

PROTOCOLLO D'INTESA

fra

TRENITALIA S.p.A.

e le

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

relativo alla

"PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA"

PREMESSO CHE

- Trenitalia S.p.A. (o "Trenitalia") persegue costantemente l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti ai passeggeri e di consolidare la fiducia della propria clientela, anche attraverso lo strumento della conciliazione paritetica che favorisce una rapida e semplice risoluzione delle controversie;
- le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (o "Associazioni") rappresentative a livello nazionale, iscritte all'elenco di cui all'Art. 137 del Codice del Consumo, hanno già sottoscritto con Trenitalia Protocolli di conciliazione per favorire la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra Trenitalia e i passeggeri;
- Trenitalia e le Associazioni concordano nel ritenere che la Negoziazione Paritetica rappresenti la modalità più adeguata ai fini di detta risoluzione;
- Trenitalia e le Associazioni condividono l'opportunità di dare massima informazione alla clientela circa la Procedura di Negoziazione Paritetica, oltre che con i canali istituzionali di Trenitalia, anche mediante iniziative specifiche finalizzate ad informare e diffondere l'uso dello strumento, in collaborazione con le Associazioni stesse,

PREMESSO INOLTRE CHE

- la Direttiva 2013/11/UE, modificativa del Regolamento (CE) n. 2006/2004 e della Direttiva 2009/22/CE, ha introdotto a livello europeo una disciplina volta a garantire l'accesso a procedure efficaci ed extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra consumatori e professionisti.

- tale Direttiva è stata recepita nell'ordinamento nazionale mediante il D. Lgs. 6 agosto 2015, n. 130, che ha novellato il Codice del Consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206), introducendo il Titolo II-bis (artt. 141 e ss.) in materia di "Risoluzione extragiudiziale delle controversie". In particolare, l'Art. 141-ter prevede che le procedure ADR possano essere attuate anche mediante organismi in forma di commissioni paritetiche, secondo protocolli d'intesa stipulati tra professionisti o loro associazioni e almeno un terzo delle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui all'Art. 137 del medesimo Codice;
- l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (o "ART"), ai sensi dell'Art. 37, co. 3, lett. h) del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito con modificazioni dalla L. 22 dicembre 2011, n. 214), come modificato dall'Art. 10, co. 2, lett. b), della L. 5 agosto 2022, n. 118, è competente a disciplinare le modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra operatori economici dei trasporti e utenti o consumatori, anche mediante procedure telematiche, semplici e non onerose, con obbligo di esperire preventivamente un tentativo di conciliazione. Ai sensi dell'Art. 141-decies del Codice del Consumo, l'ART è altresì deputata alla tenuta dell'elenco degli organismi ADR nei settori di propria competenza;
- in attuazione di tali disposizioni, l'Autorità ha adottato la Delibera n. 21/2023, recante la disciplina generale delle procedure ADR e la Delibera n. 60/2023, con cui ha approvato il "Regolamento relativo all'elenco degli organismi ADR", che richiama espressamente le previsioni dell'Art. 141-ter, co. 2, del Codice del Consumo in materia di negoziazione paritetica.

CONSIDERATO CHE

- in data 28 settembre 2016 è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa tra Trenitalia S.p.A. e le Associazioni volto a disciplinare la Procedura di Negoziazione Paritetica per i treni della media e lunga percorrenza;
- con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 17 ottobre 2016, è stato formalmente istituito l'Organismo di Conciliazione Paritetica Trenitalia S.p.A. – Associazioni dei consumatori, con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa n. 1, e iscritto all'elenco degli organismi ADR di cui all'Art. 141-decies del Codice del Consumo;

- in data 23 marzo 2021 è stato sottoscritto un ulteriore Protocollo d'Intesa tra Trenitalia S.p.A. e le Associazioni, relativo alla *“Procedura di negoziazione paritetica per i treni della Divisione Passeggeri Regionale”*, la cui attività è stata avviata in data 1° gennaio 2022,

TUTTO CIÒ PREMESSO

- in considerazione del tempo decorso, degli interventi normativi sopravvenuti, delle misure definite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Trenitalia e le Associazioni firmatarie (o, congiuntamente, “Parti”), convengono di adottare il presente Protocollo d'Intesa, in uno al Regolamento di Procedura dell'Organismo ADR secondo le disposizioni a seguire;
- le Parti definiranno l'inizio di validità del presente Protocollo;
- il presente Protocollo annulla e sostituisce i precedenti.

Art. 1 – Premesse

1. Le premesse al presente Protocollo costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso in quanto diretta espressione della volontà negoziale delle Parti.

