

Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART – Delibera n. 236/2022

OSSERVAZIONI E PROPOSTE



Considerazioni preliminari

Trenitalia S.p.A. (“Trenitalia”), in qualità di impresa ferroviaria attiva nella prestazione di servizi di trasporto passeggeri, ritiene utile condividere preliminarmente alcune considerazioni di ordine generale sullo schema di disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie posto in consultazione da codesta Autorità.

Trenitalia riconosce l'importanza della disciplina che codesta Autorità intende adottare e ne condivide le finalità, tanto da disporre, sin dal 2009, di una propria procedura di conciliazione delle controversie volta a fornire ai consumatori adeguati strumenti di tutela delle proprie istanze, anche in sede stragiudiziale.

A tal proposito, Trenitalia ha messo a disposizione dei propri clienti una procedura di conciliazione, basata su due Protocolli d'intesa, uno per i servizi di media e lunga percorrenza e uno per i servizi regionali, sottoscritti con le Associazioni dei consumatori, applicabili ai viaggi effettuati su tutti i servizi di Trenitalia; tale iniziativa, in un primo momento circoscritta ai soli servizi a mercato, è stata estesa dal 2022 anche ai servizi regionali.

Nel corso della propria - ormai consolidata - esperienza applicativa, Trenitalia ha riscontrato un grande apprezzamento da parte della clientela in relazione alla procedura di conciliazione: nel corso del 2021 il 96,6% delle istanze si è concluso con esito positivo. Ciò attraverso uno strumento che non comporta aggravio economico per gli utenti (la procedura è gratuita) e che consente una rapida risoluzione delle potenziali controversie.

Alla luce dei risultati riscontrati, Trenitalia auspica che lo sforzo profuso nell'implementare sin da tempo una propria procedura per il tentativo di conciliazione obbligatoria a favore dei passeggeri, sussistendo tutti i requisiti di compatibilità rispetto alla presente procedura, possa consolidare, nell'approccio di codesta Autorità, un utilizzo esclusivo di questo strumento da parte degli utenti di Trenitalia.

In ogni caso, in aggiunta alle proposte già implementate in corrispondenza degli specifici articoli, si riterrebbe opportuno prevedere che:

- l'operatore economico, attraverso delle utenze dedicate, possa interrogare la piattaforma ART sia rispetto alle pratiche pendenti che a quelle archiviate,



non solo in modalità di lettura, ma anche con funzioni che possano consentire delle estrazioni / reportistiche;

- venga chiarita la natura esecutiva del provvedimento di definizione della controversia innanzi all'Autorità (art. 18). Con specifico riferimento al termine di 30 giorni per ottemperare al provvedimento (art. 18, comma 3 del documento di consultazione), si ritiene utile definire delle casistiche, in via meramente esemplificativa, nelle quali sia concesso un termine più ampio, ragionevolmente proporzionato agli oneri di ottemperanza in capo all'operatore economico (ad es., i casi in cui sia necessario prevedere la progettazione e lo sviluppo di implementazioni che intervengono sui sistemi ICT dell'operatore economico);
- venga chiarito che l'istanza di conciliazione si riferisca ad un solo reclamo o richiesta di rimborso/indennizzo, per evitare che vengano trattate molteplici controversie nell'ambito dello stesso tentativo obbligatorio di conciliazione.



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
1 - Definizioni	Ai fini del presente regolamento si intendono per: (...) g) “associazione dei consumatori”, l’associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione.	Ai fini del presente regolamento si intendono per: (...) g) “associazione dei consumatori”, l’associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione (ivi incluse le declinazioni territoriali delle Associazioni a livello nazionale);	Si ritiene utile chiarire che anche le articolazioni territoriali delle Associazioni dei consumatori debbano ritenersi incluse nella definizione.
3 - Fasi della procedura	(...). 2. Fino a che non sia esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della presente Disciplina, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile. Lo	(...) 2.Fino a che non sia esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della presente Disciplina, il ricorso l’azione	Sembrebbe più corretto fare riferimento ad “azione giudiziale” anche se la terminologia utilizzata nella L. 118/2022 è “ricorso in sede giurisdizionale”.



