



Roma, 9 gennaio 2023

**Trasmissione via PEC**

Spett.le

Autorità di regolazione dei trasporti

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Consultazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti- Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART – delibera n.236/2022. Osservazioni ANAV**

In merito al documento posto in consultazione dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 236/2022, la scrivente segnala alcune criticità che attengono principalmente, per quanto riguarda il settore del trasporto passeggeri con autobus, ai seguenti aspetti.

**Articolo 1 (Definizioni)**

Il provvedimento dell'Autorità, nella definizione di “utente” di cui alla lettera f), fa riferimento al “*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*”.

Si ritiene che la definizione possa ingenerare dubbi interpretativi sull'ambito soggettivo di applicazione della disciplina laddove l'impresa di trasporto è al contempo “utente” del servizio reso dal gestore dell'infrastruttura di trasporto e operatore economico che gestisce il servizio di trasporto medesimo, apparendo incongruente assoggettarlo obbligatoriamente alla procedura prevista dal documento in consultazione in considerazione del carattere tecnico e spesso rilevante delle questioni che possono dar luogo a contenzioso. Si ritiene, quindi, opportuno che la definizione di utente debba essere ricondotta a quella individuata dalla normativa a tutela dei consumatori nonché dalla nozione di utente contenuta nella delibera che regola la presentazione dei reclami di prima istanza.

Inoltre, si rende necessario osservare ancora sulla nozione di “utente”, l'inclusione della sua accezione “potenziale” che mal si concilia con il concreto interesse dell'utente “finale” del servizio/infrastruttura di trasporto e che giustifica la legittimazione ad agire dell'istante: l'ampliamento dell'accesso alla procedura anche a coloro che “intendono utilizzare” servizi di trasporto rischia concretamente di ingolfare il sistema con richieste meramente pretestuose. Si chiede quindi di eleminare la possibilità di accesso alla procedura anche all'utente potenziale o quantomeno di ricondurla entro i limiti individuati dalla Delibera n. 28/2021 di adozione delle “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi



di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”.

### **Articolo 2 (Oggetto e ambito di applicazione)**

Il richiamo alla normativa comunitaria per quanto attiene i diritti degli utenti da quella riconosciuti, impone una revisione dell’articolato nel senso di declinare puntualmente le fattispecie previste dal regolamento 181/2011 quali uniche casistiche per le quali è ammesso il ricorso alle procedure di risoluzione alternativa oggetto del documento in consultazione.

In tal senso si ritiene opportuno che l’Autorità individui in maniera esplicita le fattispecie che possono costituire oggetto di risoluzione non giurisdizionale al fine di non ingenerare dubbi interpretativi e vanificare l’effettiva portata della disciplina. In particolare, avendo il regolamento dell’Unione Europea individuato tali diritti circoscrivendo compiutamente i loro contenuti, nonché il campo di applicazione delle relative previsioni, dinanzi ad un siffatto scenario, si ritiene che l’Autorità non dovrebbe poter estendere il campo di applicazione delle predette disposizioni includendovi qualsivoglia controversia nascente tra operatori economici e utenti/consumatori, ovvero incidere sul novero degli obblighi cui i gestori sono sottoposti, a maggior ragione se, anche la normativa nazionale adottata in tale campo, non abbia disposto in tal senso. L’esigenza di individuare le fattispecie precise rispetto alle quali è possibile attivare la procedura di risoluzione delle controversie, sia nella fase conciliativa che di definizione della controversia, sia utile ad eliminare ab origine le richieste incaute e pretestuose.

Difatti, sebbene la stessa Autorità sia chiamata ad individuare gli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto, ciò si ritiene debba in ogni caso avvenire entro i confini tracciati dal legislatore comunitario e nazionale. Inoltre si ritiene che, nel contesto del richiamo alla normativa comunitaria, la disciplina *emananda* debba essere applicabile esclusivamente agli operatori economici cui trova applicazione il regolamento 181/2011, restando salva la facoltà per le imprese che non vi sono soggette, di applicare quanto previsto dalla delibera in esame.