Art. 2 – Definizioni

1. Ai fini del presente Protocollo s'intende per:
 - a) “Codice del Consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e smi;
 - b) “Organismo ADR”: l'Organismo ADR-Alternative Dispute Resolution di Trenitalia S.p.A.-AACC istituito con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa n. 1, iscritto nell'elenco ex art. 141, co. 4 del D. Lgs. n. 206/2005, così come istituito dalla Delibera ART. n. 60/2023;
 - c) “associazione dei consumatori”: l'associazione iscritta nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, riconosciuta a livello nazionale;
 - d) “professionista”: ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. c) del Codice del Consumo, ai fini del presente Protocollo, s'intende Trenitalia S.p.A., persona giuridica, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale e commerciale;
 - e) “passeggero-consumatore/utente”: anche al plurale, come definito dall'Allegato “A” alla delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023, art. 1, lett. g), *“l'utente potenziale, ovvero sia*



il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario e/ o con autobus o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, oppure l'utente effettivo, ovvero sia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tali servizi”;

- f) “Conciliatore”: la persona fisica afferente all’organizzazione di Trenitalia ovvero all’Associazione chiamata a definire la proposta conciliativa per la risoluzione di una controversia, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti, dotata di requisiti di professionalità, imparzialità e indipendenza;
- g) “Ufficio Conciliazioni dell’Organismo ADR o Ufficio Conciliazioni”: ufficio preposto alle attività amministrative necessarie allo svolgimento della procedura;
- h) “Procedura di Negoziazione Paritetica o Procedura”: procedura volontaria di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali -e transfrontaliere, limitatamente ai treni *crossborder*- tra Trenitalia e il passeggero-consumatore/utente, ai sensi dell’art. 141-ter del Codice del Consumo;
- i) “Protocollo d’intesa o Protocollo”: il documento redatto e sottoscritto dagli odierni firmatari, ai sensi dell’art. 141ter, co. 2, del Codice del consumo e art. 3, co. 3 dell’allegato “A” della Delibera ART. n. 60/2023;
- j) “istanza di conciliazione”: la domanda mediante la quale il passeggero-consumatore/utente chiede l’instaurazione del procedimento di conciliazione davanti all’Organismo ADR;
- k) “Commissione di Negoziazione Paritetica”: ai sensi dell’art. 141ter del Codice del Consumo è una delle forme che può assumere l’Organismo ADR, la quale si configura mediante la presenza di un pari numero di rappresentanti degli interessi del Professionista e degli interessi del passeggero-consumatore/utente. Parte delle persone fisiche costituenti la commissione, incaricate di espletare il procedimento di risoluzione stragiudiziale della controversia, sono assunte o retribuite esclusivamente dal Professionista o da un’organizzazione professionale o da un’associazione di imprese di cui il Professionista è membro;
- l) “Organo Paritetico di Garanzia o OPG”: ai sensi dell’art. 141ter, co. 1, lett. e) del Codice del consumo è l’organo necessario dell’Organismo ADR che assume la forma di una commissione paritetica, privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il

Professionista;

- m) “Condizioni Generali di Trasporto o CGT”: le condizioni di trasporto di Trenitalia S.p.A. come disciplinate dalla Legge n. 911 del 1935, smi;
- n) “reclamo”: secondo quanto stabilito dalla Delibera ART n. 28/2021, la comunicazione scritta con la quale il passeggero-consumatore/utente, o per suo conto un rappresentante legale o un’associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più diritti sanciti dal Regolamento (UE) 782/2021, dal D.lgs. 70/2014 smi, nonché dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia o dalle Carte dei Servizi;
- o) “rimborso/indennizzo”: richiesta di una somma di denaro riconducibile alle fattispecie di cui agli articoli 18 e 19 del Reg. (UE) 782/2021 e alle pertinenti Misure della Delibera ART n. 106/2018;
- p) “Autorità”: l’Autorità di Regolazione dei Trasporti, istituita dall’art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla L 14 novembre 1995, n. 481.

Per quanto non espressamente indicato si applicano le definizioni di cui all’art. 141, co. 1, del Codice del Consumo.

Art. 3 – Disposizioni Generali

1. Trenitalia e le Associazioni iscritte nell’elenco di cui all’art. 137 del Codice del Consumo, firmatarie del presente Protocollo intendono, di comune accordo, adottare stabilmente la Procedura di Negoziazione Paritetica per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenitalia e i passeggeri-consumatori/utenti che usufruiscono del servizio ferroviario.
2. L’esperimento della Conciliazione Paritetica soddisfa la condizione di procedibilità dell’azione giudiziale innanzi al giudice ordinario. La condizione si considera avverata a fronte dell’esito di improcedibilità, inammissibilità, accordo, mancato accordo sulla domanda.
3. Tutte le spese necessarie all’attuazione del presente Protocollo - comprese quelle relative

alla formazione dei Conciliatori, al funzionamento delle Commissioni e dell'Organo Paritetico di Garanzia - sono integralmente a carico di Trenitalia, che si impegna a mettere a disposizione risorse adeguate.