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso di richiedere all'autorità giudiziaria dei provvedimenti urgenti e cautelari. 3. Ai fini del ricorso giurisdizionale la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione della istanza di conciliazione. In questo caso, qualora la Parte agisca in sede giurisdizionale, il tentativo di conciliazione è dichiarato estinto. (...)	giudiziale in sede giurisdizionale è improcedibile. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso di richiedere all'autorità giudiziaria dei provvedimenti urgenti e cautelari. 3. Ai fini dell'azione giudiziale ricorso giurisdizionale la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione della istanza di conciliazione. In questo caso, qualora la Parte agisca in sede giurisdizionale, il tentativo di conciliazione è dichiarato estinto. (...)	
5 - Tentativo di conciliazione tramite piattaforma ART	(...) 3. L'utente ha la possibilità di presentare l'istanza e partecipare alla procedura autonomamente o tramite un proprio delegato, che accede alla piattaforma ART mediante le credenziali di cui al comma 2, o	(...) 3. L'utente ha la possibilità, esclusivamente per le controversie riguardanti un operatore economico che non si sia già dotato di un organismo di negoziazione	Si ritiene che, laddove la controversia riguardi un operatore economico che ha già implementato una procedura di conciliazione paritetica mediante un organismo iscritto nell'elenco di cui



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	tramite un soggetto accreditato). (...)	paritetica, iscritto nell'elenco di cui alla delibera dell'Autorità n. xx/2023, di presentare l'istanza, e partecipare alla procedura autonomamente o tramite un proprio delegato, che accede alla piattaforma ART mediante le credenziali di cui al comma 2, o tramite un soggetto accreditato.	all'articolo 141-decies del Codice del consumo, il ricorso a tale procedura di conciliazione costituisca l'unico strumento di conciliazione utilizzabile in via esclusiva, analogamente a quanto già previsto per le Associazioni dei Consumatori (v. art. 5 comma 4). Tale previsione si rende necessaria sia per valorizzare le <i>best practices</i> acquisite nel tempo, e conseguentemente incentivarne l'utilizzo da parte dell'utenza, sia per evitare duplicazioni di procedure e rendere più efficaci i tempi di gestione e di risposta da parte di Trenitalia nell'interesse del passeggero, garantendo maggiore certezza nei tempi di risoluzione della controversia (si pensi al caso in cui un utente inoltri la propria istanza sia all'organismo paritetico di negoziazione istituito dall'operatore economico che al Servizio Conciliazioni ART).



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
			Laddove la proposta relativa al criterio di esclusività non dovesse essere accolta, si propone in subordine di individuare un criterio (es. quello temporale) per disciplinare la presa in carico delle istanze di conciliazione, al fine di evitare sovrapposizioni nel caso in cui l'istanza venga presentata sia all'organismo paritetico dell'operatore economico, sia al servizio Conciliazioni ART.
6 - Istanza di conciliazione	(...) 2. L'istanza di conciliazione è irricevibile qualora venga presentata: a) dopo oltre un anno dalla presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico; b) senza l'utilizzo della piattaforma ART.	(...) 2. L'istanza di conciliazione è irricevibile qualora venga presentata, alternativamente: a) dopo oltre un anno dalla presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico; b) senza l'utilizzo della piattaforma ART	Si propone che l'istanza venga formulata in lingua italiana o inglese. In coerenza con quanto argomentato in relazione all'art. 5, comma 3, si ritiene opportuno prevedere tra i casi di irricevibilità la circostanza in cui l'istanza riguardi controversie con un operatore economico che si sia già dotato di un organismo di negoziazione paritetica.



