

**PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE**  
**TRA L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI E**  
**L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito, anche "ART) e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, anche "AGCOM"), nel prosieguo anche disgiuntamente denominate "la Parte" e congiuntamente denominate "le Parti"

**visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", che ha previsto l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, e in particolare:

- l'articolo 1, comma 1, che ha enunciato, in via generale, tra le finalità della legge, la promozione della tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, nonché

- l'articolo 2, comma 24, lett. b), che ha previsto che con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, fossero definiti 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;

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, che ha istituito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni preposta alla promozione della concorrenza attraverso la regolazione dei settori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, alla tutela del pluralismo e dell'utenza nel settore dei servizi media audiovisivi e radiofonici nonché all'applicazione della normativa in materia di editoria, e in particolare l'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, a norma del quale l'AGCOM *"disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti ed un soggetto autorizzato o destinatario di licenze oppure tra soggetti autorizzati o destinatari di licenze tra loro"*;

- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS, che ha, da ultimo, disciplinato il sistema di risoluzione alternativa delle controversie all'interno dell'Autorità (di seguito, anche ADR – *alternative dispute resolution*);

- l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 24 dicembre 2011, n. 214, come successivamente integrato e modificato, che ha istituito l'Autorità di regolazione dei trasporti nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge n. 481/95 citata, con competenze nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori, e in particolare, il comma 3, lett. h, a norma del quale: *"Nell'esercizio delle*

*competenze disciplinate dal comma 2 del presente articolo, l'Autorità favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti";*

- il regolamento (UE) n. 524/2013 (cosiddetto “regolamento ODR” – *Online dispute resolution*), che ha previsto l'introduzione di una piattaforma per la risoluzione delle controversie tra consumatori e professionisti, derivanti dalla vendita di beni o dalla fornitura di servizi *online* (cosiddetta “piattaforma ODR”), per agevolare la risoluzione stragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle stesse, allo scopo di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale;

- la direttiva 2013/11/UE (cosiddetta direttiva ADR) del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie tra consumatori e professionisti ha evidenziato l'esigenza di offrire una soluzione semplice, rapida, in sede stragiudiziale a tale tipologia di controversie, e, in particolare, il considerando 12 che ha precisato che la direttiva 2013/11/UE e il regolamento (UE) n. 524/2013 “costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari”;

- il d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, che ha recepito la direttiva 2013/11/UE introducendo, tra gli altri, l'articolo 141-*octies* nel d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), a mezzo del quale sono state individuate le Autorità deputate a istituire e a gestire gli elenchi degli organismi che intendono operare come “organismi ADR” nell'ambito di un determinato settore, e, in particolare, il comma 1, lettere d) e f) dello stesso articolo 141-*octies*, che ha identificato, rispettivamente, l'AGCOM e le “altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze” quali soggetti deputati, nel rispettivo settore di competenza, all'istituzione degli elenchi degli organismi ADR, alla gestione delle iscrizioni e alla vigilanza sugli stessi;

- il protocollo d'intesa, sottoscritto tra le due Autorità in data 28 novembre 2016 (di seguito, anche “protocollo d'intesa”), volto a definire gli strumenti di cooperazione e di raccordo dell'attività amministrativa tra le stesse, e, in particolare, l'articolo 5 e le premesse, in cui le parti convengono di definire, con appositi protocolli di collaborazione, le modalità di attuazione e coordinamento di specifiche funzioni e attività, eventualmente anche con riferimento a singole tipologie procedimentali.

