Protection).

#### **Art. 4**

##### **Attività ed obblighi del mandatario Trenitalia.**

**4.1** Nell'ambito del mandato di cui al precedente art. 3, Trenitalia in particolare si impegna a svolgere le seguenti attività:

- a. effettuare la vendita dei Titoli utilizzando la Piattaforma Commerciale PICO, attenendosi alle procedure e regole fissate e comunicate da TUA, procedendo alle emissioni dei relativi Titoli nei formati previsti nella piattaforma di vendita, a seconda delle indicazioni ricevute da TUA;
- b. esigere ed incassare dalla Clientela, per la vendita dei Titoli, il pagamento degli introiti da riversarsi poi a TUA;
- c. comunicare a TUA, non appena note, eventuali sospensioni delle attività di cui al Contratto che si protraggano per un periodo superiore a 48 h;



- d. comunicare alla Clientela, secondo standard condivisi tra TUA e Trenitalia, l'opportunità di acquistare i Titoli di TUA sui canali di vendita di Trenitalia;
- e. assicurare il tempestivo aggiornamento dei propri operatori in relazione alle variazioni, novità normative o di sistema introdotte e comunicate da TUA con congruo anticipo ed almeno con 48 ore di preavviso rispetto alla loro operatività;
- f. assicurare il tempestivo aggiornamento delle Tariffe TUA in vendita dalla Piattaforma PICO e le eventuali modifiche (eliminazione/inserimento) sulla base di indicazioni fornite da TUA;
- g. comunicare i canali di vendita abilitati alla vendita dei Prodotti TUA;
- h. consentire a TUA il controllo off-line e on-line delle informazioni contenute nei codici AZTEC dei biglietti singoli (di corsa semplice) emessi;
- i. Trasmettere a Trenitalia lo schema "Itinerario e Prezzi" dei biglietti singoli (di corsa semplice) secondo l'allegato E.

Nello specifico:

-Il prezzo a tariffa nell'area regionale dell'Abruzzo sarà il medesimo della Tariffa 39/1/Abruzzo di Trenitalia. Le stazioni da considerare come confini tariffari nell'area regionale dell'Abruzzo sono le medesime dell'allegato n.13 della parte III delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia. In ogni caso Trenitalia provvederà a comunicare a TUA gli adeguamenti/incrementi tariffari della Regione Abruzzo, previsti dal 1° gennaio di ogni anno, entro il 30 settembre dell'anno precedente per consentire a TUA l'invio dello schema "Itinerario e Prezzi" a Trenitalia entro il 15 ottobre.

-Il prezzo dei biglietti per itinerari che si estendono dai confini tariffari dell'Abruzzo fino alle stazioni di San Benedetto del Tronto e/o di Roma, non potendo essere determinato secondo *l'Algoritmo proporzionale per prezzo* stabilito dalle Regioni e Prov.





Autonome che definisce la tariffa regionale con applicazione sovraregionale, saranno definiti dalla Regione Abruzzo e comunicati a TUA. In ogni caso i suddetti prezzi dovranno essere i medesimi di quelli applicati da Trenitalia sugli itinerari di viaggio verso le stazioni di San Benedetto del Tronto e/o di Roma. Trenitalia provvederà a informare TUA e Regione Abruzzo sugli adeguamenti/incrementi tariffari delle Regioni Lazio e Marche, con adeguato anticipo temporale, al fine di permettere a TUA di aggiornare per tempo lo schema “Itinerario e Prezzi”.

- j. assicurare i secondi contatti, secondo quanto regolamentato dall'All.C, in applicazione delle Condizioni Generali di Trasporto di TUA riportate nella Carta della Mobilità e dei Servizi Ferroviari pubblicata sul sito [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) per le seguenti fattispecie, in relazione alle quali le condizioni generali di TUA sono identiche a quelle di Trenitalia: 1) cambio data e ora 2) rinuncia al viaggio per fatto del passeggero 3) annullamento da operatore (entro 30 minuti, solo in biglietteria), 4) cambio biglietto. Per tutte le altre casistiche risponde il vettore TUA. La gestione dei reclami e delle vertenze aventi in oggetto servizi ferroviari TUA sono di esclusiva competenza del vettore TUA.

## **Art. 5**

### **Rete di Vendita**

**5.1** I Titoli di TUA caricati sulla piattaforma PICO sono venduti da Trenitalia presumibilmente a partire dalla release di rilascio prevista entro il mese di dicembre 2024 tramite i Canali di Vendita riportati nell'allegato A.

Nel corso della durata del Contratto, TUA potrà manifestare a Trenitalia l'intenzione di estendere la distribuzione anche ad ulteriori Canali di Vendita Diretti e/o Indiretti e Trenitalia si riserva di aderire a tale proposta fornendo riscontro entro il termine di 45 giorni.

**5.2** Resta ferma la piena discrezionalità di Trenitalia di variare nel tempo, sia in aumento che in diminuzione, il numero e la tipologia dei Punti Vendita Diretti e Indiretti.



**5.3** Nel Punto Vendita diretto devono essere esposti in modo chiaro e ben visibile, compatibilmente con la disponibilità degli spazi di Trenitalia, i segni distintivi messi a disposizione da TUA, dai quali risulti evidente che lì viene effettuata la vendita di Titoli in nome e per conto di TUA.

## **Art. 6**

### **Controlli e verifiche**

**6.1** Previo accordo con Trenitalia, TUA ha facoltà di effettuare controlli e verifiche sui Punti Vendita allo scopo di accertare l'osservanza delle obbligazioni derivanti dal Contratto. Tali attività non riguardano le vendite di prodotti di Trenitalia eseguite da Trenitalia nei propri Punti Vendita.

**6.2** Trenitalia è tenuta a prestare la necessaria collaborazione, fermo restando l'obbligo di TUA di adottare tutte le cautele tese ad evitare che l'esercizio di detta facoltà comporti un eccessivo aggravio all'espletamento dell'attività commerciale di Trenitalia.

**6.3** Trenitalia non ha diritto ad alcuna forma di pagamento da parte di TUA, nemmeno a titolo di rimborso spese, per l'attività di collaborazione prestata in occasione di ispezioni di qualunque genere.

## **Art. 7**

### **Provvigioni**

**7.1** Per le attività di vendita dei Titoli, TUA riconoscerà a Trenitalia una Provvigione, come riportato nell'allegato A.

## **Art. 8**

### **Obblighi di TUA**

**8.1** TUA deve fornire a Trenitalia:

- a. i Contenuti Concessi in Licenza con i relativi aggiornamenti periodici;



b. ogni informazione comunque collegata all'esecuzione del Contratto.