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
		c) in lingua diversa da quella italiana e inglese d) in relazione a controversie riguardanti un operatore economico che si sia già dotato di un organismo di negoziazione paritetica, iscritto nell'elenco di cui alla delibera dell'Autorità n. xx/2023.	
9 - Svolgimento della procedura ed esito	1. La procedura di conciliazione dinanzi al Servizio conciliazioni ART è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le Parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle Parti può accettare o rifiutare, secondo le modalità previste dalle specifiche tecniche della piattaforma ART. 2. Se le Parti raggiungono l'accordo, il Conciliatore redige e sottoscrive un verbale, il	1. La procedura di conciliazione dinanzi al Servizio conciliazioni ART è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni in lingua italiana tra le Parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle Parti può accettare o rifiutare entro 10 giorni lavorativi , secondo le	Lo scambio di informazioni deve avvenire in lingua italiana. Inoltre, è opportuno prevedere un termine entro cui fornire un riscontro alla proposta conciliativa (10 giorni lavorativi). Si ritiene opportuno precisare che il verbale di conciliazione, oltre a costituire titolo esecutivo ed avere efficacia di accordo transattivo, determina per le parti la rinuncia all'azione, anche in



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	quale indica i punti controversi e dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/1995. (...)	modalità previste dalle specifiche tecniche della piattaforma ART. 2. Se le Parti raggiungono l'accordo, il Conciliatore redige e sottoscrive un verbale, il quale indica i punti controversi e dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/1995 ed ha efficacia di accordo transattivo, determinando per le parti la rinuncia all'azione. (...)	considerazione della funzione deflattiva del contenzioso.
12 - Istanza di definizione della controversia	(...) 3.A pena di irricevibilità, l'istanza di definizione della controversia è presentata tramite la piattaforma ART, secondo quanto previsto all'articolo 5 e, a pena di inammissibilità, deve contenere le medesime	(...) 3.A pena di irricevibilità, l'istanza di definizione della controversia è presentata tramite la piattaforma ART, secondo quanto previsto all'articolo 5 e, a pena di	Si ritiene che debbano considerarsi escluse dall'istanza di definizione stragiudiziale delle controversie richieste diverse da quelle già esaminate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, al fine di evitare che vengano introdotte istanze sulle



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	informazioni e documenti di cui all'articolo 6, commi 3 e 4, oltre all'indicazione degli estremi del verbale di mancata conciliazione, o per i casi di tentativo svolto ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettere b) e c), del presente regolamento, copia dello stesso. (...)	inammissibilità, deve contenere le medesime informazioni e documenti di cui all'articolo 6, commi 3 e 4, oltre all'indicazione degli estremi del verbale di mancata conciliazione, o per i casi di tentativo svolto ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettere b) e c), del presente regolamento, copia dello stesso. Sono escluse dall'istanza di definizione della controversia richieste e istanze diverse da quelle già esaminate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. (...)	quali non sia già intervenuto un contraddittorio in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.
14 - Procedura	(...) 2. L'operatore economico convenuto ha facoltà di presentare memorie di replica e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento.	(...) 2. L'operatore economico convenuto ha facoltà di presentare memorie di replica e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni dalla	L'eventuale convocazione delle Parti a cura del Responsabile del procedimento deve avvenire dopo l'acquisizione della documentazione (memorie difensive, memorie di replica, ecc.). Si propone di poter produrre contestualmente alle memorie conclusive,



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	<p>Entro i successivi quindici giorni, sempre a pena di irricevibilità, le Parti possono presentare le proprie memorie conclusive. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.</p> <p>(...)</p> <p>4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruttoria, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le Parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi in web conference.</p> <p>(...)</p>	<p>comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi quindici giorni, sempre a pena di irricevibilità, le Parti possono presentare le proprie memorie conclusive ed eventuale documentazione ulteriormente sopravvenuta. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.</p> <p>(...)</p> <p>4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruttoria, a valle dell'acquisizione della documentazione prevista al comma 3, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le Parti interessate per una udienza di</p>	<p>documentazione costituitasi in data successiva alla data di presentazione dell'istanza di definizione.</p>



Articolo	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
		discussione, da svolgersi in web conference. (...)	

Si trasmette in allegato il documento contenente osservazioni e proposte nell'ambito della consultazione in merito alla "Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART" di cui alla Delibera n. 236/2022 di codesta Autorità.

Distinti saluti
Trenitalia S.p.A.