



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

8 febbraio 2023

ART

Allegato "A" alla delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023

SOMMARIO

Parte I – DISPOSIZIONI GENERALI	3
Articolo 1 – Definizioni	3
Articolo 2 – Oggetto e ambito di applicazione	4
Articolo 3 – Tentativo obbligatorio di conciliazione	4
Articolo 4 – Soggetti dinanzi ai quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione	5
Parte II – PROCEDURA DINANZI AL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART	6
Articolo 5 – Tentativo di conciliazione tramite piattaforma ConciliaWeb	6
Articolo 6 – Istanza di conciliazione	6
Articolo 7 – Inammissibilità dell’istanza di conciliazione	7
Articolo 8 – Avvio della procedura	8
Articolo 9 – Svolgimento della procedura ed esito	8
Articolo 10 – Riservatezza e limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite	10
Articolo 11 – Individuazione e requisiti del Conciliatore	10
Parte III – DISPOSIZIONI FINALI	11
Articolo 12 – Relazione annuale, disposizioni di coordinamento e finali	11
ANNESSO 1 – NORMATIVA EUROPEA E NAZIONALE DI CUI ALL’ARTICOLO 2, COMMA 1	12
ANNESSO 2 – CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI DEL SERVIZIO CONCILIAZIONI DELL’AUTORITA’ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI	13
Articolo 1 – (Ambito di applicazione)	13
Articolo 2 – (Formazione e requisiti di indipendenza, imparzialità e neutralità)	13
Articolo 3 – (Divieto di percepire utilità dalle Parti)	13
Articolo 4 – (Riservatezza e comportamento del Conciliatore)	13

Parte I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 – Definizioni

1. Ai fini della presente Disciplina si intendono per:
 - a) “Autorità”, l’Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - b) “Decreto”, il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
 - c) “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - d) “codice deontologico”, il codice deontologico per i conciliatori definito dall’Autorità;
 - e) “operatore economico”, il soggetto che gestisce reti, infrastrutture, servizi di trasporto;
 - f) “utente”, il soggetto, persona fisica o giuridica, diverso dall’operatore economico, che utilizza o intende utilizzare servizi di trasporto, o il soggetto che utilizza o intende utilizzare un’infrastruttura di trasporto;
 - g) “associazione dei consumatori”, l’associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione;
 - h) “ente esponenziale”, l’ente, costituito per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrato sulla piattaforma ART, che gestisce le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti;
 - i) “soggetto accreditato”, le associazioni di consumatori, gli enti esponenziali nonché gli avvocati iscritti all’Albo, registrati sulla piattaforma ART al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti;
 - l) “Conciliatore”, la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l’accordo per la risoluzione di una controversia, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti, dotata di requisiti di professionalità, imparzialità e indipendenza;
 - m) “organismo ADR”, ogni organismo di cui all’articolo 141, comma 1, lettera h), del Codice del consumo che offre la risoluzione delle controversie tra l’operatore economico e l’utente, di cui, rispettivamente, alle lettere e) e f) del presente comma;
 - n) “piattaforma ConciliaWeb”, la piattaforma messa a disposizione dall’Autorità per lo svolgimento in via telematica del tentativo obbligatorio di conciliazione e per la definizione non giurisdizionale delle controversie;
 - o) “Servizio conciliazioni ART”, l’articolazione organizzativa dell’Autorità che, tramite la piattaforma ART, assicura lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Parte II della presente Disciplina;

- p) “specifiche tecniche”, il documento, pubblicato sul sito web istituzionale dell’Autorità, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma ConciliaWeb e la gestione delle procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tramite la piattaforma stessa;
 - q) “SPID”, il sistema pubblico di identità digitale per l’accesso ai servizi online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;
 - r) “CIE”, il documento di identità personale rilasciato dal Ministero dell’interno denominato “Carta d’Identità Elettronica”;
 - s) “firma digitale”, la firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
 - t) “Parte”: l’operatore economico di cui alla lettera e) o l’utente di cui alla lettera f), o, qualora indicati congiuntamente, “Parti”;
 - u) “Ufficio competente”, l’unità organizzativa individuata dal Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità per lo svolgimento della procedura;
 - v) “Disciplina”, la *“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”*;
2. Per quanto non espressamente indicato si applicano le definizioni di cui all’articolo 141, comma 1, del Codice del consumo.