4. Il presente Protocollo è aperto ad accogliere altre Associazioni che possano vantare i requisiti previsti dall'Art. 137 del Codice del Consumo; Trenitalia verifica il percorso di idoneità dell'Associazione, acquisisce il parere favorevole del Presidente dell'Organo Paritetico di Garanzia dell'ADR Trenitalia-AACC e propone di formalizzare la partecipazione al Protocollo tramite specifico atto di adesione (allegato "C").
5. Trenitalia e le Associazioni firmatarie del presente Protocollo dichiarano di gestire i rapporti e gli affari riferendosi ai principi contenuti nei propri documenti etici (e.g. Codice Etico, Politiche e/o Piani finalizzati alla prevenzione della Corruzione eventuali Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001) pubblicati nei propri siti istituzionali.
6. Ciascuna Parte dichiara di conoscere ed aver ben compreso i contenuti e le finalità dei predetti documenti delle altre Parti e di impegnarsi a rispettarne i principi.
7. Le Parti danno atto che eventuali segnalazioni di violazioni dei predetti principi, aventi ad oggetto fatti riferibili alle Parti, ai loro dipendenti o a Terzi possono essere effettuate tramite le piattaforme dedicate, disponibili sui siti istituzionali delle Parti, ove presenti o, in difetto, nei modi ammessi dalla normativa di riferimento.

Art. 4 – La Procedura di Conciliazione

1. La Procedura tiene conto dei principi generali di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità contenuti nella Parte V - Titolo II bis del Codice del Consumo relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia consumeristica.
2. La Procedura è gratuita per il passeggero-consumatore/utente.
3. La gratuità della Procedura non pregiudica la possibilità da parte delle Associazioni di chiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione al passeggero-consumatore/utente.

4. La Procedura è finalizzata a pervenire ad un'amichevole composizione della controversia fra il passeggero-consumatore/utente e Trenitalia, tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.
5. Per le attività di comunicazione verso il passeggero-consumatore/utente relativamente alla Procedura, Trenitalia mette a disposizione una specifica sezione del sito internet www.trenitalia.com, dove sono disponibili tutte le informazioni utili, il Protocollo e le modalità operative per la presentazione delle istanze.
6. La Procedura si applica alle fattispecie indicate nell'allegato "A".
7. La Procedura ha per oggetto le domande presentate, secondo le modalità ed i termini di cui al successivo art. 7, dal passeggero-consumatore/utente che abbia già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o una richiesta di indennizzo a Trenitalia e abbia ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o della richiesta di indennizzo.
8. Le Parti firmatarie del presente Protocollo si impegnano a promuovere incontri periodici finalizzati a verificare i risultati della Procedura ed a valutare l'opportunità di rinnovare e/o apportare modifiche alla Procedura ed ai relativi allegati.
9. Il presente Protocollo è messo a disposizione del pubblico per via telematica sul sito istituzionale di Trenitalia www.trenitalia.com, nonché presso le Associazioni firmatarie e sui relativi siti internet e, su supporto durevole, presso la sede legale di Trenitalia – Ufficio Conciliazioni in Roma, piazza della Croce Rossa, 1.

Art. 5 – Commissione di Negoziazione Paritetica

1. La singola domanda proposta dal passeggero-consumatore/utente, ai sensi del successivo art. 10, è sottoposta all'esame di un'apposita Commissione di Negoziazione Paritetica, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni firmatarie del presente Protocollo (o Conciliatori). I componenti della Commissione di Negoziazione Paritetica sono nominati a seguito di una procedura trasparente e devono ricevere un incarico almeno triennale.

2. La Commissione di Negoziazione Paritetica compone la controversia secondo equità, nonché con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed alle norme di tutela dei consumatori.
3. Trenitalia fornisce alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Protocollo.
4. La Commissione si riunisce in modalità a distanza (videoconferenza simultanea o telefonica) oppure presso le sedi dell'ufficio Conciliazioni indicate nell'allegato "D".
L'istituzione di ulteriori sedi non costituisce modifica al Protocollo di Intesa.
5. Ai componenti delle Commissioni di Negoziazione Paritetica non è dovuto alcun compenso da parte del passeggero-consumatore/utente.

Art. 6 – Ufficio Conciliazioni

1. L'Ufficio Conciliazioni è situato presso la sede legale di Trenitalia, in Roma, Piazza della Croce Rossa n. 1.
2. L'Ufficio Conciliazioni svolge le seguenti attività:
 - a) riceve le domande finalizzate all'avviamento della Procedura, ne valuta la regolarità formale e il rispetto dei presupposti di cui all'allegato "A" e le gestisce attraverso l'apposita piattaforma informatica;
 - b) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura ed elabora la Relazione Annuale della Conciliazione Paritetica di Trenitalia curandone la pubblicazione previa condivisione con l'OPG;
 - c) designa i conciliatori e convoca la seduta di conciliazione rispettando i termini previsti dalla Procedura di cui al successivo art. 10;
 - d) cura la redazione dell'istruttoria della domanda presentata dall'istante e fornisce le risultanze ai Conciliatori almeno sette giorni prima della data fissata per la seduta di conciliazione; qualora nel corso dell'attività istruttoria, fosse necessario integrare la documentazione, l'Ufficio Conciliazioni la richiederà al passeggero-consumatore/utente;
 - e) su richiesta dei Conciliatori, rende disponibile eventuale ulteriore documentazione allegata dal passeggero-consumatore/utente alla domanda di Conciliazione

Paritetica;