**8.2** Inoltre, TUA si obbliga a:

- a. comunicare il verificarsi di eventi di particolare gravità (quali, a titolo esemplificativo, scioperi del proprio personale, incidenti, perturbazioni del traffico) che alterino il regolare svolgimento dei servizi di trasporto di TUA;
- b. comunicare le variazioni intervenute sull'offerta dei servizi di trasporto operati da TUA su una o più tratte determinate;
- c. inserire il nominativo di Trenitalia nell'elenco dei venditori ufficiali di TUA medesima, che questa si impegna a pubblicare sui propri canali informativi destinati alla Clientela, avendo cura di aggiornare i relativi dati identificativi sulla base delle indicazioni fornite dalla stessa Trenitalia;
- d. organizzare nell'ambito territoriale, concordandolo con Trenitalia, i corsi di formazione eventualmente necessari all'istruzione e aggiornamento dei referenti per la formazione del personale preposto alla vendita;
- e. assicurare i secondi contatti per tutte le casistiche diverse da quelle garantite da Trenitalia di cui al precedente art. 4 lett. j.

Per rendere il flusso di comunicazione più efficace, ciascuna Parte si impegna ad individuare ed a comunicare tempestivamente all'altra impresa di trasporto, i nominativi dei referenti deputati alla gestione delle eventuali variazioni di cui al punto 8.2. a. e b. del presente articolo.

## **Art. 9**

### **Divieto di Esclusiva**

**9.1** L'incarico di cui al presente Contratto non è affidato a Trenitalia in via esclusiva e, pertanto, TUA ha la facoltà di commercializzare i propri Titoli sia con propri canali di vendita diretti che attraverso la propria rete distributiva indiretta, ovvero ancora di affidare il medesimo incarico ad altri distributori operanti anche nella medesima area territoriale di Trenitalia.



9.2 Parallelamente Trenitalia è libera di svolgere, direttamente o indirettamente, attività di distribuzione, commercializzazione e vendita per conto di altre società ed operatori, anche se concorrenti di TUA.

#### **Art. 10**

##### **Inibizione all'accesso**

10.1 TUA ha la facoltà di inibire a Trenitalia l'accesso a PICO esclusivamente per i propri Prodotti e Servizi al verificarsi di anche uno solo degli eventi indicati al successivo art. 15.

10.2 L'inibizione ha effetto dal giorno successivo alla data dell'apposita comunicazione inviata a mezzo PEC a Trenitalia. I collegamenti sono ripristinati a decorrere dal giorno successivo alla data in cui TUA ha cognizione del fatto che l'inadempimento sia cessato, salvo che per i casi in cui tale inadempimento abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto.

#### **Art. 11**

##### **Sistemi a supporto dell'attività di vendita, rendicontazione e riconciliazione multicompany**

11.1 La Piattaforma Integrata Commerciale PICO è abilitata alla vendita dei Prodotti e Servizi di TUA, secondo le caratteristiche e le condizioni previste. Per tutte le operazioni finalizzate, la Piattaforma Integrata Commerciale PICO emetterà il promemoria di viaggio da consegnare al cliente con le caratteristiche previste da TUA, il biglietto elettronico da consegnare al cliente, qualora ne faccia richiesta. Le caratteristiche del promemoria di viaggio e del biglietto elettronico emesso secondo le caratteristiche del vettore TUA sono state oggetto di specifici collaudi condivisi tra TUA e Trenitalia. Con particolare riferimento alle richieste di fatturazione dei biglietti TUA, le stesse saranno gestite da TUA. La conservazione dei biglietti elettronici sarà a cura di TUA.



**11.2** Tutte le operazioni di vendita e le operazioni relative ai pagamenti che afferiscono alle attività svolte da Trenitalia per conto di TUA sono riepilogate nelle procedure contabili di cui in allegato C.

Le procedure di rendicontazione che saranno messe a disposizione di TUA sono state oggetto di specifici collaudi condivisi tra Trenitalia e TUA.

**11.3** È sempre facoltà di Trenitalia modificare in maniera rilevante in tutto o in parte la Piattaforma Integrata Commerciale PICO e il Sistema di Rendicontazione delle Vendite SiReV 2.0 in relazione all'evoluzione delle tecnologie; in tali casi saranno comunicate con congruo anticipo di almeno 30 (trenta) giorni, a TUA – al fine di consentire eventuali interventi di adeguamento del *software* e dell'*hardware* e dei relativi collegamenti telematici prima dell'entrata in esercizio delle modifiche – le modalità di accesso a quest'ultimo, nonché le necessarie regole e misure di sicurezza, procedendo – ove necessario – al rilascio di nuove credenziali di accesso.

## **Art. 12**

### **Procedure di rendicontazione**

**12.1** Tutte le vendite effettuate avvalendosi della Piattaforma Integrata Commerciale PICO saranno rendicontate sul Sistema di Rendicontazione delle Vendite SiReV 2.0 per definire il rapporto di debito di Trenitalia verso TUA.

**12.2** Trenitalia, con cadenza trimestrale, determina la posizione debitoria verso TUA per gli introiti dalla vendita dei titoli di viaggio di TUA medesima. Sul sistema SiReV 2.0 è disponibile, come da procedure contabili di cui in Allegato C, il riepilogo trimestrale delle vendite per il calcolo delle provvigioni, per la determinazione della posizione creditoria di Trenitalia verso TUA per la remunerazione dell'attività di distribuzione. Tale attività sarà effettuata entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento o, in caso di giornata festiva, nella prima giornata lavorativa successiva.



### **Art. 13**

#### **Fatturazione delle provvigioni**

**13.1** Trenitalia emetterà trimestralmente regolare fattura nei confronti di TUA sulla base della reportistica trasmessa da Trenitalia basata sui dati presenti sul sistema di rendicontazione (Sirev 2).

**13.2** Le fatture relative alle Provvigioni saranno emesse da Trenitalia ai sensi della normativa fiscale vigente ed entro il trimestre successivo a quello di competenza.

### **Art. 14**

#### **Pagamenti**

**14.1** Trenitalia liquiderà a TUA gli importi degli introiti dei titoli di viaggio al netto delle provvigioni preventivamente fatturate, con cadenza trimestrale, entro 60 giorni dalla fine del trimestre di riferimento.

Trenitalia provvederà ad effettuare un bonifico in favore di TUA sul c/c IBAN n. .... presso ..... alla scadenza stabilita dal presente articolo per le vendite maturate nel periodo di riferimento al netto delle provvigioni spettanti alla stessa Trenitalia.

**14.2** In caso di ritardato versamento degli introiti derivanti dalla vendita dei Prodotti e Servizi rispetto ai termini pattuiti, Trenitalia – salva la prova che il ritardo sia occorso per causa alla stessa non imputabile – sarà tenuta a corrispondere a TUA gli interessi di mora allineati al tasso stabilito dalle norme vigenti poste a tutela della concorrenza e del mercato ed emanate in attuazione delle direttive comunitarie regolanti la materia. Gli interessi per ritardato pagamento saranno calcolati secondo quanto previsto dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 ed addebitati con cadenza semestrale.



## **Art. 15**

### **Clausola risolutiva espressa**

**15.1** Il Contratto si risolve di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., ove si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- a. omissione o ritardo nel versamento degli introiti conseguiti verificatasi per almeno 3 (tre) volte anche non consecutive nel corso della durata del Contratto;
- b. permanere per oltre 30 (trenta) giorni, delle condizioni che hanno portato all'inibizione all'accesso telematico di cui al precedente art. 10;
- c. violazione degli obblighi di cui al successivo art. 20 (Riservatezza);
- d. violazione degli obblighi di cui al successivo art. 22 (Clausola d'integrità);
- e. violazione degli obblighi di cui al successivo art. 23 (Trasparenza);
- f. violazione degli obblighi di cui al successivo art. 25 (Clausola di sicurezza informatica).

