

S.O. Affari Regolatori e Antitrust Polo Infrastrutture
Il Responsabile

Spett.le
Autorità di Regolazione dei Trasporti
via Nizza, 230
10126 Torino

c.a. *Responsabile del procedimento*
Dott.ssa Katia Gallo
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Delibera ART n. 236 del 1 dicembre 2022 recante “*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*”.

Allegato 1: Disciplina per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART – Delibera n.236/2022- Osservazioni Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Con la presente, al fine di prendere parte alla consultazione indetta da codesta spettabile Autorità con la Delibera in oggetto, si trasmettono le osservazioni di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Cordiali saluti,



Raffaella Marciani

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Rete Ferroviaria Italiana – Società per Azioni – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. a norma dell'art. 2497 sexies del
cod. civ. e del D.Lgs. n. 112/2015

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. euro 31.528.425,067,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. 01585570581 e P. Iva 01008081000 – R.E.A. 758300



**DISCIPLINA PER LA SOLUZIONE NON GIURISDIZIONALE DELLE
CONTROVERSIE ART – OSSERVAZIONI ALLO SCHEMA DI ATTO DI
REGOLAZIONE DI CUI ALL'ALLEGATO A
ALLA DELIBERA ART N. 236 DEL 1 DICEMBRE 2022**

MISURE	OSSERVAZIONI	PROPOSTA TESTO
Articolo 1 (Definizioni)	Si ritiene opportuno introdurre una definizione di reclamo, analoga a quella contenuta nelle Delibere ART nn. 106/2018 e 28/2021.	1. Ai fini del presente regolamento si intendono per: [...] z) reclamo: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.
Articolo 5 (Tentativo di conciliazione tramite piattaforma ART)	Per uniformità all'interno del testo, si propone di sostituire la formulazione “ <i>un mese</i> ” con “ <i>trenta giorni</i> ”.	6. Per i soggetti accreditati, il Servizio conciliazioni ART, verificata la sussistenza dei requisiti necessari, provvede, entro un mese trenta giorni 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.
Articolo 6 (Istanza di conciliazione)	Al fine di evitare che possa risultare oggetto di controversia il termine di presentazione dell'istanza di conciliazione, si propone al comma 1. di sostituire la formulazione “ <i>un mese</i> ” con “ <i>trenta giorni</i> ”. Rispetto al comma 2 appare opportuno estendere il perimetro delle cause di irricevibilità aggiungendovi l'accettazione di indennizzo e rimborso da parte dell'utente in quanto si ritiene	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 trenta giorni . 2. L'istanza di conciliazione è irricevibile qualora venga presentata:

	<p>che l'operatore economico abbia soddisfatto l'istanza.</p> <p>Con riferimento al comma 4., lett. c), si richiede di chiarire cosa si intenda per documento analogo al titolo di viaggio e di inserire una corrispondente definizione all'art. 1.</p>	<p>a) dopo oltre un anno dalla presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico;</p> <p>b) senza l'utilizzo della piattaforma ART;</p> <p>c) a seguito di accettazione dell'indennizzo o del rimborso proposti dall'operatore economico in riscontro al reclamo.</p> <p>[...]</p>
Articolo 7 (Inammissibilità dell'istanza di conciliazione)	Si propone di inserire al comma 3. un termine pari a trenta giorni entro il quale presentare una nuova e completa istanza di conciliazione al fine di evitare che l'operatore economico possa essere esposto a ripetute richieste di istanza di conciliazione presentate dallo stesso soggetto e relative al medesimo evento.	<p>[...]</p> <p>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 entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione di archiviazione.</p>
Articolo 9 (Svolgimento della procedura ed esito)	Rispetto al comma 3, si ritiene opportuno far decorre il termine per il raggiungimento dell'accordo dalla comunicazione della nomina del conciliatore in modo da rendere effettiva la durata di trenta giorni del tentativo.	<p>[...]</p> <p>3. Qualora, entro trenta giorni dall'avvio della procedura, dalla comunicazione di cui all'art. 8 comma 2., 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.</p> <p>[...]</p>
Articolo 11 (Individuazione e requisiti del Conciliatore)	Relativamente al comma 4, si propone di chiarire ulteriormente che il conciliatore è tenuto a rendere una specifica dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità per ogni tentativo di conciliazione che segue.	<p>[...]</p> <p>4. Il Conciliatore è tenuto a sottoscrivere il Codice deontologico annesso alla presente Disciplina (Annesso 1) e un'apposita una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità riferita allo specifico tentativo di conciliazione.</p> <p>[...]</p>
Articolo 12 (Istanza di definizione della controversia)	Relativamente al comma 2, si rimanda a quanto osservato rispetto agli articoli 5 e 6.	<p>[...]</p> <p>2. L'istanza di definizione della controversia è irricevibile ove siano</p>

		<p>decorsi più di tre mesi novanta giorni 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.</p> <p>[...]</p>
Articolo 15 (Attività istruttoria)	Al fine di garantire una maggiore economicità del procedimento, si propone di riformulare il comma 2 nei termini indicati, in modo tale da evitare ulteriori aggravi a carico delle parti rispetto alla produzione di documentazione.	<p>[...]</p> <p>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 è 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 seusabile della Parte che aveva interesse ad avvalersene.</p> <p>[...]</p>
Articolo 17 (Archiviazione del procedimento)	Rispetto al comma 2, per maggior chiarezza si propone di richiamare le disposizioni recanti le cause di irricevibilità ed inammissibilità.	<p>[...]</p> <p>2. L'archiviazione del procedimento è altresì disposta dal Responsabile del procedimento nei casi di irricevibilità o inammissibilità dell'istanza di cui all'art. 12, commi 2 e 3.</p> <p>[...]</p>

Si trasmette quanto in oggetto.

Cordiali saluti.