

Delibera n. 21/2023

**Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 236/2022. Approvazione della “Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell’articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118”.**

L’Autorità, nella sua riunione dell’8 febbraio 2023

**VISTO** l’articolo 37, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, in legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: Decreto), che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);

**VISTO** l’articolo 10, comma 1, lettere a) e b), della legge 5 agosto 2022, n. 118 “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021*”, che ha modificato l’articolo 37 del Decreto, prevedendo:

- al comma 2, lettera e), che l’Autorità provveda a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto, nonché a «*dirimere le relative controversie*»;
- al comma 3, lettera h), che l’Autorità «*disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica. Per le predette controversie, individuate con i provvedimenti dell’Autorità di cui al primo periodo, non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell’istanza all’Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione*»;

**VISTO** altresì il comma 2 dell’articolo 10 della l. 118/2022, il quale stabilisce che le disposizioni di cui al comma 3, lettera h), del Decreto «*acquistano efficacia decorsi sei mesi dalla data di entrata in vigore dalla presente legge e si applicano ai processi successivamente iniziati*»;

**VISTO** l’articolo 2, comma 24, lettera b), della l. 481/1995, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, il quale prevede che sono definiti dalle

*Autorità «i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo»;*

**VISTO** il regolamento (CE) n. 524/2013, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (c.d. regolamento sull'ODR per i consumatori);

**VISTA** la direttiva n. 2013/11/UE, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (c.d. direttiva sull'ADR per i consumatori);

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo”* (di seguito: Codice del consumo), e in particolare il Titolo II-bis *“Risoluzione extragiudiziale delle controversie”*;

**VISTO** il decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, recante *“Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”*;

**VISTA** la legge 29 dicembre 1993, n. 580, recante *“Riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura”*;

**VISTA** la delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014, recante il *“Regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse”*;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 236/2022, del 1° dicembre 2022, con la quale è stato avviato un procedimento per l'adozione della disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della l. 118/2022, e, contestualmente, è stata indetta una consultazione pubblica sullo *“Schema di disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118”*, individuando

il 9 gennaio 2023 quale termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati;

**VISTI**

i contributi pervenuti, entro il termine indicato, in esito alla consultazione indetta con la citata delibera n. 236/2022, da parte di:

- Unione Nazionale Consumatori APS (prot. ART 26726/2022);
- Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) (prot. ART 26731/2022);
- Movimento Consumatori (prot. ART 27031/2022);
- Cittadinanzattiva APS (prot. ART 110/2023);
- Trenord S.r.l. (prot. ART 254/2023);
- Codacons (prot. ART 259/2023);
- Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (prot. ART 269/2023);
- Altroconsumo (prot. ART 279/2023);
- Federconsumatori (prot. ART 281/2023);
- U.Di.Con APS- Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. ART 283/2023);
- AISCAT – Associazione Nazionale Società Concessionarie Autostrade e Trafori (prot. ART 293/2023);
- Centro Europeo Consumatori Italia (prot. ART 295/2023);
- S.A.T.A.P. S.p.A. (prot. ART 296/2023);
- SITAF S.p.A. (prot. ART 297/2023);
- Autostrada dei Fiori S.p.A. (prot. ART 303/2023);
- ANAV - Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori (prot. ART 305/2023);
- Centro Tutela Consumatori Utenti (prot. ART 306/2023);
- Società Autostrada Ligure Toscana p.a. (prot. ART 307/2023);
- Tangenziale Esterna S.p.A. (prot. ART 308/2023);
- ATIVA – Autostrada Torino – Ivrea – Valle d’Aosta S.p.A. (prot. ART 309/2023);
- Società Autostrade Valdostane S.p.A. (prot. ART 310/2023);
- ASSTRA – Associazione Trasporti (prot. ART 311/2023);
- Flixbus Italia S.r.l. (prot. ART 313/2023);
- Autostrada Asti – Cuneo S.p.A. (prot. ART 314/2023);
- Confitarma – Confederazione Italiana Armatori (prot. ART 316/2023);
- Autostrade per l’Italia S.p.A. (prot. ART 318/2023);
- Autovia Padana S.p.A. (prot. ART 319/2023);
- Federtrasporto (prot. ART 320/2023);
- Trenitalia S.p.A. (prot. ART 327/2023);
- Ryanair DAC. (prot. ART 328/2023);
- IATA – IBAR Italian Board Airline Representatives (prot. ART 330/2023);
- Marini - Studio Legale (prot. ART 388/2023);