**15.2** La volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa è comunicata a mezzo PEC alla Parte inadempiente.

## **Art. 16**

### **Trattamento e trasmissione reclami passeggeri**

**16.1** Ferma restando la collaborazione delle Parti, sarà esclusiva cura ed onere della Parte che svolge i servizi cui il reclamo si riferisce, fornire una risposta alla clientela, rispettando i termini e le condizioni previste dal Regolamento (UE) n. 782/2021, nonché dalla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

**16.2** La trasmissione all'altra Parte di reclami della Clientela avverrà mediante i seguenti strumenti:

Trenitalia: attraverso il link:

[https://reclamisuggerimenti.trenitalia.com/biglietterie\\_imprese\\_partner](https://reclamisuggerimenti.trenitalia.com/biglietterie_imprese_partner)

TUA attraverso il link .....



**16.3** Al fine di consentire una più efficiente e tempestiva gestione dei reclami della Clientela, la Parte che riceve un reclamo provvederà a trasmetterlo alla Parte competente tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informandone contestualmente il cliente, fornendo i riferimenti dell'ufficio competente a rispondere ed al quale il cliente può eventualmente inviare successive comunicazioni.

Qualora nel reclamo siano contenute lamentele relative al servizio di trasporto su gomma svolto da TUA e per il quale Trenitalia ha emesso il relativo titolo di viaggio, il riscontro sarà a cura di TUA

Qualora nel reclamo siano contenute lamentele relative all'attività di vendita svolta in esecuzione del mandato conferito, il riscontro sarà a cura di Trenitalia.

**16.4** Per rendere il flusso di comunicazione più efficace, ciascuna Parte si impegna ad individuare ed a comunicare tempestivamente all'altra impresa di trasporto, i nominativi dei riferimenti deputati alla gestione dei reclami.

per Trenitalia:

PEC: dir.regionale.abruzzo@cert.Trenitalia.it;

c.a. ....

Per TUA

PEC: tuapec@pec.tuabruzzo.it

c.a. ....

**16.5** La trasmissione di reclami e di eventuali segnalazioni avverrà a titolo gratuito, senza che alcunché possa essere preteso nei confronti dell'altra impresa di trasporto.

## **Art. 17**

### **Gestione dei Titoli emessi e dei secondi contatti**

**17.1** Le modalità di gestione dei Titoli già emessi in caso di modifica degli stessi (operazioni dette "secondi contatti") e le procedure di Post Vendita sono descritte all'allegato C del presente Contratto.





**17.2** A garanzia di una celere ed efficace gestione delle criticità intervenute, Trenitalia si impegna a comunicare alla clientela eventuali irregolarità/modifiche del servizio non appena tali informazioni si rendono disponibili.

## **Art. 18**

### **Durata e rinnovo**

**18.1** Il Contratto ha efficacia a decorrere dal 15/09/2024 e sino al 14/09/2025.

**18.2** Il presente Contratto s'intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 3 anni, salvo disdetta espressa di una delle Parti da comunicarsi a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza.

**18.3** In caso di sospensione/cessazione del presente Accordo, anche solo parziale, rimane comunque fermo l'impegno della Regione all'erogazione dell'apposito stanziamento economico in favore di Trenitalia per coprire il progetto di investimento, come deliberato con DGR.....del.....

## **Art. 19**

### **Cessione dei crediti e debiti**

**19.1** I crediti e i debiti derivanti dal presente Contratto possono formare oggetto di cessione o di delegazione o di mandato all'incasso o di qualsiasi atto di disposizione ("Cessione") a favore di Fercredit-Servizi Finanziari S.p.A. – società del Gruppo FS Italiane S.p.A. - o di intermediari bancari e finanziari autorizzati e vigilati dalla Banca d'Italia.

**19.2** Entro 20 giorni dal ricevimento della notifica della Cessione, l'altra Parte può opporre diniego espressamente motivato.

**19.3** In ogni caso, la Parte può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.



## **Art. 20**

### **Riservatezza**

**20.1** Le Parti si impegnano ad osservare e far osservare al proprio personale, nonché agli eventuali sub-affidatari, l'obbligo di riservatezza in ordine alle informazioni fornite in relazione all'esecuzione del Contratto.

Le Parti, pertanto, non divulgheranno tali informazioni e garantiranno la massima riservatezza nei confronti dei terzi circa dati, informazioni, cognizioni, documenti nonché studi, elaborazioni od analisi di cui siano venute a conoscenza in occasione dello svolgimento delle attività di cui al presente Contratto.

**20.2** È fatto divieto alle Parti di fare, o autorizzare a terzi a realizzare, pubblicazioni sui risultati delle attività/servizi ricevuti in virtù del presente Contratto, i cui diritti sono riservati in via esclusiva.

**20.3** Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo restano vincolanti senza limite di tempo, anche in caso di risoluzione del presente Contratto.

## **Art. 21**

### **Domicilio delle Parti e comunicazioni**

**21.1** Salva diversa previsione contrattuale, il domicilio legale delle Parti è elettivamente fissato presso le rispettive sedi legali.

**21.2** Eventuali integrazioni o variazioni alle informazioni scambiate tra le Parti in sede di attivazione del Contratto dovranno essere tempestivamente comunicate con le modalità di cui al successivo comma 3.

**21.3** Le comunicazioni, che il presente Contratto stabilisce da inviarsi a mezzo PEC, andranno trasmesse:

per Trenitalia:

PEC: [segreteriaacdati@cert.trenitalia.it](mailto:segreteriaacdati@cert.trenitalia.it)

c.a. Responsabile Coordinamento Vendita, Post Vendita e Conciliazioni Paritetiche Regionali



Per TUA

PEC: tuapec@pec.tuabruzzo.it

c.a. ....

Per Regione

PEC: dpe005@pec.regione.abruzzo.it

c.a. ....

**21.4** Ciascuna delle Parti si impegna a comunicare ogni eventuale successiva variazione della propria e-PEC.

**21.5** Ciascuna delle Parti si impegna a controllare con periodicità regolare le e-mail/PEC inviate e a mantenere la casella di posta elettronica in condizioni di efficienza, in modo da consentire il regolare afflusso e deflusso delle *e-mail*. Resta inteso che, in ogni caso, le comunicazioni dovranno essere effettuate con modalità idonee a garantire l'integrità dei dati trasmessi, nonché, ove necessario, la loro riservatezza e/o segretezza.

