

**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**

***DOCUMENTO di CONSULTAZIONE***

## PREMESSA

La legge 5 agosto 2022, n. 118 (*“Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021”*) ha attribuito all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità o ART) nuovi e specifici poteri in merito alla definizione non giurisdizionale delle controversie tra utenti o consumatori e operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto.

L’articolo 10 della l. 118/2022 ha infatti novellato l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, 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 seguito Decreto), apportando un’importante modifica al comma 2, lettera e) e riscrivendo integralmente il comma 3, lettera h).

Con riguardo al comma 2, lettera e), il testo originario stabiliva, tra l’altro, che l’Autorità fosse chiamata *“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”*. L’articolo 10 della l. 118/2022 ha attribuito all’Autorità, tramite l’inserimento della specificazione *“e a dirimere le relative controversie”*, in aggiunta all’originaria funzione di regolazione in merito al contenuto minimo dei diritti degli utenti, quella di definizione, non giurisdizionale, delle controversie che possono insorgere tra gli stessi utenti e i gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto.

In correlazione a tale previsione, il novellato articolo 37, comma 3, lettera h), del Decreto ha riconosciuto all’Autorità, nell’esercizio delle competenze di cui al comma 2, il potere di disciplinare *“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”*.

Inoltre, l’articolo 10 della l. 118/2022, nel prevedere che per le controversie *“individuate con i provvedimenti dell’Autorità (...) non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione”*, configurando in tal modo il tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione in sede giurisdizionale, stabilisce, al comma 2, che le nuove disposizioni acquistano efficacia decorsi sei mesi dalla data di entrata in vigore della stessa legge, avvenuta<sup>1</sup> il 27 agosto 2022, e si applicano ai processi successivamente iniziati.

Conseguentemente, l’Autorità è chiamata a disciplinare, con propri provvedimenti, le modalità di risoluzione delle controversie dalla stessa individuate, mettendo a disposizione di utenti e consumatori strumenti che consentano, decorsi sei mesi dal 27 agosto 2022, la tutela del diritto

---

<sup>1</sup> In relazione alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del 12 agosto 2022.

all'accesso alla giustizia, garantendo agli stessi la possibilità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione per tali controversie.

In considerazione di quanto illustrato, nel dare esecuzione a tali disposizioni, l'Autorità ritiene di sottoporre lo *"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"*, prima della sua approvazione definitiva, ad una fase di consultazione pubblica, al fine di acquisire osservazioni ed eventuali proposte da parte di soggetti interessati.

**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**

**Parte I**

**DISPOSIZIONI GENERALI**

**Articolo 1  
(Definizioni)**

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
  - a) "Autorità", l'Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 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 legge 14 novembre 1995, n. 481;
  - b) "Decreto", il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
  - c) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
  - d) "codice deontologico", il codice deontologico per i conciliatori definito dall'Autorità;
  - e) "operatore economico", il soggetto che gestisce reti, infrastrutture, servizi di trasporto;
  - f) "utente", il soggetto, persona fisica o giuridica, diverso dall'operatore economico, che utilizza o intende utilizzare servizi di trasporto, o il soggetto che utilizza o intende utilizzare un'infrastruttura di trasporto;
  - 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;
  - h) "ente esponenziale", l'ente, costituito per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrato sulla piattaforma ART, che gestisce le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti;
  - i) "soggetto accreditato", le associazioni di consumatori, gli enti esponenziali nonché gli avvocati iscritti all'Albo, registrati sulla piattaforma ART al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti;
  - l) "Conciliatore", la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti, dotata di requisiti di professionalità, imparzialità e indipendenza;
  - m) "organismo ADR", ogni organismo di cui all'articolo 141, comma 1, lettera h), del Codice del consumo che offre la risoluzione delle controversie tra l'operatore economico e l'utente, di cui, rispettivamente, alle lettere e) e f) del presente comma;