- f) riceve da parte dei Conciliatori il "verbale di proposta conciliativa" ovvero il "verbale di mancato accordo", nonché il "verbale di inammissibilità";
 - g) comunica al passeggero-consumatore/utente il risultato della Negoziazione Paritetica. In caso di proposta conciliativa trasmette anche il modulo di accettazione/rifiuto;
 - h) provvede all'esecuzione dell'accordo di Negoziazione Paritetica;
 - i) trasmette ai Conciliatori e all'Associazione rappresentativa del passeggero-consumatore/utente il verbale sottoscritto in caso di accettazione della proposta conciliativa ovvero ne comunica il rifiuto o il mancato riscontro da parte del passeggero-consumatore/utente;
 - j) conserva copia dei verbali della Commissione di Negoziazione Paritetica e di tutta la documentazione relativa ai precedenti punti tramite supporti informatici;
 - k) predispone, aggiorna e comunica all'OPG l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni e da Trenitalia, verificando che i Conciliatori abbiano frequentato specifici corsi di formazione/aggiornamento; inoltre, pubblica sulla sezione dedicata alla Conciliazione del sito www.trenitalia.com l'elenco dei Conciliatori iscritti nell'apposito albo.
3. L'Ufficio Conciliazioni fornisce alla Commissione di Negoziazione Paritetica ed ai singoli Conciliatori, nonché alle parti interessate, tutto il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
4. I componenti dell'Ufficio Conciliazioni hanno l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Art. 7 – Accesso alla Procedura di Negoziazione Paritetica

1. La Procedura si applica ai reclami e alle richieste di rimborso/indennizzo inerenti alle fattispecie di cui all'allegato "A". Il passeggero-consumatore/utente può avere accesso alla Procedura qualora abbia già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o una richiesta di indennizzo a Trenitalia e abbia ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente

oppure non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo o della richiesta di rimborso o di indennizzo.

2. La domanda di conciliazione deve essere presentata dal titolare del contratto di trasporto ferroviario (passeggero-consumatore/utente) o, in alternativa, può essere presentata da altro soggetto appositamente delegato tramite modulo di Procura Speciale.

3. In caso di passeggero-consumatore/utente minorenne, è necessario che la domanda di conciliazione venga corredata dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio da parte del legale rappresentante di quest'ultimo.

4. La domanda deve essere redatta in conformità all'allegato "B" al presente Protocollo, scaricabile dal sito www.trenitalia.com o reperibile presso l'Ufficio Conciliazioni di Trenitalia, nonché presso le Associazioni aderenti al presente Protocollo e sui relativi siti Internet.

5. La domanda di Negoziazione Paritetica debitamente compilata e sottoscritta è presentata dal passeggero-consumatore/utente:

- a) tramite una delle Associazioni firmatarie del presente protocollo, che invia la richiesta all'Ufficio Conciliazioni;
- b) per via telematica attraverso il webform dedicato disponibile su www.trenitalia.com oppure tramite raccomandata A/R.

6. Nel caso in cui non venga indicata una Associazione tra quelle firmatarie, per la procedura di Negoziazione Paritetica, si provvederà ad assegnare la domanda ad una delle Associazioni firmatarie, in applicazione di un criterio turnario.

7. Con la domanda di Negoziazione Paritetica il passeggero-consumatore/utente:

- a) interrompe eventuali termini di prescrizione e decadenza secondo le modalità dell'art. 141 quinquies del Codice del Consumo;
- b) accetta il presente Protocollo;
- c) si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Negoziazione Paritetica e del relativo esito;
- d) ha diritto, in ogni momento, di rifiutare o di recedere dalla procedura di conciliazione e di adire il sistema giudiziario ordinario o altri meccanismi di

risoluzione extragiudiziale delle controversie, previa dichiarazione all'Organismo di Conciliazione Paritetica.

Art. 8 – Casi di improcedibilità della domanda

1. La domanda di Negoziazione è improcedibile nei seguenti casi:
 - a) il passeggero-consumatore/utente non ha presentato reclamo, richiesta di rimborso o di indennizzo a Trenitalia;
 - b) il reclamo, la richiesta di rimborso o di indennizzo a cui si riferisce l'istanza di conciliazione non riguarda le fattispecie di cui all'allegato "A";
 - c) l'istanza di Negoziazione Paritetica è stata presentata oltre un anno dalla data in cui è stata ricevuta la risposta non soddisfacente al reclamo, alla richiesta di rimborso o alla richiesta di indennizzo, oppure, nel caso di mancata risposta, dalla data in cui è stato presentato il reclamo, la richiesta di rimborso o di indennizzo a Trenitalia; in entrambi le ipotesi sono fatti salvi i casi in cui il passeggero-consumatore/utente abbia compiuto atti interruttivi di tale prescrizione;
 - d) la controversia è stata già esaminata da un altro organismo ADR o dal Giudice ordinario;
 - e) la domanda non è corredata degli elementi essenziali e necessari per la sua trattazione (ad es. generalità complete, codice fiscale, recapiti, dati del viaggio, precedente reclamo, richiesta di rimborso o di indennizzo, informativa privacy completa e firmata, ecc.) e il passeggero-consumatore/utente non ha provveduto, su invito dell'Ufficio, a completare gli elementi mancanti entro il termine indicato;
 - f) è già stata presentata una precedente domanda di Conciliazione Paritetica per lo stesso disservizio sul medesimo treno/data;
 - g) opposizioni stragiudiziali alle sanzioni amministrative come disciplinate dal combinato disposto del DPR 753/1980 e dalla Legge 689/1981;
 - h) richiesta di risarcimento per danni alle cose e/o alle persone conseguenti all'esercizio del trasporto ferroviario;
 - i) richiesta di risarcimento per responsabilità extracontrattuale;
 - j) obbligazioni diverse da quelle indicate nelle lettere precedenti, non scaturenti dal