## **Art.22**

### **Clausola di integrità**

Le Parti gestiscono i rapporti e gli affari, riferendosi a principi etici contenuti:

- per Trenitalia nel Codice Etico del Gruppo FS Italiane (“Codice Etico”), nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. di Trenitalia (“Modello 231”) e nella Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane pubblicati all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Chi Siamo”, sottosezione “Etica Compliance e integrità” che possono essere scaricati e stampati on-line o di cui potrà essere chiesta in ogni momento copia cartacea;
- per la Regione nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione Codice Etico e nel Codice di Comportamento dei dipendenti, pubblicati al seguente indirizzo:



<https://www.regione.abruzzo.it>, sezione “Amministrazione-trasparente” che possono essere scaricati e stampati on-line o di cui potrà essere chiesta in ogni momento copia cartacea;

- per TUA nel Codice Etico pubblicato all'indirizzo <https://www.tuabruzzo.it/codice-etico/> che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà essere chiesta in ogni momento copia cartacea.

Ciascuna Parte:

a) dichiara e garantisce di aver preso visione dei documenti etici delle altre Parti sopra richiamati e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;

b) dichiara di prendere atto degli impegni assunti dalle altre Parti nei documenti sopra citati e di impegnarsi al rispetto dei principi e delle previsioni ivi contenuti nonché di fare in modo, nello svolgimento della propria attività e nella gestione dei rapporti con eventuali terze parti, che queste ultime si informino ai principi equivalenti a quelli adottati dalle Parti;

c) si impegna, ad informare le altre Parti di qualunque fatto o circostanza potenzialmente in contrasto con i valori, principi e regole di condotta indicati nei sopra citati documenti di cui siano venute a conoscenza in ragione del rapporto contrattuale in essere.

Le Parti prendono atto che le segnalazioni rilevanti ai sensi e per gli effetti del Modello 231, ivi incluso il Codice Etico, e ai fini anticorruzione, possono essere effettuate tramite le piattaforme dedicate:

- per Trenitalia, tramite la piattaforma dedicata, disponibile all'indirizzo internet [www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#/](http://www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#/), ovvero secondo le modalità e tramite i canali indicati all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Whistleblowing-segnalazioni” indicata nella home page del sito;

- per la Regione tramite la piattaforma dedicata, disponibile all'indirizzo internet <https://anticorruzione.regione.abruzzo.it/>;

- per TUA tramite le modalità e tramite i canali indicati all'indirizzo <https://www.tuabruzzo.it/>



Le Parti convengono che l'inosservanza da parte di una di esse di una qualsiasi delle suddette previsioni, nonché il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo, configurano per la Parte non inadempiente un'ipotesi di risoluzione di diritto del presente Contratto/Accordo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del codice civile, secondo le modalità indicate all'art 15 (Clausola risolutiva espressa).

## **Art. 23**

### **Trasparenza**

**23.1** Ciascuna delle Parti espressamente ed irrevocabilmente:

- dichiara che non vi è stata mediazione od altra opera di terzi per la conclusione del Contratto;
- dichiara di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o attraverso società collegate o controllate, somme e/o altri corrispettivi a titolo di intermediazione o simili e comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme finalizzate a facilitare e/o rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del Contratto rispetto agli obblighi assunti né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

**23.2** Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del comma precedente, ovvero non fossero rispettati gli impegni e gli obblighi assunti per tutta la durata del Contratto, quest'ultimo si intenderà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, per fatto e colpa della Parte inadempiente che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

## **Art. 24**

### **(Trattamento dei dati personali)**

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'affidamento e all'esecuzione del contratto, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e



trasparenza previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

In particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del principio di minimizzazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.

È fermo l'obbligo di ciascuna delle Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, di fornire l'informativa sul trattamento dei dati personali alle persone fisiche della propria organizzazione e a quelle dell'altra Parte i cui dati siano trattati per le finalità di cui al primo paragrafo del presente articolo e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati.

L'obbligo di informativa di cui al terzo comma viene assolto da Trenitalia S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione Protezione dati personali del sito istituzionale [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), da TUA mediante pubblicazione nella sezione Protezione dati personali del sito istituzionale [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it) e dalla Regione mediante pubblicazione sul sito [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it).

Ciascuna Parte risponde delle contestazioni, azioni o pretese avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità in merito alla inosservanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i), ad essa ascrivibili.

#### **Art. 24 bis**

##### **Accordo di data protection Titolare - Responsabile**

Considerato che le attività previste nel presente Contratto comportano il trattamento di dati personali da parte di Trenitalia (Responsabile del Trattamento) per conto di TUA (Titolare del Trattamento), i diritti e gli obblighi di Titolare e Responsabile vengono disciplinati dalle Parti tramite specifico Accordo Data Protection ai sensi dell'art. 28 del GDPR (*General Data Protection Regulation* – Reg. UE 679/2016), che si allega al Contratto (Allegato D) e che costituisce parte integrante dello stesso.

I soggetti designati quali referenti per l'Accordo di Data Protection che, in base alle attività assegnate ed all'assetto delle responsabilità individuate in relazione al rispetto del GDPR e del



D.lgs. 196/03 “Codice di protezione dei dati personali” e s.m.i. (“Nuovo Codice Privacy”) rivestono il ruolo di Data Manager, sono identificati in ... Data Manager per TUA (Titolare del Trattamento) e ... Data Manager per la Trenitalia S.p.A. (Responsabile del Trattamento). Il Data Manager, autorizzato dal Titolare/Responsabile per il trattamento dei dati sotto la propria autorità, verificherà che le attività di trattamento dei dati personali siano conformi a quanto disciplinato nell’Accordo di Data Protection anche con riferimento alle istruzioni impartite/ricevute, alle misure tecnico organizzative individuate ed alle misure idonee a garantire il rispetto dei diritti degli Interessati.

## **Art. 25**

### **Clausola di sicurezza informatica**

**25.1** Le Parti garantiscono la sicurezza del sistema informatico utilizzato per l’esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto, ivi comprese le relative attività di trasmissione, ricezione conservazione e condivisione telematica di tutta la documentazione concernente l’oggetto del presente Contratto.

a) rispettare i seguenti controlli essenziali di sicurezza informatica:

- nominare un referente che sia responsabile per il coordinamento delle attività di gestione e di protezione delle informazioni e dei sistemi informatici;
- identificare e rispettare le leggi e/o i regolamenti con rilevanza in tema di cybersecurity che risultino applicabili;
- assicurare e garantire che tutti i dispositivi che lo consentono siano dotati di un software di protezione (antivirus, antimalware, ecc.) regolarmente aggiornato; assicurare e garantire che le password siano diverse per ogni account, della complessità adeguata e con procedure di blocco automatico a seguito di reiterati tentativi. Viene valutato, inoltre, l’utilizzo dei sistemi di autenticazione più sicuri offerti dal provider del servizio (es. autenticazione a due fattori);



