

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
VIA NIZZA 230, 10126 TORINO

pec@pec.autorita-trasporti.it

**OGGETTO: CONSULTAZIONE DELIBERA ART N. 236/2022, DEL 1°
DICEMBRE 2022 – DISCIPLINA DELLE PROCEDURE ADR**

Il CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori, con sede in Roma, Viale Mazzini n. 73 in merito alla consultazione in oggetto, condivide la volontà dell'Autorità di offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare le proprie osservazioni. Si riportano di seguito solo gli articoli della delibera sui quali si intende commentare offrendo il contributo:

Articolo 3
(Fasi della procedura)

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.

Questa norma deve essere modificata, in quanto occorre prevedere che entro (60 giorni e non 30) dalla presentazione dell'istanza, venga concluso il procedimento di conciliazione, solo così avrebbe senso una disciplina ADR. Diversamente accadrebbe ciò che avviene durante il procedimento di conciliazione del Conciliaweb e cioè nulla. Entro 30 giorni di solito non viene fatto nulla per cui la conciliazione si svuota di significato e perde valore. Quindi occorre invece prevedere un termine anche più ampio (es. 60 giorni) entro il quale il procedimento deve obbligatoriamente svolgersi e concludersi, decorso il quale si ritiene assolto il requisito di procedibilità.

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 reputi non soddisfacente o non abbia ricevuto risposta entro un mese.

Per una maggiore precisione del termine finale da cui far decorrere il termine per la presentazione l'istanza di conciliazione, è opportuno indicare come termine 30 giorni solari piuttosto che genericamente "un mese."

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.

15 giorni è un termine troppo lungo, occorre prevedere un termine di 5 giorni al massimo.

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.

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.

Dall'esperienza delle conciliazione conciliaweb dell'Agcom (al quale questa Autorità si ispira, così come dichiarato durante l'audizione del 14.12 u.s), la modalità di svolgimento suddetta non porta i risultati sperati, di fatto la discussione non avviene e spesso l'operatore fornisce delle risposte standard senza argomentare, per cui il cliente si trova costretto ad accettare o rifiutare una proposta molto poco strutturata quasi automatica, pari a quella che potrebbe dare una *voice machine*, quindi del tutto inutile!

Occorre invece investire nella conciliazione con udienza come avviene per le conciliazione nel settore energia che sono molto più precise, hanno tempi certi e prevedono sempre la discussione tra le parti, alla presenza del conciliatore nominato.

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.

Anche questa norma nella pratica porta al fallimento i tentativi di conciliazione.

Per rendere effettiva ed efficace la conciliazione trasporti, occorrerebbe invece che il conciliatore, qualora le parti non riescano a trovare un accordo, sottoponesse una proposta conciliativa alle parti che, se rifiutano, dovranno motivare. Il consiglio è investire sui conciliatori e sull'effettività della conciliazione, altrimenti diventa solo uno strumento che favorisce le lungaggini del sistema senza risolvere alcunché e il ruolo del conciliatore viene relegato a quello di mero segretario.

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.

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.

[Occorre precisare 90 giorni solari piuttosto che tre mesi.](#)

Si autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Roma, 9 Gennaio 2023

Distinti Saluti

Avv. Gianluca Di Ascenzo
Presidente Codacons

--

Avv. Gianluca Di Ascenzo
Via Cola di Rienzo, 265 - 00192 Roma
tel. 06.94804553 fax 06.62276271