- contratto di trasporto o, comunque, non riferibili al vettore ferroviario Trenitalia.
2. L'improcedibilità della domanda deve essere comunicata dall'Ufficio Conciliazioni al consumatore entro dieci giorni dalla presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica.
 3. L'Ufficio Conciliazioni può avvalersi di un tempo più lungo, comunque non maggiore di ulteriori dieci giorni, per l'acquisizione degli elementi di procedibilità.

Art. 9 – Inammissibilità della domanda

1. La domanda di Negoziazione è inammissibile nei seguenti casi:
 - a) la controversia è futile o temeraria (in via meramente esemplificativa non esaustiva, per manifesta insussistenza dei fatti allegati o per altra motivazione da dettagliare in via analitica a sostegno della ragionevolezza del provvedimento di inammissibilità, ecc.);
 - b) la richiesta, nelle more della procedura, avuto riguardo a quanto rappresentato nella domanda di Conciliazione, risulta essere già stata soddisfatta;
 - c) qualora non si renda necessario formulare una proposta transattiva, ma fornire un supplemento di informazioni al passeggero-consumatore/utente.
2. La valutazione dell'inammissibilità della domanda è nelle competenze della Commissione di Negoziazione.
3. In caso di inammissibilità della domanda, i componenti della commissione verbalizzano le motivazioni.

Art. 10 – Procedimento di Negoziazione Paritetica

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui all'Ufficio Conciliazioni di Trenitalia perviene la domanda di Negoziazione Paritetica completa di tutti gli elementi necessari per la trattazione.
2. Con l'avvio della Procedura di Negoziazione le attività di post-vendita (richieste di rimborso-indennizzo/reclami afferenti alla controversia dedotta in conciliazione) vengono assorbite ed i termini s'intendono chiusi alla data del ricevimento dell'istanza di conciliazione; i diritti a quella data maturati e non ancora soddisfatti sono esaminati

in occasione della definizione della soluzione conciliativa.

3. La Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di Negoziazione Paritetica mediante discussione del caso in apposita riunione entro 45 giorni dal ricevimento della domanda completa di tutti gli elementi essenziali.
4. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri.
5. L'ufficio Conciliazioni provvede ad informare immediatamente l'Associazione e i Conciliatori designati; il Conciliatore dell'Associazione potrà informare il consumatore e/o utente della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
6. Dopo la presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica i componenti della Commissione, almeno sette giorni prima della data fissata per la riunione, ricevono la relazione istruttoria conclusiva relativa al caso prospettato e, qualora richiesto, hanno accesso a tutta la documentazione. Le riunioni della Commissione di Negoziazione Paritetica non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il passeggero-consumatore/utente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione tramite il Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenta e può chiedere di essere ascoltato.
7. La Commissione, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, previa valutazione dell'ammissibilità della domanda, verifica se sia possibile giungere a formulare una proposta conciliativa al passeggero-consumatore/utente in forma di compensazione economica, anche in bonus/credito elettronico, o altre modalità soddisfattive, avuto riguardo, eventualmente, ad una preferenza espressa dal passeggero.
8. La Commissione redige un apposito verbale, che viene trasmesso a cura dell'Ufficio Conciliazioni al passeggero-consumatore/utente.
9. In caso di proposta conciliativa, il passeggero-consumatore/utente potrà accettarla -a pena di decadenza - entro 15 giorni dalla relativa comunicazione.
10. Nel caso in cui il passeggero-consumatore/utente accetti la proposta conciliativa formulata dalla Commissione, l'Ufficio Conciliazione procede alla sua esecuzione e alla successiva comunicazione ai Conciliatori ed all'Associazione dei Consumatori

rappresentativa del passeggero-consumatore/utente.