- assicurare e garantire che il personale autorizzato all'accesso, remoto o locale, ai servizi informatici disponga di utenze personali non condivise con altri; che l'accesso sia opportunamente protetto; che i vecchi account non più utilizzati siano disattivati;
  - assicurare e garantire che tutti i rispettivi collaboratori ed il personale siano adeguatamente sensibilizzati e formati sui rischi di cybersecurity e sulle pratiche da adottare per l'impiego sicuro degli strumenti aziendali (es. riconoscere allegati e-mail, utilizzare solo software autorizzato, bloccare il dispositivo in caso di non utilizzo, ecc.);
  - assicurare e garantire che la configurazione iniziale di tutti i sistemi e dispositivi sia svolta da personale esperto, responsabile per la configurazione sicura degli stessi;
  - assicurare e garantire che in caso di utilizzo di applicazioni web con accesso da rete pubblica, o di gestione remota dei server e dei dispositivi di rete, siano utilizzati protocolli di rete cifrati (es. SSH, SSL);
  - assicurare e garantire che siano eseguiti periodicamente backup delle informazioni e dei dati e che tali backup siano conservati in modo sicuro e verificati periodicamente, fermo restando che, ove richiesto, i dati saranno resi tempestivamente disponibili;
  - assicurare e garantire che le reti e i sistemi siano protetti da accessi non autorizzati attraverso strumenti specifici (es: Firewall e altri dispositivi/software antintrusione);
  - assicurare e garantire che tutti i software in uso (inclusi i firmware) siano aggiornati all'ultima versione consigliata dal produttore;
- b) per TUA, segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale incidente informatico contattando il numero ....., o scrivendo all'indirizzo mail .....
- c) per Trenitalia, segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale incidente informatico contattando il numero, o scrivendo all'indirizzo mail: [securityincident@fsitaliane.it](mailto:securityincident@fsitaliane.it);
- d) effettuare un back-up della documentazione informatica di cui sopra su un sistema off-line al fine di evitare, quantomeno, la perdita degli atti e, in caso di adempimenti con scadenza imposta da contratto o norma di legge, a produrre la documentazione secondo una tempistica





che consenta il rispetto dei termini di legge o di contratto, anche in caso di incidente informatico;

e) consentire l'accesso del personale incaricato dalle Parti per la verifica delle misure minime adottate ai sensi della precedente lettera a), anche nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Resta inteso che in caso di inadempimento parziale o integrale anche di uno soltanto degli obblighi sopra elencati, le Parti avranno facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, indipendentemente dall'esercizio di tale facoltà, il diritto all'integrale risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell'inadempimento.

## **Art. 26**

### **Diritto applicabile e foro competente**

**26.1** Il presente Contratto è regolato dal diritto italiano. Tutte le controversie relative alla esistenza, validità, interpretazione, applicazione del presente Contratto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Roma.

**26.2** Non è ammessa la competenza arbitrale.

## **Art. 27**

### **Spese ed oneri fiscali**

**27.1** Il Contratto, concluso mediante scambio di lettere secondo l'uso del commercio è esente da registrazione fino al caso d'uso, ai sensi dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 1, Tariffa, Parte II del TU 131/1986 e, ove ne venisse richiesta la registrazione, sarà assoggettato al pagamento dell'imposta in base alle disposizioni vigenti.



## Art. 28

### Disposizioni finali

**28.1** Il Contratto è stato oggetto di articolata trattativa tra le Parti, che ne hanno discusso e approvato ogni singola clausola, e che di ciascuna dichiarano di aver pienamente inteso il significato. Le clausole del presente Contratto sono state singolarmente concordate in contraddittorio.

\*\*\*

Allegati:

- a) Prodotti e Servizi di TUA oggetto della vendita di cui al Contratto e relative Provvigioni;
- b) Contenuti Concessi in Licenza da TUA;
- c) Gestione secondi contatti, post vendita e regole contabili per titoli emessi da Trenitalia;
- d) Accordo di Data Protection;
- e) Tabella itinerari e prezzi TUA.

\*\*\*

*Qualora concordiate con la proposta, Vi preghiamo di farci pervenire una nota su Vostra carta intestata contenente la riproduzione pedissequa del testo sopra riportato, unitamente agli allegati, sottoscritta digitalmente per accettazione piena e incondizionata dal Vostro Legale Rappresentante o da altro soggetto munito di apposita procura e inviata tramite PEC alla casella: [divisione\\_passeggeri\\_regionale@cert.trenitalia.it](mailto:divisione_passeggeri_regionale@cert.trenitalia.it).*

*Qualora non fosse per Voi possibile la suddetta sottoscrizione digitale della nostra proposta, Vi preghiamo di farci pervenire una nota su Vostra carta intestata contenente la riproduzione pedissequa del testo sopra riportato, unitamente agli allegati, siglata in ogni pagina e sottoscritta per accettazione piena e incondizionata dal Vostro Legale Rappresentante o da altro soggetto munito di apposita procura.*

*La predetta nota dovrà essere inviata al seguente indirizzo:*

*Trenitalia S.p.A.*



.....

.....

*Distinti saluti*

Ing. Luigi Corradi



## ALLEGATO A

### Prodotti e Servizi oggetto della vendita di cui al Contratto e relative Provvigioni

Tipologia Servizio di Trasporto	Tipologia Titoli di Viaggio	DESCRIZIONE TITOLO DI VIAGGIO	Tipologia di vendita	Canale
Ferroviario	Biglietto Singolo (di Corsa Semplice)			Biglietterie (DBRSI, DBAV DBIC) Self-Service Agenzie di viaggio (tutte) Nuovo WEB Channel APP PVT (solo APIC)

Per le attività di vendita dei Titoli, TUA riconoscerà a Trenitalia una Provvigione del 5% (cinque percento) per le vendite su tutti i canali riportati in tabella, calcolate sul valore dei Prodotti e Servizi IVA inclusa.

In considerazione della natura innovativa dell'iniziativa e quindi in assenza di dati storici di riferimento, Trenitalia e TUA si riservano la facoltà di rinegoziare le provvigioni, sulla base delle risultanze contabili ottenute al termine di ciascun anno della durata contrattuale.



## **ALLEGATO B**

### **Contenuti Concessi in Licenza da TUA**

#### **1. Licenza**

##### ***1.1 Caratteristiche della Licenza***

Per tutta la durata del Contratto, TUA concede a Trenitalia in forma non esclusiva una licenza, valida in tutto il mondo e gratuita per:

- a) visualizzare e utilizzare tutti i Contenuti Concessi in Licenza o qualsiasi loro parte;
- b) comunicare e altrimenti mettere a disposizione del pubblico i Contenuti Concessi in Licenza o qualsiasi loro parte;

Tutte le attività soprariportate si intendono consentite esclusivamente al fine di dare esecuzione al Contratto.

##### ***1.2 Titolarità dei diritti acquisiti***

TUA mantiene la titolarità di tutti i diritti sui Contenuti Concessi in Licenza.



## **ALLEGATO C**

### **Gestione secondi contatti, post vendita e regole contabili per titoli emessi da Trenitalia**

#### **1. Conferma di acquisto e contabilizzazione**

Mediante le funzionalità presenti nel sistema di vendita, la conferma dell'emissione dei Titoli TUA genera automaticamente la contabilizzazione per Trenitalia del relativo introito.

TUA, i cui prodotti saranno distribuiti da Trenitalia, avrà a disposizione una specifica reportistica, per la verifica delle emissioni e per la contabilizzazione dei Prodotti TUA distribuiti da Trenitalia. A riguardo, al fine di adempiere agli obblighi amministrativi, contabili e fiscali previsti dalla vendita Trenitalia si impegna, attraverso il sistema PICO a trasmettere giornalmente sul server messo a disposizione da TUA il report delle transazioni effettuate.