Allo stesso modo si ritiene utile chiarire, in armonia con quanto disposto dal legislatore comunitario per il settore del trasporto con autobus, le condizioni di valore oggetto delle controversie per le quali sia esperibile la procedura conciliativa dinanzi alla Autorità di regolazione dei trasporti.

### **Articolo 5 (Tentativo di conciliazione tramite Piattaforma ART)**

Il documento in consultazione prevede che le Associazioni dei consumatori e gli enti esponenziali agiscano come soggetti accreditati. Non è ben chiaro, tuttavia, il legame che debba intercorrere tra utente e Associazione e quale sia la “parte” che deve formalmente proporre l’istanza. La circostanza risulta rilevante stante il rapporto di pregiudizialità tra

tentativo di conciliazione e azione giurisdizionale che presuppone la riconducibilità dell'iniziativa giurisdizionale allo stesso soggetto giuridico che abbia agito in via conciliativa.

Si ritiene inoltre opportuno valutare la valorizzazione delle eventuali procedure di conciliazione paritetica già implementate dagli operatori economici al fine di salvaguardare le best practices acquisite nel tempo e, conseguentemente, incentivare l'utilizzo da parte dell'utenza, sia per evitare duplicazioni di procedure e rendere più efficaci i tempi di gestione e di risposta nell'interesse del passeggero, sia garantendo maggiore certezza nei tempi di risoluzione della controversia.

#### **Articolo 6 (Istanza di conciliazione)**

La Disciplina dovrebbe prevedere l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione se il reclamo non è stato presentato nei termini fissati dai regolamenti di settore delle specifiche modalità di trasporto.

Al riguardo, non sembra infatti condivisibile quanto argomentato nella Relazione illustrativa a sostegno della soluzione di ammettere l'esperibilità della procedura anche in caso di reclamo tardivo<sup>1</sup>. Anche la composizione in via conciliativa presuppone il rispetto dei termini di decadenza che sono posti al fine di non prostrarre situazioni di incertezza giuridica e applicativa oltre che di potenziale sovrapposizione fra procedure giacché potrebbe verificarsi che nelle more dell'invio della risposta definitiva da parte dell'operatore, l'utente attivi la procedura di conciliazione prevista dal documento in consultazione.

Inoltre, e specificamente a riguardo della previsione di un termine di “*un anno dalla presentazione del reclamo*”, il termine appare del tutto sproporzionato anche in considerazione del termine concesso all'operatore economico per riscontrare il reclamo (soli 30 giorni) e indice di effettiva carenza di interesse da parte dell'istante rispetto ad un esito negativo maturato in un lasso di tempo di molto antecedente. Si chiede, pertanto, che il termine di cui all'art. 6, comma 2, lett. a), sia congruamente ridotto a 60 giorni decorrenti dalla conoscenza del riscontro fornito al reclamo, ovvero dal termine massimo concesso all'operatore per fornire riscontro al reclamo.

#### **Articolo 7 (Inammissibilità dell'istanza di conciliazione)**

---

<sup>1</sup> “*Tenuto conto di quanto sopra esposto, e della finalità specifica delle procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie di cui alla Disciplina, che non consiste nell'accertamento di una violazione, bensì alla composizione, in via conciliativa, di una controversia, si ritiene che il mancato rispetto, da parte dell'utente, del termine fissato per la presentazione del reclamo di prima istanza non comporti la decadenza dal diritto di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione*” (pag. 21).

All'articolo 7, comma 1 lett. d) si propone di sostituire il riferimento al procedimento giurisdizionale "pendente", prevedendo l'inammissibilità in tutti i casi in cui risulti instaurato un procedimento giurisdizionale, salvo il caso in cui l'esperimento del tentativo sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.

