

vedasi allegato

cordiali saluti

--  
Centro Tutela Consumatori Utenti  
via Dodiciville, 2  
39100 Bolzano  
<http://www.centroconsumatori.it>



# Verbraucherzentrale Südtirol Centro Tutela Consumatori Utenti

09.01.2023

Autorità di regolazione dei trasporti  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

## **Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART – delibera n.236/2022**

Gentili Signore e Signori,

con la presente prendiamo parte alla consultazione sul documento “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”, presentando le seguenti osservazioni e proposte in merito ai commi 2 e 3 dell’articolo 5 del documento in oggetto (di seguito, “documento”).

### **Osservazioni e proposte:**

#### **• Art 5:**

- Al comma 2 è previsto che l’utente possa presentare un’istanza unicamente accedendo alla piattaforma ART tramite le proprie credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE). La disposizione pone dunque quale condizione d’accesso alla piattaforma ART il possesso della carta di identità elettronica (CIE) o di proprie credenziali SPID da parte dell’utente. La stessa condizione, seppur attenuata dalla possibilità prevista al successivo comma 3 di presentare istanze a mezzo delegato, sostanzialmente permane.

Si osserva dunque che, benché nella generalità dei casi gli utenti dispongono di almeno uno dei due strumenti d’accesso (CIE o credenziali SPID), di fatto esiste una fascia d’utenza che non ne è fornita, avendo meramente la carta d’identità in versione cartacea, la cui validità potrebbe coprire un periodo relativamente considerevole. Inoltre, si constata che una cerchia di utenti si compone di persone che vantano scarsa dimestichezza con il web e le nuove tecnologie, e che difficilmente si attivano per fare valere i propri diritti senza un ausilio esterno. Parallelamente, si segnala la specificità della realtà territoriale nella quale si cala l’attività del Centro Tutela Consumatori Utenti, caratterizzata dalla presenza di utenti di madrelingua tedesca i quali, a prescindere dal

possesso di credenziali SPID o CIE, riscontrano difficoltà nell'interagire in lingua italiana.

Al fine di tutelare pienamente tutti gli utenti, si propone quindi di integrare i commi 2 e 3 dell'articolo 5, prevedendo esplicitamente per l'utente, anche se sprovvisto dei menzionati strumenti digitali di accertamento dell'identità, la possibilità di presentare l'istanza e partecipare alla procedura in oggetto tramite un soggetto accreditato, che possa accedere alla piattaforma ART mediante proprio account, fermo restando quanto disposto dall'articolo 6, comma 4, lettera d) del documento.

- Anche per quanto riguarda gli utenti residenti all'estero è prevista la possibilità, al comma 2, di accedere alla piattaforma ART tramite apposita registrazione. Considerando che in questo caso le controversie saranno di natura transfrontaliera, con le relative difficoltà connesse alle differenze linguistiche e di legislazione, si osserva l'opportunità di prevedere la possibilità di accesso per tale tipologia di utenti anche attraverso il ricorso alla rete dei Centri Europei Consumatori istituita dalla Commissione Europea, prevedendo, in particolare, la possibilità per il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC Italia) – per quanto sprovvisto di personalità giuridica - di attivare un proprio account sulla piattaforma ART quale soggetto accreditato, consentendo allo stesso Centro di agire quale soggetto delegato degli utenti esteri che assistono. In tal modo sarà possibile consentire una efficace trattazione di tali controversie, sfruttando altresì *l'expertise* del CEC Italia sia per quanto riguarda il carattere transfrontaliero delle controversie che nella materia interessata dei trasporti;

• **Art. 8:**

- non appare chiara la previsione di cui al comma 5: in particolare risulta di difficile comprensibilità come le Parti possano addivenire ad un accordo transattivo “tramite la procedura di conciliazione della piattaforma ART” ancor “prima dell’intervento del Conciliatore”. Non sono chiari neppure gli effetti conseguenti al raggiungimento di tale accordo, in particolare non è chiaro chi provveda a redigere l’attestazione dell’accordo raggiunto, dato che non è ancora intervenuto un Conciliatore, e quali contenuti debba riprodurre - se soltanto il raggiungimento di un accordo o anche i termini dello stesso – nonché se tale attestazione abbia efficacia esecutiva o meno. Si propone pertanto di specificare espressamente i predetti punti della disposizione di difficile interpretazione;