#### **2. Gestione secondi contatti**

Attraverso PICO è possibile modificare automaticamente i Titoli precedentemente emessi da Trenitalia. Come riportato nell' art. 4 lett. J) del presente Contratto, su richiesta della Clientela, Trenitalia procederà attraverso i canali di vendita di cui all'allegato A, al Cambio data e ora, al rimborso per rinuncia al viaggio per fatto del passeggero, , all'annullamento da operatore (entro 30 minuti , solo in biglietteria) e al Cambio biglietto in applicazione delle Condizioni Generali di Trasporto di TUA vigenti.

La fattura non è gestita dal sistema PICO. Pertanto, le richieste di fattura avanzate dai clienti dovranno essere indirizzate a TUA (inserire contatto).

#### **3. Regole contabili**

Il sistema di vendita PICO invia in automatico i dati di vendita al sistema di rendicontazione SIREV 2.0, che provvede alla rendicontazione dei Prodotti e Servizi venduti che saranno contabilizzati a cura di TUA



Il report per il calcolo delle provvigioni maturate a fronte della vendita in modalità SUV sarà inviato da Trenitalia entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento.

#### **4. Regole riferite esclusivamente alla gestione dei Titoli TUA emessi da Trenitalia**

##### **Gestione delle richieste da inviare agli Uffici di Post Vendita**

Fermo restando l'attività che effettua Trenitalia in relazione alle fattispecie richiamate all'art.4 lett. J) del presente Contratto, in caso di istanze di rimborso o indennizzo, reclamo e vertenze di viaggio presentate dai passeggeri a Trenitalia, la stessa provvederà a informare i clienti della competenza di TUA invitandoli a presentare domanda direttamente a quest'ultimo vettore.

#### **5. Procedure amministrativo contabili adottate da Trenitalia sui propri Punti Vendita**

Trenitalia si impegna ad adottare procedure per la distribuzione, controllo amministrativo e finanziario atte a garantire che la vendita, la tracciabilità delle emissioni e la rendicontazione delle operazioni eseguite siano adeguate e conformi alle procedure di controllo adottate da TUA, ed altresì a comunicare a quest'ultima, in tempo utile, ogni possibile variazione intervenuta sulle stesse.



## ACCORDO DI DATA PROTECTION

TRA

**TUA S.p.A.** con sede legale in Chieti, Via Asinio Herio, 75, in persona di ..., munito degli occorrenti poteri (di seguito “TUA” o “Titolare”).

E

**Trenitalia SpA**, con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa 1, in persona del suo legale rappresentante ... in virtù dei poteri al medesimo conferiti con procura (di seguito “Trenitalia” o “Responsabile”)

### PREMESSO

- che l’art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") stabilisce che il trattamento effettuato per conto di un titolare da parte di un soggetto terzo responsabile del trattamento è disciplinato da un contratto o da altro atto giuridico, vincolante per il responsabile nei confronti del titolare, che definisce l’oggetto e la durata del trattamento, la natura e lo scopo, il tipo di dati personali e le categorie di interessati trattati, gli obblighi e i diritti del titolare;
- che nell’ambito della prestazione effettuata da Trenitalia, relativa allo svolgimento dell’attività Distribuzione, commercializzazione e vendita dei Titoli di Viaggio TUA (di seguito "Attività"), come specificato nel contratto di cui il presente ADP costituisce un allegato (di seguito "Contratto"), Trenitalia, Responsabile del trattamento, tratta i dati personali per conto di TUA, Titolare del trattamento, in conformità al presente accordo sul trattamento dei dati (di seguito "ADP") e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR le cui disposizioni in ogni caso prevalgono;
- che TUA, Titolare, determina i mezzi e le finalità del trattamento dei dati affidato al Responsabile per l’esecuzione delle Attività, così come dettagliato negli Allegati A (Istruzioni);





- che Trenitalia, Responsabile, fornisce garanzie sufficienti, in particolare in termini di conoscenze specialistiche, affidabilità e risorse, per attuare misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti previsti dal GDPR, compresa la sicurezza del trattamento per garantire la riservatezza e la protezione dei diritti degli interessati;
- che Titolare e Responsabile (di seguito “le Parti”) intendono stipulare un accordo che vincoli, ai sensi dell’art.28 del GDPR, il Responsabile del trattamento al Titolare per le operazioni di trattamento dei dati.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue.

#### **ARTICOLO 1: PREMESSE, ALLEGATI E DEFINIZIONI**

---

1. Le premesse e gli allegati al presente accordo formano parte integrante e sostanziale dello stesso anche al fine di meglio precisare gli impegni assunti dalle Parti.
2. Le definizioni contenute nella normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, nell’art. 4 del GDPR e nell’art. 2 *quaterdecies* del d.lgs. n.196/03 e s.m.i. si intendono richiamate nel presente Accordo.

#### **ARTICOLO 2: OGGETTO DELL’ACCORDO**

---

1. Le Parti con il presente ADP intendono disciplinare gli obblighi e i diritti delle Parti in relazione al trattamento dei dati personali da parte del Responsabile per conto del Titolare in esecuzione del Contratto di Distribuzione, commercializzazione e vendita dei Titoli di Viaggio TUA
2. I dettagli del trattamento dei dati personali e le istruzioni operative rispetto alle attività del Responsabile sono specificati nell’Allegato A. Il Titolare si riserva la facoltà di fornire in forma scritta al Responsabile ulteriori istruzioni, nel periodo di vigenza del presente ADP, che costituiranno parte integrante e sostanziale dello stesso e saranno disciplinate a norma del successivo articolo 11.

#### **ARTICOLO 3: OBBLIGHI DEL TITOLARE**

---

1. Il Titolare individua la base giuridica idonea per porre in essere il trattamento nel rispetto delle condizioni di liceità previste dal GDPR e stabilisce le modalità e le finalità del trattamento e assicura l’esercizio dei diritti degli interessati coinvolti nel trattamento, sulla base delle procedure previste nel presente ADP.



## ARTICOLO 4: OBBLIGHI DEL RESPONSABILE

---

1. Il Responsabile effettua il trattamento dei dati personali per conto del Titolare in conformità alle istruzioni ricevute secondo quanto previsto dall'Art. 2.2 e per lo svolgimento delle attività necessarie per l'esecuzione del Contratto e dei servizi sopra specificati.
2. Qualora il Responsabile ritenga che un'istruzione fornita dal Titolare integri una violazione della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ed in particolare del GDPR, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento, il quale valuta le osservazioni del Responsabile e adotta le consequenziali determinazioni (riformulazione delle istruzioni fornite ovvero conferma delle stesse con motivazioni in ordine alla determinazione assunta).
3. Con riferimento a quanto previsto dall'art.28, par.3, del GDPR:
  - a) Il Responsabile assicura completa attuazione alle istruzioni ricevute dal Titolare nel rispetto degli obblighi di cui al Contratto e al presente ADP.
  - b) Il Responsabile assicura che solo il personale qualificato, debitamente autorizzato e addestrato tratterà i dati personali ai sensi del presente ADP. Garantisce inoltre che le persone autorizzate all'esecuzione del trattamento dei dati si siano impegnate a garantire la riservatezza delle informazioni gestite o che siano soggette ad un obbligo legale di riservatezza, anche per un periodo ragionevole dopo la fine del rapporto di lavoro intrattenuto con il Responsabile.