- n) “piattaforma ART”, la piattaforma messa a disposizione dall’Autorità per lo svolgimento in via telematica del tentativo obbligatorio di conciliazione e per la definizione non giurisdizionale delle controversie;
  - o) “Servizio conciliazioni ART”, l’articolazione organizzativa dell’Autorità che, tramite la piattaforma ART, assicura lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Parte II della presente Disciplina;
  - p) “specifiche tecniche”, il documento, pubblicato sul sito web istituzionale dell’Autorità, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma ART e la gestione delle procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tramite la piattaforma stessa;
  - q) “SPID”, il sistema pubblico di identità digitale per l’accesso ai servizi online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;
  - r) “CIE”, il documento di identità personale rilasciato dal Ministero dell’interno denominato “Carta d’Identità Elettronica”;
  - s) “firma digitale”, la firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
  - t) “Parte”: l’operatore economico di cui alla lettera e) o l’utente di cui alla lettera f), o, qualora indicati congiuntamente, “Parti”;
  - u) “Ufficio competente”, l’unità organizzativa individuata dal Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità per lo svolgimento della procedura;
  - v) “Disciplina”, 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”*;
2. Per quanto non espressamente indicato si applicano le definizioni di cui all’articolo 141, comma 1, del Codice del consumo.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all’**articolo 1**.

## **Articolo 2**

### **(Oggetto e ambito di applicazione)**

1. Ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera h), del Decreto, la presente Disciplina definisce le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e utenti, aventi ad oggetto i diritti degli utenti riconosciuti dalla normativa europea o nazionale, o dagli atti di regolazione dell’Autorità di cui all’articolo 37, comma 2, lettera e), del Decreto.
2. La Disciplina non si applica alle controversie tra operatori economici e utenti:
  - a) promosse ai sensi dell’articolo 37 del Codice del consumo, degli articoli da 840-*bis* a 840-*sexiesdecies* del codice di procedura civile;

- b) per le quali sono esperibili procedure di soluzione non giurisdizionale previste da altre specifiche discipline.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 2**.

### **Articolo 3** **(Fasi della procedura)**

1. Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, la procedura si articola in un tentativo obbligatorio di conciliazione e una fase eventuale di definizione della controversia dinanzi all'Autorità.
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 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.
4. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 3**.

### **Articolo 4** **(Soggetti dinanzi ai quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione)**

1. Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi:
  - a) al Servizio conciliazioni ART;
  - b) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
  - c) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui alla delibera dell'Autorità n. xx/2023.
2. Alle procedure di cui al precedente comma 1, lettere b) e c), per tutto quanto non specificatamente previsto dalla presente Parte I, si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle Parti.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 4**.

## Parte II

### PROCEDURA DINANZI AL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART

#### Articolo 5

##### (Tentativo di conciliazione tramite piattaforma ART)

1. Il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 4, comma 1, lettera a), è gestito tramite la piattaforma ART. Le modalità e i termini concernenti l'accesso alla piattaforma ART, il caricamento e la firma di atti e documenti sono stabiliti dalle specifiche tecniche della piattaforma, pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità.
2. L'utente che intende presentare un'istanza accede alla piattaforma ART tramite le proprie credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE). Per i soli utenti residenti all'estero, è possibile accreditarsi alla piattaforma ART tramite apposita registrazione.
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 tramite un soggetto accreditato.
4. Le associazioni dei consumatori agiscono come soggetto accreditato, previa registrazione sulla piattaforma ART, esclusivamente per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c).
5. Gli enti esponenziali rappresentativi di specifiche categorie di utenti possono agire in qualità di soggetto accreditato, previa registrazione sulla piattaforma ART. A tal fine, gli enti esponenziali presentano istanza di accreditamento all'Ufficio competente dell'Autorità, allegando la documentazione necessaria a comprovare la sussistenza dei seguenti requisiti:
  - a) atto costitutivo redatto nella forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, con allegato statuto;
  - b) scopo sociale esclusivo o almeno prevalente consistente nella tutela di specifiche categorie di utenti;
  - c) aver svolto l'attività di cui alla lettera b) per almeno un anno;
  - d) i rappresentanti legali non abbiano subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'ente medesimo.
6. Per i soggetti accreditati, il Servizio conciliazioni ART, verificata la sussistenza dei requisiti necessari, provvede, entro un mese dalla richiesta, alla registrazione sulla piattaforma ART del richiedente. Il Servizio conciliazioni ART procede alla cancellazione del soggetto accreditato qualora venga meno l'iscrizione agli elenchi delle associazioni dei consumatori, o all'Albo, di cui all'articolo 1, lettere g) e i), o in caso di perdita dei requisiti di cui al comma 5 del presente articolo.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 5**.