Articolo 2 – Oggetto e ambito di applicazione

1. Ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera h), del Decreto, la presente Disciplina definisce le modalità, individuate all’articolo 4, per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e utenti, aventi ad oggetto i diritti degli utenti riconosciuti dalla normativa di cui all’Annesso 1 alla presente Disciplina, o dagli atti di regolazione adottati dall’Autorità ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e), del Decreto.
2. La Disciplina non si applica alle controversie tra operatori economici e utenti promosse ai sensi dell’articolo 37 del Codice del consumo e degli articoli da 840-*bis* a 840-*sexiesdecies* del codice di procedura civile.

Articolo 3 – Tentativo obbligatorio di conciliazione

1. Per le sole controversie di cui all’articolo 2, comma 1, fino a che non sia esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della presente Disciplina, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile. I termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.
2. Ai fini del ricorso giurisdizionale la condizione di procedibilità si considera comunque averata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell’istanza di conciliazione. In questo caso, qualora la Parte agisca in sede giurisdizionale, il tentativo di conciliazione è dichiarato estinto.
3. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso di richiedere provvedimenti urgenti e cautelari all’autorità giudiziaria.

Articolo 4 – Soggetti dinanzi ai quali può essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione

1. Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi:
 - a) al Servizio conciliazioni ART;
 - b) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
 - c) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-*decies*, comma 1, del Codice del consumo.
2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi al Servizio conciliazioni ART esclusivamente qualora, per la medesima controversia, non sia disponibile una procedura non onerosa per l'utente dinanzi ad organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-*decies*, comma 1, del Codice del consumo.
3. Alle procedure di cui al precedente comma 1, lettere b) e c), per tutto quanto non specificatamente previsto dalla presente Parte I, si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle Parti.

Parte II – PROCEDURA DINANZI AL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART

Articolo 5 – Tentativo di conciliazione tramite piattaforma ConciliaWeb

1. Il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Servizio conciliazioni ART, di cui all'articolo 4, comma 1, lettera a), è gestito tramite la piattaforma ConciliaWeb. Le modalità e i termini concernenti l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, il caricamento e la firma di atti e documenti sono stabiliti dalle specifiche tecniche della piattaforma, pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità.
2. L'Autorità assicura la conformità della piattaforma ConciliaWeb alla disciplina in materia di trattamento dei dati personali.
3. L'utente che intende presentare un'istanza accede alla piattaforma ART tramite le proprie credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE). Per i soli utenti non residenti in Italia, è possibile accreditarsi alla piattaforma ConciliaWeb tramite apposita registrazione.
4. L'utente ha la possibilità di presentare l'istanza e partecipare alla procedura autonomamente o tramite un proprio delegato, che accede alla piattaforma ConciliaWeb mediante le credenziali di cui al comma 3, o tramite un soggetto accreditato.
5. Le associazioni dei consumatori iscritte negli elenchi regionali agiscono come soggetto accreditato esclusivamente per conto di utenti aventi residenza nella Regione di iscrizione dell'associazione.
6. Gli enti esponenziali rappresentativi di specifiche categorie di utenti possono agire in qualità di soggetto accreditato, previa registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb. A tal fine, gli enti esponenziali presentano istanza di accreditamento all'Ufficio competente dell'Autorità, allegando la documentazione necessaria a comprovare la sussistenza dei seguenti requisiti:
 - a) atto costitutivo redatto nella forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, con allegato statuto;
 - b) scopo sociale esclusivo o almeno prevalente consistente nella tutela di specifiche categorie di utenti;
 - c) aver svolto l'attività di cui alla lettera b) per almeno due anni;
 - d) i rappresentanti legali non abbiano subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'ente medesimo.
7. Per i soggetti accreditati, il Servizio conciliazioni ART, verificata la sussistenza dei requisiti necessari, provvede, entro 30 giorni dalla richiesta, alla registrazione del richiedente sulla piattaforma ART. 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 6 del presente articolo.

