



UNC  
CONSUMATORI.IT

Roma, 20 dicembre 2022

Spett.le

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza, 230

10126 – Torino (TO)

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

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**OGGETTO: Osservazioni e proposte dell'Unione Nazionale Consumatori con riferimento alla disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART (All. A alla delibera 236/2022)**

L'Unione Nazionale Consumatori, con sede in Roma, Via Duilio n. 13, e iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo ha partecipato all'incontro tecnico di illustrazione dei contenuti del Documento di consultazione (All. A alla delibera 236/2022), tenutosi in data 14 dicembre u.s. e intende fornire osservazioni e proposte utili a definire lo "Schema di 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" prima della sua approvazione.

La nostra associazione, con riferimento all'All. A alla delibera 236/2022, propone la modifica di:

- 1) **Art. 3 co. 1**, stabilendo che la procedura si articola in un tentativo obbligatorio di conciliazione (1) e due fasi eventuali corrispondenti alla definizione della controversia dinanzi all'Autorità (2) e alla decisione della controversia con delibera dell'Autorità (3), al fine di garantire un minor squilibrio tra le parti e ridurre la posizione di svantaggio in cui si troverebbe, altrimenti, il consumatore in caso di mancato accordo nella fase di definizione;
- 2) **Art. 5 co. 2**, prevedendo – stante l'accesso alla piattaforma ART tramite credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE) – la divisione dei ruoli con cui lavorare e cioè "Cliente", in cui l'utente agisce in qualità di privato cittadino, e "Mandatario Struttura Accreditata", in cui l'utente agisce in qualità di delegato del soggetto accreditato;
- 3) **Art. 5 co. 3**, chiarendo che *l'utente ha la possibilità di presentare l'istanza e partecipare alla procedura autonomamente o tramite un proprio delegato (...) o tramite un soggetto accreditato, tanto in prima istanza quanto in definizione*, avendo precisato durante l'incontro tecnico che, allo stato, è preclusa all'utente che segue autonomamente la prima istanza di farsi rappresentare da un soggetto accreditato in fase di definizione;

Unione Nazionale Consumatori APS  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

[consumatori.it](http://consumatori.it)  
[sicurezzaalimentare.it](http://sicurezzaalimentare.it)

[classaction.it](http://classaction.it)  
[codicedelconsumo.it](http://codicedelconsumo.it)

 [facebook.com/UNConsumatori](https://facebook.com/UNConsumatori)  
 [twitter.com/consumatori](https://twitter.com/consumatori)



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

- 4) **Art. 5 co. 6**, specificando che, a seguito di accreditamento dell'associazione dei consumatori sulla piattaforma ART, il delegato potrà gestire automaticamente la procedura di conciliazione, come ipotizzato durante l'incontro tecnico, senza seguire corsi di formazione, e precisando ai soggetti accreditati quanti delegati potranno indicare all'Autorità;
- 5) **Art. 6 co. 1**, regolamentando, in modo strutturato, gli indennizzi che possono chiedersi all'operatore economico in sede di conciliazione e considerando come reclamo, correttamente presentato prima di esperire il tentativo di conciliazione, anche quello realizzatosi tramite call center o direttamente in aeroporto – prevedendo, in entrambi i casi, un codice reclamo fornito dall'operatore economico all'utente al fine di consentire a quest'ultimo di dimostrare di aver già presentato reclamo prima di procedere in conciliazione –;
- 6) **Art. 8 co. 3 e 4**, indicando che l'operatore economico è obbligato a partecipare alla procedura di conciliazione, in quanto, come stabilito ex art. 37 co. 3 lett. h del decreto-legge 6 dicembre 2011 n.201, il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione in sede giurisdizionale;
- 7) **Art. 14 co. 8**, prevedendo – sulla base dei punti n. 1 e n. 6 di cui sopra – che, nel caso in cui l'operatore economico non si presenti o la definizione si concluda con mancato accordo, la controversia è definita con delibera dell'Autorità, alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte delle Parti, depositate a norma del comma 3;
- 8) **Art. 19 co. 4**, chiarendo se la procedura di conciliazione sarà attiva a decorrere da marzo 2023, dato che la presente disciplina si applica alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 23 febbraio 2023, acquisendo le nuove disposizioni efficacia decorsi sei mesi dall'entrata in vigore della L. 118/2022 – risalente al 27 agosto 2022 – e prevedendo, ex art. 6, che può attivarsi l'istanza di conciliazione entro un anno dalla presentazione del reclamo.

Distinti saluti

Dino Cimaglia

Segretario generale

Unione Nazionale Consumatori

Giorgia Mura

Ufficio reclami - Area legale

Unione Nazionale Consumatori

Unione Nazionale Consumatori APS  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori

Buongiorno,  
inviame in allegato quanto in oggetto.  
Cordiali saluti  
Unione Nazionale Consumatori APS