## **Articolo 6**

### **(Istanza di conciliazione)**

1. L'utente può presentare l'istanza di conciliazione qualora abbia già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico e abbia ricevuto una risposta che reputeri non soddisfacente o non abbia ricevuto risposta entro un mese.
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.
3. L'istanza di conciliazione deve contenere i seguenti elementi:
  - a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persona giuridica;
  - b) l'indirizzo di posta elettronica presso cui ricevere tutte le notifiche relative alla procedura, nonché un recapito telefonico;
  - c) la denominazione dell'operatore economico;
  - d) gli estremi del viaggio svolto o che si intendeva svolgere (località di arrivo e di destinazione e orari previsti di partenza e di arrivo);
  - e) i fatti che sono all'origine della controversia tra le Parti;
  - f) le richieste dell'utente e, se del caso, la loro quantificazione in termini economici.
4. All'istanza devono essere allegati i seguenti documenti:
  - a) copia del reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo inviato all'operatore economico e, se presente, della risposta ricevuta;
  - b) copia dell'eventuale provvedimento dell'Autorità giudiziaria che dispone l'esperimento del tentativo di conciliazione;
  - c) copia del titolo di viaggio o documento analogo come indicato nella piattaforma ART;
  - d) in caso di istanza presentata da un soggetto accreditato o da un delegato, copia del documento di identità del rappresentato e del mandato redatto secondo il modello messo a disposizione dell'Autorità, con l'indicazione di un recapito telefonico o di un indirizzo *e-mail* riferibili all'utente.
5. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione di cui all'articolo 9, comma 3, le Parti possono integrare l'istanza di conciliazione adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia emersi successivamente alla presentazione dell'istanza stessa.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 6**.



## **Articolo 7**

### **(Inammissibilità dell'istanza di conciliazione)**

1. L'istanza di conciliazione è inammissibile quando:
  - a) è presentata senza il previo reclamo all'operatore economico o senza attendere i termini di cui all'articolo 6, comma 1. Sono fatti salvi i casi di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale;
  - b) non contiene gli elementi e la documentazione obbligatoria di cui all'articolo 6, commi 3 e 4;
  - c) la controversia non ricade nell'ambito oggettivo definito all'articolo 2;
  - d) per la medesima controversia è pendente un procedimento dinanzi all'Autorità giudiziaria, ovvero è pendente o è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 4, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.
2. Il Servizio conciliazioni ART, qualora rilevi, anche su segnalazione dell'operatore economico, una causa di inammissibilità, dispone l'archiviazione dell'istanza dandone tempestiva comunicazione alle Parti. Nei casi di cui al comma 1, lettera b), il Servizio conciliazioni ART comunica all'utente la necessità di regolarizzare l'istanza entro sette giorni dalla comunicazione e, decorso inutilmente tale termine, dispone l'archiviazione dell'istanza dandone tempestiva comunicazione alle Parti.
3. Nei casi di archiviazione per inammissibilità di cui al comma 1, lettere a) e b), del presente articolo è comunque possibile presentare una nuova istanza di conciliazione completa degli elementi e della documentazione prescritti.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 7**.

## **Articolo 8**

### **(Avvio della procedura)**

1. La piattaforma ART, a seguito della registrazione dell'istanza, notifica alle Parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
2. Il Servizio conciliazioni ART comunica alle Parti il nome del Conciliatore designato entro quindici giorni dalla proposizione dell'istanza, o dalla sua regolarizzazione ai sensi dell'articolo 7, comma 2. Il Servizio conciliazioni ART può riunire più controversie che presentino profili di connessione oggettiva o soggettiva, disponendone la trattazione da parte di un unico Conciliatore.
3. L'operatore economico che non intende partecipare alla procedura di conciliazione ne dà comunicazione al Servizio conciliazioni ART. In tal caso il Servizio conciliazioni ART redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone comunicazione alle Parti.
4. Qualora l'operatore economico non effettui la comunicazione di cui al comma 3 e non risponda alle notifiche ricevute tramite la piattaforma ART, il Servizio conciliazioni ART

redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone comunicazione alle Parti.

5. Se le Parti, prima dell'intervento del Conciliatore, raggiungono un accordo transattivo tramite la procedura di conciliazione della piattaforma ART, la stessa rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e il procedimento è archiviato.
6. Se l'utente, nel corso della procedura, rinuncia all'istanza, il procedimento è archiviato e il Servizio conciliazioni ART ne dà tempestiva comunicazione alle Parti.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 8**.