**TENUTO CONTO**

dell’attività propedeutica svolta dagli Uffici dell’ART e dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), anche in attuazione del Protocollo di collaborazione siglato il 13 gennaio 2022, il quale prevede che le Parti cooperino ai fini della definizione, da parte dell’Autorità, di procedure alternative di risoluzione delle

controversie, sulla base dell'esperienza maturata dall'AGCOM in tale materia, finalizzato altresì a individuare soluzioni tecniche adeguate, ivi compreso il possibile riuso di piattaforme telematiche esistenti;

**VISTA** la Procedura attuativa per il riuso di ConciliaWeb, perfezionata in data 23 gennaio 2023 (trasmessa dall'Autorità all'AGCOM con nota prot. 1086/2023 del 24 gennaio 2023);

**VISTA** la relazione istruttoria degli Uffici;

**RILEVATO** che in esito alla consultazione pubblica è emersa la completezza del quadro istruttorio sotteso alla definizione delle Parti I (*"Disposizioni generali"*), II (*"Procedura dinanzi al servizio conciliazioni ART"*) e IV (*"Disposizioni finali"*) della disciplina posta in consultazione, pur rendendosi necessario introdurre alcune specificazioni e precisazioni;

**RITENUTO** opportuno, in considerazione degli indicati esiti della consultazione pubblica ed anche alla luce di ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre, in particolare, esplicitazioni e precisazioni in relazione all'ambito di applicazione, al tentativo obbligatorio di conciliazione e ai soggetti dinanzi ai quali può essere esperito, alla presentazione dell'istanza di conciliazione e ai casi di inammissibilità della stessa, allo svolgimento della procedura - introducendo, tra l'altro, anche in prima attuazione, la possibilità, per il Conciliatore, di convocare, in determinate circostanze, le Parti in udienza -, ai profili relativi alla riservatezza, nonché alla pubblicazione delle informazioni sulla mancata partecipazione degli operatori economici;

**RITENUTO** pertanto opportuno confermare le Parti I, II e IV della disciplina posta in consultazione, come specificato a seguito delle esplicitazioni e precisazioni indicate, e di approvare, quindi, la *"Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118"*, concludendo il procedimento avviato con delibera n. 236/2022;

**CONSIDERATO** che, di contro, per quanto attiene all'adozione della Parte III (*"Definizione delle controversie dinanzi all'Autorità"*) della disciplina posta in consultazione, anche in considerazione degli esiti specifici della consultazione, nonché delle rilevanti finalità del procedimento, appare opportuno effettuare ulteriori approfondimenti e valutazioni, che dovranno tenere conto, tra l'altro, dei volumi di istanze, del grado di partecipazione degli operatori economici alla procedura, nonché delle osservazioni pervenute in consultazione relative all'esigenza di garantire la pienezza del contraddittorio;

**RITENUTO** di differire l'adozione della disciplina relativa alla fase decisoria da parte dell'Autorità ad un successivo procedimento, dopo un adeguato periodo di sperimentazione della procedura relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. di approvare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, la *“Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell’articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118”*, allegata alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato A), che trova applicazione alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023;
2. di differire l'adozione della disciplina della fase decisoria della procedura ad un successivo procedimento, dopo un adeguato periodo di sperimentazione della fase del tentativo obbligatorio di conciliazione;
3. la presente deliberazione, unitamente alla Disciplina di cui al punto 1 e alla relazione istruttoria, sono pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 8 febbraio 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)