11. A seguito dell'accettazione e dell'esecuzione del verbale, la Procedura si intende conclusa positivamente e la controversia in atto risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni diritto e azione nei confronti di Trenitalia. In particolare, sia il passeggero-consumatore/utente che l'Associazione si impegnano ad astenersi da future iniziative sul caso esaminato, rinunciando formalmente anche a quelle eventualmente ancora in atto al momento della domanda di Negoziazione Paritetica.
12. L'accettazione della proposta di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo fra il passeggero-consumatore/utente e Trenitalia ai sensi dell'Art. 1965 c.c.
13. Nel caso in cui il passeggero-consumatore/utente dichiari di non accettare la proposta conciliativa o comunque non faccia pervenire l'eventuale accettazione nei termini previsti, l'Ufficio Conciliazioni ne dà comunicazione ai Conciliatori ed all'Associazione dei Consumatori rappresentativa del passeggero-consumatore/utente, con conseguente archiviazione della pratica.
14. La proposta formulata dalla Commissione di Conciliazione non può essere sindacata dal passeggero-consumatore/utente, essendo stata formulata in piena autonomia e imparzialità da parte dei Conciliatori; il Conciliatore dell'Associazione può riservarsi di informare l'istante circa i termini della proposta conciliativa prima della formale accettazione; soltanto qualora il passeggero-consumatore/utente produca ulteriori e nuovi elementi non rappresentati in precedenza, l'Ufficio di Conciliazioni li trasmette alla Commissione per una loro valutazione circa l'opportunità di riesaminare la pratica.
15. Il procedimento deve concludersi, mediante la trasmissione di una proposta conciliativa o la comunicazione del verbale di mancato accordo o di inammissibilità, entro 60 giorni dal momento della presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica. Nel caso di reclami giudicati dalla Commissione particolarmente complessi è prevista una proroga di ulteriori 30 giorni.
16. L'Ufficio di Conciliazioni può disporre, nell'arco di tempo dal 1° agosto al 15 settembre e dal 20 dicembre al 10 gennaio, un periodo di sospensione delle attività.

Art. 11 – Lingua e Bilinguismo

1. La Procedura è condotta in lingua italiana.
2. Al passeggero-consumatore/utente residente nella Provincia di Bolzano che intende aderire alla Procedura con Trenitalia viene garantito l'uso del bilinguismo (rispettivamente della propria madrelingua, italiana o tedesca, a seconda del soggetto interessato), come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574 smi, in tema di attuazione dello statuto speciale per la Regione Trentino-Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari.

Art. 12 – Contributi

1. I contributi erogati da Trenitalia, quale parziale rimborso all'Associazione per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, sono erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite.
2. Ai fini del riconoscimento del contributo per le Negoziazioni Paritetiche verranno presi in considerazione gli accordi positivi, la cui proposta di risoluzione sia accettata dal passeggero-consumatore/utente.

Art. 13 – Obblighi dei conciliatori

1. Oltre all'osservanza degli obblighi previsti dall'articolo 141 bis e 141 ter del Codice del Consumo, il Conciliatore è tenuto al rispetto delle seguenti norme di comportamento:
 - a) deve essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto. A tal fine il conciliatore si impegna a mantenere e aggiornare costantemente la propria preparazione, anche prendendo parte ad appositi corsi di formazione;
 - b) deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato alla trattazione del tema oggetto della controversia;
 - c) si obbliga a rispettare le norme e i principi previsti nel presente Protocollo e si

- impegna al fine di trovare un accordo conciliativo con la massima diligenza;
- d) nell'ambito dei poteri e dei doveri attribuitigli dal presente Protocollo, e tenuto conto della specificità dello stesso, svolge la sua attività di conciliatore attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di rispettare i principi sopraesposti;
 - e) il Conciliatore in rappresentanza dei consumatori non deve avere alcun rapporto lavorativo con Trenitalia, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui Trenitalia sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori, né può ricevere contributi finanziari diretti da parte degli stessi;
 - f) il Conciliatore rappresentante di Trenitalia, che non abbia già in corso un rapporto lavorativo al momento di conferimento dell'incarico, non deve avere alcun rapporto lavorativo con Trenitalia, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui Trenitalia sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori;
 - g) deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso indiretto eventualmente corrisposto da Trenitalia all'Associazione dei consumatori di appartenenza;
 - h) non deve esercitare alcuna pressione sulle parti;
 - i) deve mantenere riservata ogni informazione che acquisisca nel corso della Procedura o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la Negoziazione Paritetica debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione fornita al Conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

Art. 14 – Organo Paritetico di Garanzia

1. Ai sensi del D.lgs. del 6 agosto 2015, n. 130 opera l'Organo Paritetico di Garanzia della

Negoziiazione Paritetica di Trenitalia.

2. L'Organo Paritetico di Garanzia è costituito presso la sede legale di Trenitalia ed è privo di collegamenti gerarchici e funzionali con detta società ed ha a disposizione risorse finanziarie sufficienti per lo svolgimento delle proprie attività.
3. L'Organo è composto da n. 6 membri, di cui n. 3 in rappresentanza di Trenitalia e n. 3 in rappresentanza delle associazioni di consumatori, oltre a n. 1 membro supplente per ciascuna parte.
4. L'Organo Paritetico di Garanzia assolve ai seguenti compiti:
 - a) verifica l'andamento del sistema di conciliazione paritetica attraverso il monitoraggio delle domande e degli esiti delle procedure di Negoziiazione Paritetica, senza poter svolgere ruolo diretto od indiretto di negoziazione, analizzando in forma aggregata caratteristiche e risultati delle procedure;
 - b) fornisce il supporto specialistico con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle disposizioni del Regolamento di Negoziiazione Paritetica;
 - c) verifica l'elenco dei conciliatori abilitati sulla base dei corsi di formazione nonché la loro revoca e/o decadenza e formula proposte per i corsi di formazione per i conciliatori;
 - d) elabora proposte di modifica del presente regolamento;
 - e) approva la relazione annuale sulla qualità del servizio delle attività di Negoziiazione Paritetica e ne verifica la pubblicazione unitamente all'aggiornamento della sezione nel sito Internet www.trenitalia.com.
5. L'Organo Paritetico di Garanzia approva il proprio Regolamento a maggioranza assoluta dei membri. Il Regolamento prevede sedute ordinarie non inferiori a due volte l'anno. Le riunioni dell'Organo sono validamente costituite quando sono presenti almeno quattro membri, di cui due in rappresentanza di Trenitalia e due in rappresentanza delle associazioni di consumatori. L'Organo decide a maggioranza dei presenti.