### **Articolo 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 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.
3. Qualora, entro trenta giorni dall'avvio della procedura, le Parti non raggiungano un accordo, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le Parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, redige e sottoscrive un verbale, dando sinteticamente atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni tra le Parti e dell'esito del tentativo di conciliazione.
4. Se le Parti non raggiungono l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, nel verbale è annotato esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Le Parti possono chiedere di indicare nel verbale l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna Parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.
5. Se l'utente, senza aver fatto espressa rinuncia, o entrambe le Parti non partecipano alla procedura, il Conciliatore redige un verbale di mancata partecipazione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati al Servizio conciliazioni ART, per i quali può disporsi un rinvio della conclusione della procedura.
6. Il verbale è sottoscritto dalle Parti, mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti, e dal Conciliatore, il quale attesta la veridicità di quanto verbalizzato, mediante firma digitale. Qualora per una o entrambe le Parti non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa, il Conciliatore sottoscrive il verbale attestando che lo stesso è stato redatto in conformità agli esiti della procedura, specificando i motivi della mancata

sottoscrizione. Il Servizio conciliazioni ART, tramite la piattaforma ART, notifica alle Parti il verbale.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 9**.

#### **Articolo 10**

##### **(Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite)**

Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del tentativo obbligatorio di conciliazione non possono essere utilizzate nel giudizio ovvero in altra procedura di risoluzione non giurisdizionale della controversia aventi, anche parzialmente, il medesimo oggetto, salvo consenso della Parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 10**.

#### **Articolo 11**

##### **(Individuazione e requisiti del Conciliatore)**

1. Il Servizio conciliazioni ART individua i Conciliatori nell'ambito della struttura amministrativa dell'Autorità o mediante convenzione con organismi pubblici, iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'articolo 16 del 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*", ovvero deputati alla risoluzione delle controversie innanzi ad altre autorità competenti, di cui all'articolo 141-*octies*, comma 1, del Codice del consumo, in possesso dei requisiti di cui al comma 3.
2. I Conciliatori accreditati dal Servizio conciliazioni ART per lo svolgimento delle procedure tramite la piattaforma ART sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma stessa.
3. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, e possiede i seguenti requisiti:
  - a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi;
  - b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, nonché assenza di conflitti di interesse. In tali casi, il Conciliatore designato deve astenersi dall'assumere l'incarico dichiarando il fatto impeditivo al Servizio conciliazioni ART, ovvero cessare dall'incarico nei casi in cui l'incompatibilità o il conflitto di interesse si verifichi nel corso della procedura.
4. Il Conciliatore è tenuto a sottoscrivere il Codice deontologico annesso alla presente Disciplina (Annesso 1) e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.

5. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero abbia cessato di svolgere tale funzione, o che ne faccia richiesta, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2 dal Servizio conciliazioni ART. La cancellazione, se non segue alla richiesta del Conciliatore, è disposta sentito l'interessato.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 11**.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito al Codice deontologico (**Annesso 1**).

### Parte III

#### DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE DINANZI ALL'AUTORITA'

##### Articolo 12

##### (Istanza di definizione della controversia)

1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, l'utente può presentare all'Autorità motivata istanza di definizione della controversia.
2. L'istanza di definizione della controversia è irricevibile ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione ed è inammissibile qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse Parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria.
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 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.
4. Nel caso in cui siano state omesse informazioni o documenti di cui al comma 3, l'Ufficio competente può chiedere di regolarizzare l'istanza entro il termine di sette giorni, decorso il quale, in mancanza di regolarizzazione, procede all'archiviazione, dandone tempestiva comunicazione alle Parti.
5. L'utente che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura non può chiedere la definizione della controversia all'Autorità, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 12**.

### **Articolo 13 (Avvio del procedimento)**

1. Il Responsabile del procedimento è il Responsabile dell'Ufficio competente ovvero un funzionario dell'Ufficio dallo stesso designato.
2. Il Responsabile del procedimento, verificata la ricevibilità e l'ammissibilità dell'istanza, entro venti giorni dal deposito della stessa comunica alle Parti, tramite la piattaforma ART, l'avvio del procedimento.
3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono riportati:
  - a) il codice identificativo della controversia e la data di protocollazione dell'istanza;
  - b) l'oggetto della procedura;
  - c) il Responsabile del procedimento;
  - d) il termine di conclusione del procedimento;
  - e) i termini entro cui le Parti possono produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.
4. Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, il Responsabile del procedimento, tramite la piattaforma ART, rende disponibile all'operatore economico convenuto l'istanza depositata, completa di allegati, fatte salve esigenze di riservatezza esplicitamente manifestate dall'utente con le modalità indicate nelle specifiche tecniche. In tal caso l'utente è tenuto a produrre una versione non confidenziale dei documenti ai quali l'istanza di riservatezza si riferisce.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 13**.

