

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Delibera n. 236/2022 del 1° dicembre 2022

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'art. 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membri del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla consultazione in oggetto.

Con il documento offerto in consultazione, l'Autorità presenta 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, ai sensi dell'art. 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118. Tale norma ha attribuito all'Autorità, 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.

Considerazioni preliminari

La scrivente Associazione conviene, anzitutto, sulla necessità di istituire una procedura di risoluzione non giurisdizionale delle controversie in materia di trasporti e ritiene che tale introduzione costituisca un primo passo fondamentale per dare concretezza alla tutela degli utenti dei servizi di riferimento.

Infatti, secondo quanto appreso dall'esperienza quotidiana della scrivente Associazione, i consumatori storicamente incontrano innumerevoli ostacoli nell'esercitare i propri diritti nelle controversie in materia di trasporti, nonostante il settore sia rigidamente regolato da norme nazionali e sovranazionali.

Per tale ragione, si auspica che l'introduzione della procedura di conciliazione possa finalmente permettere agli utenti di ottenere giustizia, anche con riferimento alle controversie aventi ad oggetto importi di modesta entità, che non giustificano una azione giudiziale.

Tutto quanto premesso, la Scrivente ritiene tuttavia necessario esporre alcune osservazioni.

Sulla procedura dinanzi al servizio conciliazioni ART

Con riferimento alle disposizioni in merito alla procedura di conciliazione previste da ART, si rileva che le stesse appaiono coerenti e sovrapponibili a quelle previste per i servizi di conciliazione già istituiti presso le altre Autorità Garanti, e pertanto si ritiene di condividerle.

Si ritiene comunque utile introdurre anche la possibilità di convocare in conciliazione soggetti terzi, siano essi titolari di rete o altri enti (come ad esempio l'ENAC), al fine di fornire un ausilio tecnico utile a dirimere la controversia.

Sull'obbligatorietà della partecipazione dei Professionisti alla procedura di conciliazione

Ad avviso della scrivente Associazione, la più importante criticità insistente sul regolamento di conciliazione proposto da ART riguarda l'assenza di un obbligo in capo ai gestori di aderire alla procedura stessa. Si ritiene, in particolare, che tale aspetto possa rendere l'intero impianto procedurale del tutto inefficace e non idoneo a garantire i diritti dei consumatori.

Per tale ragione, stante l'assenza di riferimenti normativi che vincolino i gestori a partecipare alla procedura in questione, si ritiene fondamentale il ruolo di ART, ritenuta in possesso dell'autorevolezza necessaria per compiere interventi di *moral suasion* finalizzati a promuovere la massima partecipazione dei gestori alla conciliazione.

Con riserva di ulteriori contributi, si conclude auspicando che il presente documento abbia offerto prospettive utili per l'azione d codesta Autorità.

Roma, 09/01/2023

U.Di.Con. A.P.S.

Ufficio Legale

Si trasmette quanto in allegato.

Distinti saluti

U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori
Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma
Tel. 06.77250783 - Fax 06.77591309 - Email: legali@udicon.org
PEC: udicon.legali@pec.it - C.F. 97513130589