#### **considerato che**

- l'AGCOM ha maturato una rilevante e significativa esperienza in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (da ultimo regolamentata con la delibera n. 203/18/CONS citata), tra l'altro sviluppando una specifica piattaforma telematica interattiva per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv, denominata ConciliaWeb;

- l'Autorità di regolazione dei trasporti ha, in data 5 agosto 2021, disposto l'attivazione di un'istruttoria propedeutica alla definizione delle modalità di esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato, anche di tipo telematico, nei settori di competenza dell'ART;

- la condivisione delle misure e delle prassi elaborate dall'AGCOM potrebbe utilmente accompagnare la definizione di analoghe misure e prassi da parte dell'ART negli ambiti di sua competenza, anche in considerazione dell'avvio dell'iter di approvazione di alcune proposte normative finalizzate a definire le competenze dell'ART in materia di composizione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti;
- tra l'altro, tra i principali obiettivi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) vi è il potenziamento degli strumenti ADR. Il paragrafo 2 del PNRR dedicato alle "Riforme e investimenti" dispone infatti che: *"[...] Uno degli strumenti essenziali per garantire una maggiore efficienza della giustizia civile è legato alla definizione di strumenti alternativi al processo per la risoluzione delle controversie. Tali strumenti sono già previsti con il disegno di legge AS 1662. Occorre tuttavia incrementarne l'utilizzo e in particolare garantire un maggior ricorso all'arbitrato, alla negoziazione assistita e alla mediazione. Tali strumenti consentono l'esercizio di una giustizia preventiva e consensuale, necessaria per il contenimento di una possibile esplosione del contenzioso"*;

**ritenuto che:**

- per le finalità di cui sopra, le Parti intendono dare esecuzione a quanto previsto all'articolo 5 ed alle premesse del protocollo d'intesa, sottoscritto in data 28 novembre 2016, in particolare convenendo di attivare una collaborazione, finalizzata a consentire all'ART di acquisire elementi funzionali all'avvio delle procedure ADR sopra richiamate ed al successivo affiancamento da parte di AGCOM fino alla fase di prima attuazione delle stesse;

Tutto ciò premesso, considerato e ritenuto, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente protocollo, l'ART e l'AGCOM concordano quanto segue.

## **Articolo 1**

### **Finalità, modalità e strumenti della collaborazione**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 e delle premesse del protocollo d'intesa sottoscritto tra l'ART e l'AGCOM il 28 novembre 2016, il presente protocollo di collaborazione prevede che le Parti cooperino per la definizione, da parte dell'ART, di procedure alternative di risoluzione delle controversie tra operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e utenti, sulla base dell'esperienza maturata dall'AGCOM in materia di ADR.

2. Per le finalità di cui al comma 1, e per quanto di seguito non espressamente riportato, l'ART e l'AGCOM collaborano secondo le modalità e con gli strumenti descritti nel citato protocollo d'intesa. In particolare, esse collaborano mediante lo scambio di elementi e di esperienze applicative utili a definire criteri, condizioni, termini e modalità di esperimento di procedure alternative di risoluzione delle controversie da istituire presso l'ART, individuando le soluzioni tecniche adeguate ivi compreso, ove possibile, il riuso di piattaforme esistenti. Le competenti strutture dell'AGCOM

assicurano, inoltre, un affiancamento degli omologhi Uffici dell'ART fino alla fase di prima attuazione delle citate procedure da parte di quest'ultima.

3. Per le finalità di cui ai commi 1 e 2, le Parti:

i) individuano quali referenti del presente protocollo di collaborazione, per l'ART, il Dirigente responsabile dell'Ufficio Contenuto minimo dei diritti degli utenti e per l'AGCOM, il Dirigente responsabile dell'Ufficio garanzie e tutele. I referenti potranno essere supportati dai funzionari dei rispettivi Uffici;

ii) stabiliscono una programmazione e calendarizzazione degli incontri su iniziativa di uno dei referenti delle due Autorità.

## **Articolo 2**

### **Entrata in vigore, durata e pubblicazione**

1. Il presente protocollo di collaborazione entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione. Esso ha la durata di un anno dalla data di sottoscrizione ed è rinnovabile su intesa delle Parti. È pubblicato nei siti internet dell'ART e dell'AGCOM, secondo le modalità previste dai rispettivi ordinamenti.

Torino e Roma, 13 gennaio 2022

Il Presidente dell'Autorità  
di regolazione dei Trasporti  
Dott. Nicola Zaccheo

Il Presidente dell'Autorità  
per le garanzie nelle comunicazioni  
Dott. Giacomo Lasorella