### **Articolo 14 (Procedura)**

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza, o dalla sua regolarizzazione ai sensi dell'articolo 12, comma 4.
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. 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.
3. L'istanza, le memorie, le repliche e le dichiarazioni rese dalle Parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica e caricate sulla piattaforma ART. I documenti depositati ai fini della procedura sono resi disponibili alle Parti tramite la piattaforma ART e accessibili, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali. Eventuali istanze di riservatezza devono essere formulate dalle Parti in maniera espressa e motivata, unitamente alla produzione di una versione non confidenziale della documentazione.

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.
5. In udienza le Parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante. Le Parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.
6. Al termine dell'udienza di discussione si redige processo verbale, sottoscritto dal Responsabile del procedimento e dalle Parti.
7. Se, sulla base delle dichiarazioni delle Parti, emerge nel corso dell'udienza la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo, il Responsabile del procedimento può esperire un tentativo di conciliazione e, in caso di accordo, redige un verbale ai sensi dell'articolo 9, comma 2.
8. La controversia, nel caso in cui una delle Parti non si presenti, è definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte delle Parti, depositate a norma del comma 3.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 14**.

#### **Articolo 15** **(Attività istruttoria)**

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza.
2. Nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga l'acquisizione di documenti o altri elementi conoscitivi, ne dà comunicazione alle Parti e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, e comunque per un periodo di tempo non superiore a sessanta giorni. La documentazione già caricata sulla piattaforma ART in occasione del tentativo di conciliazione di cui alla Parte II può essere acquisita agli atti dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione da parte dell'Autorità sia dipesa da errore scusabile della Parte che aveva interesse ad avvalersene.
3. Il Responsabile dell'Ufficio competente può disporre la riunione di più procedimenti pendenti che presentino motivi di connessione, disponendone la riassunzione dinanzi a un unico Responsabile del procedimento.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 15**.

## **Articolo 16**

### **(Integrazione del contraddittorio)**

1. Se nel corso del procedimento occorre assicurare la partecipazione di altri operatori economici che, in virtù di rapporti contrattuali intrattenuti con una delle Parti, possono aver concorso a causare il disservizio, il Responsabile del procedimento, su richiesta della Parte interessata, provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio all'operatore economico che interviene nella procedura la comunicazione e la documentazione di cui all'articolo 13, commi 3 e 4, con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 14, comma 4.
2. Gli operatori economici nei cui confronti è avvenuta l'integrazione del contraddittorio costituiscono Parti necessarie della procedura e hanno la possibilità di presentare memorie, depositare documenti e formulare memorie di replica, ai sensi e nei termini indicati all'articolo 14, comma 2, nel rispetto delle prescrizioni di chiarezza e sinteticità di cui al comma 3 del medesimo articolo.
3. Nel corso dell'udienza di discussione, integrato il contraddittorio ai sensi del comma 1 del presente articolo, il Responsabile del procedimento svolge preliminarmente un tentativo di conciliazione, ai sensi dell'articolo 9.
4. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1, il termine per la conclusione del procedimento è sospeso per il tempo necessario, comunque non eccedente sessanta giorni, per l'acquisizione di documenti, memorie, e ogni altro atto funzionale all'integrazione del contraddittorio.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 16**.

## **Articolo 17**

### **(Archiviazione del procedimento)**

1. Se nel corso del procedimento l'utente rinuncia alla propria istanza, ovvero risulti che le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione.
2. L'archiviazione del procedimento è altresì disposta dal Responsabile del procedimento nei casi di irricevibilità o inammissibilità dell'istanza.
3. Il provvedimento di archiviazione è tempestivamente notificato alle Parti dal Responsabile del procedimento a mezzo posta elettronica certificata.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 17**.