A tal riguardo il Responsabile garantisce che chiunque agisca sotto la sua autorità abbia accesso esclusivamente ai dati personali la cui conoscenza è necessaria per svolgere i compiti assegnati rispetto all'esecuzione del Contratto e tratti tali dati secondo specifiche istruzioni ricevute, in conformità con la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e il presente ADP. Per l'attuazione dell'obbligo di cui sopra, il Responsabile deve identificare l'ambito delle operazioni di trattamento consentite e deve fornire a tali persone autorizzate istruzioni dettagliate e formazione al fine di conformarsi alla normativa data protection e al presente ADP.

Il Responsabile si impegna ad adempiere alle prescrizioni relative alla gestione degli amministratori di sistema, secondo quanto definito nel *framework* di *data protection* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, anche ai fini della corretta applicazione dei vigenti provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.



- c) Il Responsabile, tenuto conto delle misure tecniche ed organizzative di sicurezza predisposte per trattamenti analoghi svolti in qualità di Titolare o in qualità di Responsabile per altre Società del Gruppo FS Italiane, garantisce l'adozione delle medesime misure, adeguate al livello di rischio per i diritti e le libertà degli interessati ed in linea con le linee di indirizzo per la Data Protection By Design e By Default e gli esiti di eventuali Data Protection Impact Assessment svolte sui medesimi trattamenti. Il Responsabile garantisce che le misure tecniche ed organizzative di sicurezza sono conformi al framework di data protection stabilito a livello di Gruppo.

Nell'applicare il livello appropriato di sicurezza, il Responsabile presta particolare attenzione ai rischi di distruzione accidentale o illecita, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso non autorizzato ai dati personali trasmessi, archiviati o altrimenti elaborati.

- d) Il Titolare autorizza il Responsabile ad avvalersi di soggetti estranei alla propria organizzazione per le operazioni di Trattamento. Il Responsabile si impegna dunque a:
- sottoscrivere con il terzo sub-Responsabile individuato, un contratto contenente le prescrizioni sulla protezione dei dati personali per la designazione di quest'ultimo a responsabile del trattamento con riferimento alle operazioni di trattamento,
  - imporre al terzo sub-Responsabile, in qualità di designato responsabile, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali contenuti nel presente ADP.

In particolare, il sub-Responsabile deve fornire garanzie sufficienti per attuare le misure tecniche e organizzative appropriate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR.

Il Responsabile dei dati rimane pienamente responsabile nei confronti del Titolare per l'adempimento degli obblighi del sub-Responsabile, qualora lo stesso ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.

Il Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a fornire l'elenco dei sub-Responsabili entro 7 giorni dalla richiesta.

- e) Il Responsabile, in caso di richieste pervenute al Titolare che fanno riferimento a dati personali trattati dal Responsabile, dovrà garantire al Titolare di poter soddisfare i seguenti diritti degli interessati (artt. 15 e ss. del GDPR):



- i. Diritto di Accesso: il Responsabile dovrà collaborare con il Titolare per confermare all'interessato se siano o meno in corso trattamenti di dati personali che lo riguardano, unitamente ad ulteriori informazioni che potrebbero essere nell'esclusiva disponibilità del Responsabile;
- ii. Diritto di Cancellazione: il Responsabile, previa precisa ed esplicita conferma del Titolare, dovrà cancellare tutti i dati degli interessati richiedenti.
- iii. Diritto di Portabilità: il Responsabile dovrà consentire al Titolare di trasmettere i Dati Personali che riguardano l'interessato, direttamente all'interessato o ad un altro Titolare indicato dall'interessato, attraverso un canale sicuro e utilizzando un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, come concordato con il Titolare.
- iv. Diritto di Rettifica: il Responsabile dovrà garantire al Titolare la rettifica e/o integrazione dei Dati Personali degli interessati richiedenti;
- v. Diritto di Limitazione: il Responsabile dovrà garantire al Titolare la possibilità di limitare il trattamento dei dati personali dell'interessato richiedente, per es. mediante dispositivi tecnici che indichino chiaramente che il trattamento dei dati personali è stato limitato, in modo tale che i dati personali non siano sottoposti ad ulteriori trattamenti e non possano essere modificati.
- vi. Diritto di Opposizione: il Responsabile dovrà garantire al Titolare che, in caso di opposizione al trattamento da parte dell'interessato, si astenga dal porre in essere qualsiasi ulteriore attività di trattamento dei dati personali.

Il Responsabile e il sub-Responsabile comunicano ogni informazione utile al fine di aiutare il Titolare a rispettare i diritti degli interessati entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza da parte del Titolare.

Nel caso in cui il Responsabile riceva direttamente, o tramite un Sub-Responsabile, richieste di esercizio dei diritti, il Responsabile provvede a dare tempestiva comunicazione scritta al Titolare e comunque al massimo entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza da parte dell'interessato ((privacy@fsbusitaliaveneto.it) allegando una copia della richiesta e fornendo tutte le informazioni utili.

Il Responsabile e il sub-Responsabile non rispondono a richieste degli interessati a meno che non siano autorizzati per iscritto a farlo.



- f) Il Responsabile, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione, assiste inoltre il Titolare nel garantire la conformità a quanto segue:
- i. l'obbligo del Titolare del trattamento di notificare la violazione dei dati personali al Garante per la Protezione dei Dati Personali senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. A tal riguardo il Responsabile informa il Titolare di qualsiasi violazione dei dati personali venga a conoscenza, entro 12 ore dal momento in cui ne avrà notizia, fornendo gli elementi utili a valutare l'entità della violazione (es. categorie di dati, categorie e numero approssimativo degli interessati coinvolti);
  - ii. l'obbligo del Titolare di comunicare la violazione dei dati personali all'interessato senza ingiustificato ritardo, quando la violazione dei dati personali è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche; il Responsabile supporta il Titolare, con le informazioni in suo possesso circa l'evento accaduto, nella elaborazione della comunicazione all'interessato;
  - iii. l'obbligo del Titolare del trattamento di effettuare una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali; al riguardo il Responsabile e il sub-Responsabile, se presente, cooperano con il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi relativi alla valutazione d'impatto preventiva (Data Protection Impact Assessment) dei trattamenti dei dati che possono comportare un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati;
  - iv. l'obbligo del Titolare di consultare il Garante per la Protezione dei Dati Personali, prima del trattamento laddove una valutazione di impatto sulla protezione dei dati indichi che il trattamento comporterebbe un alto rischio in assenza di misure adottate dal titolare del trattamento per mitigare il rischio. In tal caso il Responsabile supporta il Titolare nel fornire tutte le informazioni necessarie ai fini della consultazione della competente Autorità di controllo.
- g) Alla cessazione del Contratto o del trattamento dei dati per qualsivoglia motivo, il Responsabile, a scelta del Titolare, restituisce i dati personali trattati nell'ambito della prestazione dei Servizi e le relative copie ovvero cancella/distrugge tali dati e certifica al Titolare che ha provveduto in tal senso,



a meno che la legislazione non gli impedisca di restituire o distruggere in tutto o in parte tali dati personali. Al riguardo il Responsabile garantisce che non procederà più al trattamento di tali dati e assicura l'adozione di misure di sicurezza per la protezione degli stessi.