Inoltre, in considerazione di quanto rappresentato in relazione all'articolo 6, il richiamo previsto a comma 1 dell'articolo 7 dovrebbe intendersi riferito ai termini fissati dalla normativa comunitaria specifica di settore.

#### **Articolo 9 (Svolgimento della procedura ed esito)**

Si ritiene necessario un coordinamento con le tempistiche indicate dalla trattazione dei reclami già declinata per il settore del trasporto passeggeri con autobus dalla normativa europea.

Si ritiene opportuno segnalare l'esigenza di scongiurare eventuali ricadute in termini di aggravio amministrativo e/o economico sugli operatori. Sebbene l'Autorità presenti il meccanismo sostanzialmente come "non oneroso", la gestione di una ulteriore fase amministrativa – rispetto a quella di gestione reclamo in prima istanza da parte delle imprese ai sensi del reg. 181/2011 e alla delibera ART n.28/2021 – finalizzata alla conciliazione, può certamente rappresentare un aggravio organizzativo per le aziende.

In ultimo si ritiene opportuno precisare che il verbale di conciliazione, oltre a costituire titolo esecutivo ed avere efficacia di accordo transattivo, determina per le parti la rinuncia all'azione, anche in considerazione della funzione deflattiva del contenzioso.

#### **Articolo 19 (Relazione annuale, disposizioni di coordinamento e finali) -**

Come indicato nella relazione illustrativa (pag.23), la partecipazione delle aziende al tentativo di conciliazione non è obbligatoria. Tuttavia nel documento oggetto di consultazione è previsto che della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione venga data informazione nella Relazione annuale che l'Autorità dedicherà alla materia della risoluzione extragiudiziale delle controversie. In proposito si ritiene utile proporre di ribadire che la mancata partecipazione dell'azienda non potrà in ogni caso dare luogo a penalizzazioni di alcun genere e che non potrà essere fatta valere come violazione nei reclami di seconda istanza presentati eventualmente all'Autorità a fini sanzionatori.

\*\*\*\*\*

Distinti saluti.













Con riferimento alla consultazione avviata da codesta spettabile Autorità con delibera n. 236/2022 sul documento di disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, si inviano in allegato le osservazioni della scrivente ANAV – Associazione nazionale autotrasporto viaggiatori, in rappresentanze delle imprese private che esercenti servizi di trasporto passeggeri con autobus.

Nel rimanere a disposizione per ogni eventuale approfondimento, è gradita l'occasione per inviare i migliori saluti.



Piazza dell'Esquilino, 29 – 00185 Roma

Tel. 06 4879301 – Fax 06 4821204

[www.anav.it](http://www.anav.it) – [info@anav.it](mailto:info@anav.it)

**Seguici su:**



[www.facebook.com/vaicolbus/](http://www.facebook.com/vaicolbus/)



[@AnavBus](#)



Rispetta l'ambiente. Non stampare questa mail se non necessario.

ANAV, in qualità di titolare e – in determinati casi di responsabile - del trattamento, desidera informarLa che il Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" ha sostituito il precedente D.Lgs. 196/03 "Codice Privacy". A tal proposito Le ricordiamo che il presente messaggio e gli eventuali suoi allegati sono di natura associativa, prevalentemente confidenziale e sono visionabili solo dal destinatario. La risposta o l'eventuale invio spontaneo da parte vostra di e-mail al nostro indirizzo potrebbero non assicurare la confidenzialità potendo essere viste da altri soggetti appartenenti ad ANAV, oltre al sottoscritto, per finalità di sicurezza informatica, amministrative e allo scopo del continuo svolgimento dell'attività associativa. Qualora questo messaggio vi fosse pervenuto per errore, vi preghiamo di cancellarlo dal vostro sistema e vi chiediamo di volercene dare cortesemente comunicazione. La riproduzione, comunicazione o distribuzione non autorizzata del materiale nella presente email è vietata. L'uso improprio costituisce violazione della normativa sulla protezione dei dati personali.