## **Articolo 18**

### **(Decisione della controversia)**

1. Esaurita la fase istruttoria, il Responsabile dell'Ufficio trasmette la proposta di decisione, corredata dalla relazione del Responsabile del procedimento e dalla documentazione relativa alla controversia, al Consiglio dell'Autorità.
2. Il Consiglio dell'Autorità, prima di approvare il provvedimento, ove lo ritenga necessario, può convocare in audizione le Parti. In tali casi il termine di conclusione del procedimento è prorogato di trenta giorni, salvo diverso termine indicato dal Consiglio.
3. Nel caso di fondatezza dell'istanza, il provvedimento che definisce la controversia dispone le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e stabilisce gli eventuali rimborsi e indennizzi in favore dello stesso, previsti dalla normativa europea e nazionale, dagli atti di regolazione dell'Autorità di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e), del Decreto, ovvero, se più favorevoli per l'utente, dalle Carte dei servizi. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso. Resta salva la possibilità per l'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento dei danni ulteriori.
4. La definizione delle controversie che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 euro alla data di presentazione dell'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile dell'Ufficio, che vi provvede con determina. In tal caso la motivazione sintetica della decisione deve fondarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. Può essere comunque rimessa al Consiglio la definizione di controversie che, quantunque di modesta entità, presentino profili di particolare rilevanza, anche in relazione agli atti di regolazione adottati dall'Autorità.
5. Il provvedimento di definizione della controversia è notificato alle Parti a mezzo PEC ed è pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 18**.

## **Parte IV**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

## **Articolo 19**

### **(Relazione annuale, disposizioni di coordinamento e finali)**

1. L'Autorità pubblica sul proprio sito web istituzionale la relazione annuale di cui all'articolo 141-*quater*, comma 2, del Codice del consumo, nonché i dati relativi alla mancata partecipazione, da parte dei singoli operatori economici, alle procedure di cui alla Parte II della presente Disciplina.
2. Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui al Titolo II – bis della Parte V del Codice del consumo.



3. Ai soli fini dell'esercizio dei poteri sanzionatori da parte dell'Organismo nazionale responsabile, è fatta salva, per l'utente, la possibilità di presentare reclami ai sensi degli articoli 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, 16, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, 30, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, 33, paragrafo 2, del regolamento (UE) 782/2021, 25, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1177/2010, 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 181/2011.
4. Fermo restando quanto previsto all'articolo 6, comma 2, la presente Disciplina si applica alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023.

Si richiedono osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate in merito all'**articolo 19**.

## **Annesso 1**

### **CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI DEL SERVIZIO CONCILIAZIONI DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

#### **Articolo 1 (Ambito di applicazione)**

1. Il presente Codice deontologico è parte integrante e sostanziale 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”* (di seguito: *Disciplina*), di cui all’allegato A alla delibera n. 236/2022, e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell’articolo 11 della *Disciplina*.

#### **Articolo 2 (Formazione e requisiti di indipendenza, imparzialità e neutralità)**

1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall’articolo 11, comma 3, lettera a), della *Disciplina*.
2. Il Conciliatore è tenuto, ai fini dell’iscrizione nell’elenco dei Conciliatori di cui all’articolo 11, comma 2, della *Disciplina*, a sottoscrivere una dichiarazione, con la quale dichiara di astenersi, nello svolgimento della singola controversia affidata, dandone immediata comunicazione al Servizio Conciliazioni ART, qualora:
  - a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della stessa;
  - b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con indipendenza, imparzialità e neutralità;
  - c) abbia in passato gestito procedure relative alle Parti, o anche ad una sola di esse, come consulente, difensore o arbitro.
3. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Servizio Conciliazioni ART qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.

#### **Articolo 3 (Divieto di percepire utilità dalle Parti)**

1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle Parti e dai soggetti accreditati.

2. Il Conciliatore si astiene, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, dall'accettare incarichi di qualsiasi natura dalle Parti, o anche da una sola di esse, o dai soggetti accreditati che le hanno rappresentate.

#### **Articolo 4**

##### **(Riservatezza e comportamento del Conciliatore)**

1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la cui comunicazione alle Parti è fatta ai soli fini della procedura.
2. Il Conciliatore può riferire a una Parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra solo se necessario ai fini della procedura e, comunque, previo consenso di quest'ultima.
3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle Parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e verifica che le Parti medesime abbiano compreso e accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle Parti e gli obblighi di riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.