Art. 15 – Accordi commerciali ADR

1. Le Parti convengono di far salvi gli accordi commerciali stipulati da Trenitalia e altre

imprese ferroviarie operanti sul territorio dell'UE con i quali sono stabiliti strumenti di ADR in favore dei passeggeri titolari di contratti di trasporto che contemplano soluzioni di viaggio transfrontaliere in combinazione. Trenitalia si impegna a portare a conoscenza delle Associazioni questi Accordi.

2. Trenitalia sulla sezione della "conciliazione" presente sul proprio sito istituzionale informa i passeggeri-consumatori/utenti anche di ulteriori accordi commerciali in essere con imprese ferroviarie estere in tema di ADR.
3. Le Parti convengono inoltre di far salvi gli accordi intercorsi tra Trenitalia e le Amministrazioni affidanti stipulati nell'ambito delle facoltà e competenze attribuite alle Regioni/Province Autonome per sensibilizzare (laddove non già previsto quale obbligo nel contratto di servizio TPL), nell'interesse dei cittadini, l'adesione a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie.

Art. 16 – Trattamento dei Dati Personali

1. Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'esecuzione del Protocollo, nel rispetto della 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, con riferimento ai principi di liceità, necessità, minimizzazione e limitazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.
2. 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.
3. Nell'ambito delle attività connesse all'esecuzione del Protocollo, le Parti prendono atto e concordano che tratteranno i dati personali relativi a qualsiasi persona fisica che agisca per loro conto (dipendenti e/o Terze Parti della Società o delle Associazioni), in conformità con la relativa informativa sul trattamento dei dati personali resa e disponibile attraverso i rispettivi canali aziendali o delle associazioni. Il predetto obbligo di informativa verso le Terze Parti viene assolto da Trenitalia S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione "Protezione Dati Personali" del sito istituzionale

www.trenitalia.com e dalle Associazioni mediante pubblicazione sui propri siti istituzionali.

4. Dichiarano, inoltre, espressamente di aver debitamente informato i propri dipendenti e/o Terze Parti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento EU 679/2016.

Art. 16 bis – Titolarità Autonoma

1. L'esecuzione del presente Protocollo comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia e delle Associazioni che si configurano pertanto come Titolari autonomi dei trattamenti effettuati, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento UE 2016/679 sia nei confronti dell'altro Titolare che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

2. Le Parti si danno reciprocamente atto di conoscere ed applicare, nell'ambito delle proprie organizzazioni, la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ai fini della corretta gestione del trattamento.

3. In particolare, le Parti si impegnano:

- ad una verifica puntuale di conformità del trattamento effettuato per l'esecuzione del Protocollo alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali;
- alla cooperazione reciproca nel caso in cui una di esse risulti destinataria di istanze per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dall'articolo 12 e ss. del Regolamento Ue 2016/679 ovvero di richieste delle Autorità di Controllo che riguardino ambiti di trattamento di competenza dell'altra parte;
- ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali da esse trattati per le finalità connesse all'esecuzione del presente Protocollo, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- ad informarsi reciprocamente e tempestivamente rispetto ad ogni potenziale violazione di dati personali (personal data breach) che possa in qualsiasi modo interessare l'altra Parte, procedendo senza ritardo alla notifica della violazione di dati personali all'Autorità di Controllo, nei casi in cui tale notifica sia dovuta dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 33 del Regolamento UE 2016/679.

Art. 17 - Allegati

1. Gli allegati costituiscono parte integrante del Nuovo Protocollo per la Negoziazione Paritetica di Trenitalia SpA e delle Associazioni dei Consumatori.

Art. 18 - Norme di rinvio

1. Per quanto non diversamente previsto, valgono le norme del Codice del Consumo.

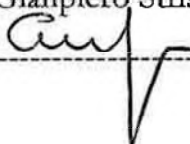
LCS

In Roma, 8 giugno 2026

Per Trenitalia S.p.A.