- h) Il Responsabile rende disponibili al Titolare tutte le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto degli obblighi e delle istruzioni di cui al presente ADP e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi autorizzato. In particolare, il Responsabile, su richiesta del Titolare ed entro 20 giorni lavorativi dalla medesima, si impegna a presentare le proprie procedure per il trattamento dei dati personali, ivi compreso l'elenco delle persone autorizzate, e a produrre una relazione di conformità dell'operato alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il Responsabile, inoltre, consente al Titolare l'accesso ai luoghi in cui viene effettuato il trattamento dei dati personali, compresi le strutture fisiche e i sistemi utilizzati e collegati al trattamento.

Il Responsabile collabora con il Titolare nel rispetto di eventuali ordini e richieste emessi dall'Autorità di Controllo o dalle autorità giudiziarie in relazione al trattamento dei dati.

## **ARTICOLO 5: TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI**

---

1. È consentito al Responsabile trasferire i dati personali provenienti dal Titolare al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE) solo previa autorizzazione scritta del Titolare stesso e sulla base delle istruzioni dallo stesso fornite, al fine di garantire che il livello di protezione delle persone interessate previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali non sia compromesso.
2. Tuttavia, il trasferimento di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali può aver luogo, previa comunicazione al Titolare, ai fini anche degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati, nel caso in cui la Commissione europea abbia deciso che il paese terzo di destinazione garantisce un livello adeguato di protezione.
3. Inoltre, in assenza della predetta decisione di adeguatezza della Commissione, il Responsabile può trasferire dati personali in paesi terzi se una delle salvaguardie di cui agli articoli 46 e 47 del GDPR è soddisfatta (ossia l'utilizzo di clausole contrattuali



standard approvate dalla Commissione o da un'Autorità di Controllo, norme vincolanti d'impresa approvate da un'Autorità di Controllo o altre).

#### **ARTICOLO 6: REGISTRO DEI TRATTAMENTI**

---

1. Il Responsabile si impegna a mantenere, anche in formato elettronico, un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare ai sensi dell'art. 30 del GDPR. In particolare, il Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a produrre copia di quanto riportato all'interno del Registro.

#### **ARTICOLO 7: COOPERAZIONE CON L'AUTORITA' DI CONTROLLO**

---

1. Il Titolare e il Responsabile cooperano, su richiesta, con l'Autorità di controllo nell'esercizio dei suoi poteri.

#### **ARTICOLO 8: COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI**

---

1. Il Responsabile non comunica a terzi i dati personali trattati se non debitamente autorizzato per iscritto dal Titolare.

#### **ARTICOLO 9: ESCLUSIONE DEL TRATTAMENTO ECONOMICO**

---

1. Le Parti convengono che per l'esecuzione delle attività descritte in questo ADP non viene erogato alcun compenso specifico al Responsabile; i servizi previsti dal presente ADP, infatti, sono parte integrante del Contratto e pertanto non è dovuta alcuna remunerazione o indennità o rimborso per le attività qui contemplate ulteriore rispetto a quanto già previsto nel Contratto, in quanto l'intera valutazione economica del rapporto tra Responsabile e Titolare ed i relativi termini economici del rapporto sono stati debitamente definiti nel Contratto.

#### **ARTICOLO 10: DURATA DELL'ACCORDO**

---

1. Il presente Accordo ha validità dalla data di sottoscrizione delle Parti e per tutta la durata del Contratto stipulato salve eventuali richieste di proroga del Titolare assentite per iscritto dal Responsabile, alla cui validità ed efficacia è direttamente collegato.



## **ARTICOLO 11: MODIFICHE DELL'ACCORDO**

---

1. Le variazioni dell'oggetto dell'Accordo, ivi comprese quelle conseguenti alle istruzioni previste dall'articolo 2 comma 2, saranno disciplinate dalla clausola del Contratto relativa alle varianti o, in assenza di tale clausola, dalla disciplina normativa applicabile al Contratto medesimo.

## **ARTICOLO 12: DISPOSIZIONI FINALI**

---

1. Le disposizioni contenute nel Contratto, di cui il presente Accordo costituisce parte integrante e sostanziale, si intendono qui richiamate, se e in quanto applicabili.

## **ALLEGATI**

---

Allegato A: istruzioni per attività di trattamento, categorie di dati personali, durata del trattamento e soggetti interessati

[Firme]

Per TUA. Titolare:

Nome Maximilian Di Pasquale

Ruolo: Direttore Generale.

Indirizzo: Via Asinio Herio, 75 – 66100 Chieti

(firmato digitalmente)

Per *Trenitalia* Responsabile:

Nome: Luigi Corradi

Ruolo: Amministratore Delegato e Direttore Generale

Indirizzo: P.za della Croce Rossa, 00161 Roma

(firmato digitalmente)





**ALLEGATO A – ISTRUZIONI SULLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO  
OGGETTO DEL PRESENTE ADP**

Area dei servizi erogati	Ambito dei servizi erogati	Finalità, modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati	Tipologia di Interesati	Tipologia di Dati Personali	Presenza di eventuali Sub-Responsabili (Si/No)
<i>Commerciale</i>	Distribuzione, commercializzazione e vendita dei Titoli di Viaggio	<p>Il Responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>distribuisce, commercializza e vende titoli di viaggio per conto del Titolare</li> </ul> <p><i>Tempo di conservazione dei titoli di viaggio: 10 anni dalla data del viaggio</i></p>	Clienti	Dati anagrafici Dati di contatto Eventuali ulteriori dati relativi a richieste di reclamo/vertenza	Si
<i>Commerciale</i>	<i>Gestione secondi contatti</i>	<p>Il Responsabile gestisce per conto del Titolare le seguenti attività:</p> <p>1) Cambio data e ora 2) 3) Rinuncia al viaggio per fatto del passeggero 4) 5) Annullamento da operatore (entro 30 minuti, solo in biglietteria), 5) Cambio biglietto.</p>	Clienti	Dati anagrafici Dati di contatto	Si

Le istruzioni sulle modalità di trattamento sono quelle riportate all'interno del presente documento, quelle fornite dal Titolare di volta in volta nel corso della gestione del progetto e quelle presenti nella (eventuale) documentazione di progetto.

## Allegato E

### “Itinerario e Prezzi” dei biglietti singoli

TP	CCR1	STAZ1	CCR2	STAZ2	CELLA	KM	PREZZO	KM_Polimetriche	PRZ_PICO_regionale	diff. Prez.
RG										
RG										
RG										
RG										
RG										
RG										
RG										
RG										
RG										
AS										
AS										