• **Art. 9:**

- al comma 4 è previsto che le Parti, in caso di mancato accordo, possano richiedere di inserire a verbale “l’eventuale soluzione parziale sulla quale concordano” e ciascuna Parte singolarmente “dare atto della propria proposta di contenimento”. Per l’esperienza maturata nell’ambito del componimento stragiudiziale di liti tra professionisti e consumatori, si rileva come una tale possibilità possa di fatto risultare controproducente per addivenire ad un componimento della lite. In concreto, infatti, il fatto che una Parte, in particolare gli operatori professionali, sia consapevole che alcune eventuali proposte o soluzioni interlocutorie possano divenire elementi di prova, seppur non vincolanti, in un futuro eventuale contenzioso giudiziale può di fatto pregiudicare l’effettività del dialogo conciliativo e comprometterne l’esito. Appare pertanto opportuno riconsiderare la previsione, in particolare, non prevedere la possibilità che tali annotazioni possano essere inserite

su richiesta di una sola Parte, ma solo su richiesta di entrambe concordemente. In considerazione anche del fatto che, comunque, vista la previsione di cui all'art. 10, anche le eventuali annotazioni inserite, poi di fatto, sarebbero di scarsa utilità pratica.

• **Art. 12:**

- Al comma 1 è prevista la possibilità per l'utente, in caso di esito negativo o di conciliazione parziale, di presentare all'Autorità motivata istanza di definizione della controversia.  
Per il caso di esito negativo, la previsione appare presentare alcuni aspetti problematici derivanti dall'esperienza pratica. In particolare, tra i casi negativi andranno annoverati anche quelli di mancata partecipazione degli operatori. Il termine previsto per la partecipazione di un mese, prima della chiusura della procedura con esito negativo, appare allora nella pratica insufficiente per l'effettiva partecipazione degli operatori del settore, in particolare per quanto riguarda il trasporto aereo, dato che i vettori, specialmente nel caso di controversie transfrontaliere hanno tempi di risposta ai passeggeri, purtroppo, ben superiori. Un tanto, unito alla mancanza della previsione (a differenza che per il verbale di conciliazione) di efficacia esecutiva dell'eventuale decisione, potrebbe di fatto incentivare i vettori aerei alla partecipazione nelle varie fasi delle procedure e, addirittura, a non ottemperare poi alle eventuali decisioni dell'Autorità. Si propone pertanto di attribuire efficacia esecutiva anche alle eventuali decisioni dell'Autorità, al fine di incentivare sia l'effettiva partecipazione degli operatori sin dalla fase conciliativa, nonché di costringerli a ridurre i tempi di risposta nei confronti dei passeggeri;
- Analogamente alla fase conciliativa, si propone inoltre, per quanto riguarda gli utenti residenti all'estero che vogliono proporre dinanzi all'Autorità le loro controversie di natura transfrontaliera, con le relative difficoltà connesse alle differenze linguistiche e di legislazione, di prevedere la possibilità di presentare l'istanza anche attraverso il ricorso alla rete dei Centri Europei Consumatori istituita dalla Commissione Europea, prevedendo, in particolare, la possibilità per il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC Italia) – per quanto sprovvisto di personalità giuridica - di agire quale soggetto delegato degli utenti esteri che assistono. In tal modo sarà possibile consentire una efficace trattazione di tali controversie, sfruttando altresì *l'expertise* del CEC Italia sia per quanto riguarda il carattere transfrontaliero delle controversie che nella materia interessata dei trasporti;

Rimanendo a disposizione per ogni eventuale chiarimento, si ringrazia per l'attenzione.

Cordiali saluti

Gunde Bauhofer, direttrice

I BOZEN  
39100 BOLZANO

Zwölfmalgreiner Str. 2  
Via Dodiciville 2

Tel.: 0471.97.55.97  
Fax: 0471.97.99.14

[info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)  
[www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)