L'amministratore Delegato e Direttore Generale

Ing. Gianpiero Strisciuglio



Per le Associazioni dei Consumatori

1. ACU - Associazione Consumatori Utenti

2. ADICONSUM - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente

3. ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori

4. ADUSBEP - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari



CARLO DE MASI
19.05.2026
12:05:37
GMT+01:00

Anna Rea

Firmato digitalme
da: ANNA REA
Organizzazione: A
ETS
Data: 27/05/2026
10:29:01



ANTONIO
TANZA

Firmato digitalmente da:

Melissano Marino

Firmato il 29/05/2026 11:14

Seriale Certificato: 5378438

Valido dal 12/01/2026 al 12/01/2029

InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

5. ALTROCONSUMO

6. ASSOUTENTI - Associazione Nazionale Utenti Servizi Pubblici

GABRIELE MELLUSO
29.05.2026 14:29:32
GMT+02:00

7. CASA DEL CONSUMATORE



8. CTCU - CENTRO TUTELA CONSUMATORI e UTENTI (solo residenti in TAA)

Seriale Certificato: 5162834
Valido dal 01/12/2025 al 01/12/2028
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

9. CITTADINANZATTIVA

Firmato digitalmente da

Anna Lisa Mandorino

CN = Anna Lisa Mandorino

C = IT

Data e ora della firma: 05/06/2026 17:48:58

10. CODACONS - Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e la Tutela dei Diritti di Utenti e Consumatori

DI ASCENZO GIANLUCA
2026.06.09 17:56:04

CN=DI ASCENZO GIANLUCA
C=IT
O=ORDINE AVVOCATI ROMA
2.5.4.97=VATN-80280180687

11. CODICI

Firmato digitalmente da: GIACOMELLI IVANO

Ruolo: 4.6 Avvocato

Organizzazione: ORDINE AVVOCATI ROMA

Data: 11/06/2026 15:37:57

RSA/2048 bits

12. CONFCONSUMATORI

13. FEDERAZIONE iCONSUMATORI AECI APS e KONSUMER ITALIA APS

Firmato digitalmente

da: FABRIZIO

PREMUTI

Data: 16/06/2026

10:25:26

14. FEDERAZIONE NAZIONALE ACP - AIACE - SDC

GIUSEPPE
TINDARO
SPARTA'
16.06.2026
12:50:00
GMT+02:00

15. FEDERCONSUMATORI

Firmato digitalmente da:

MICHELE CARRUS

Data: 16/06/2026 15:09:18

16. LEGA CONSUMATORI

Firmato digitalmente da: CAFFERATA CRISTINA
Ruolo: 4.6 Avvocato
Organizzazione: ORDINE DEGLI AVVOCATI DI GENOVA
Data: 22/06/2026 13:23:46

17. MOVIMENTO CONSUMATORI

PACCHIOLI PIERO
24.06.2026
09:29:16
GMT+02:00

18. MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

ANTONIO
LONGO
24.06.2026
18:07:25
GMT+02:00

19. UDICON - Unione per la Difesa dei Consumatori

DONINI MARTINA
2026.06.25 16:30:08

CN=DONINI MARTINA
C=IT
2.5.4.4=DONINI
2.5.4.42=MARTINA

RSA/2048 bits



Conciliazione
Paritetica

20. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

MASSIMILIANO DONA
2026.07.01 16:01:50
CN=MASSIMILIANO DONA
C=IT
2.5.4.4=DONA
2.5.4.42=MASSIMILIANO

ALLEGATO A – Fattispecie oggetto della Procedura di Negoziazione Paritetica

▪ Ambito di applicazione della Procedura di Negoziazione Paritetica – Treni Nazionali

La Procedura ha per oggetto i reclami, le richieste di rimborso e le richieste di indennizzo che soddisfano contemporaneamente i seguenti requisiti:

- a) viaggi effettuati su tutti i treni di Trenitalia con origine e destinazione compresi nel territorio italiano;
- b) scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Regolamento UE 2021/782, Delibere dell'ART, Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, altri documenti nei quali sia ravvisabile un'obbligazione assunta da Trenitalia nei confronti del passeggero-consumatore/utente, quali in via esemplificativa e non esaustiva, i contratti di servizio, le Carte dei Servizi, informazioni commerciali disponibili sul sito www.trenitalia.com ecc.) e quanto effettivamente usufruito dal passeggero-consumatore /utente.

▪ Ambito di applicazione della Procedura di Negoziazione Paritetica – Treni Eurocity ed Euronight

La Procedura, per viaggi internazionali effettuati su treni Eurocity ed Euronight, operati in cooperazione tra Trenitalia e altre imprese ferroviarie, avrà per oggetto i reclami, le richieste di rimborso e le richieste di indennizzo che soddisfano contemporaneamente i seguenti requisiti:

- a) Trenitalia è vettore nel territorio italiano per il tratto del viaggio interessato;
- b) il disservizio si è verificato in territorio italiano;
- c) il biglietto è stato acquistato tramite i canali ufficiali di Trenitalia;
- d) è stato presentato un reclamo, una richiesta di rimborso o una richiesta di indennizzo a Trenitalia e il passeggero-consumatore/utente ha ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente oppure non ha ricevuto risposta entro 30 giorni;
- e) scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Regolamento UE 2021/782, Delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, altri documenti nei quali sia ravvisabile un'obbligazione assunta da Trenitalia nei confronti del passeggero-consumatore/utente, quali in via esemplificativa e non esaustiva, i contratti di servizio, le Carte dei Servizi, informazioni commerciali disponibili sul sito www.trenitalia.com ecc.) e quanto effettivamente usufruito dal passeggero-consumatore /utente.

L'elenco dei treni gestiti in cooperazione tra Trenitalia e le Imprese Ferroviarie estere è periodicamente aggiornato e consultabile nelle Condizioni Generali di Trasporto – Parte IV - Trasporto Internazionale.