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 30 giorni.
2. L'istanza di conciliazione è presentata, a pena di irricevibilità:

- a) entro un anno dalla presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico;
 - b) con l'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb.
3. L'istanza di conciliazione deve contenere i seguenti elementi:
- a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persona giuridica;
 - b) l'indirizzo di posta elettronica presso cui ricevere tutte le notifiche relative alla procedura, nonché un recapito telefonico;
 - c) la denominazione dell'operatore economico;
 - d) gli estremi del viaggio svolto o che si intendeva svolgere (località di arrivo e di destinazione e orari previsti di partenza e di arrivo);
 - e) la descrizione dei fatti che sono all'origine della controversia tra le Parti;
 - f) le richieste dell'utente e, se del caso, la loro quantificazione in termini economici.
4. All'istanza devono essere allegati i seguenti documenti:
- a) copia del reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo inviato all'operatore economico e, se presente, della risposta ricevuta;
 - b) copia dell'eventuale provvedimento dell'autorità giudiziaria che dispone l'esperimento del tentativo di conciliazione;
 - c) copia del titolo di viaggio o documento analogo come indicato nelle specifiche tecniche della piattaforma ConciliaWeb;
 - d) in caso di istanza presentata da un soggetto accreditato o da un delegato, copia del documento di identità dell'utente rappresentato e del mandato, redatto secondo il modello messo a disposizione dell'Autorità e sottoscritto dall'utente rappresentato, con l'indicazione di un indirizzo di posta elettronica riferibile all'utente, al quale la Piattaforma ConciliaWeb invia le notifiche relative alla procedura o, in mancanza, di un recapito telefonico riferibile all'utente.
5. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione di cui all'articolo 9, comma 7, le Parti possono integrare l'istanza di conciliazione adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia emersi successivamente alla presentazione dell'istanza stessa.

Articolo 7 – Inammissibilità dell'istanza di conciliazione

1. L'istanza di conciliazione è inammissibile quando:
- a) è presentata senza il previo reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico o senza attendere i termini di cui all'articolo 6, comma 1;
 - b) non contiene gli elementi e la documentazione obbligatoria di cui all'articolo 6, commi 3 e 4;
 - c) la controversia non ricade nell'ambito di applicazione definito all'articolo 2;
 - d) per la medesima controversia è possibile esperire il tentativo di conciliazione tramite una procedura non onerosa per l'utente dinanzi ad organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-*decies*, comma 1, del Codice del consumo;
 - e) risulta riprodotto di un'istanza già archiviata ai sensi dell'articolo 8, comma 5, o ai sensi dell'articolo 9, comma 9, per la mancata partecipazione dell'utente;

- f) la medesima controversia è già stata sottoposta all'autorità giudiziaria, ovvero, per la medesima controversia, è pendente o è già stato esperito un tentativo di conciliazione dinanzi a uno dei soggetti di cui all'articolo 4, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'autorità giudiziaria.
2. Il Servizio conciliazioni ART, qualora rilevi, anche su segnalazione dell'operatore economico, una causa di inammissibilità di cui al comma 1, dispone l'archiviazione dell'istanza dandone tempestiva comunicazione alle Parti e:
- a) nei casi di cui al comma 1, lettera a), informa l'utente della possibilità di presentare una nuova istanza di conciliazione, previo invio del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore;
 - b) nei casi di cui al comma 1, lettera b), comunica all'utente la necessità di regolarizzare l'istanza entro dieci giorni dalla comunicazione e, decorso inutilmente tale termine, ne dispone l'archiviazione, dandone tempestiva comunicazione alle Parti, ferma restando la possibilità di presentare una nuova istanza di conciliazione completa degli elementi e della documentazione prescritti entro il termine di cui all'articolo 6, comma 2, lettera a);
 - c) nei casi di cui al comma 1, lettera d), informa l'utente degli organismi ADR ai quali può rivolgersi per risolvere la controversia.

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, lettera b). 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.
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. Se le Parti, prima dell'intervento del Conciliatore, raggiungono un accordo transattivo tramite la procedura di negoziazione della piattaforma ConciliaWeb, la stessa rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e il procedimento è archiviato.
5. 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 ConciliaWeb.

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. Se una o entrambe le Parti non accettano la proposta o non si pronunciano nel termine di dieci giorni da quando la proposta è stata notificata, il Conciliatore può formulare una nuova proposta o procedere secondo quanto previsto al comma 7.
4. Il Conciliatore può, in relazione alla complessità della controversia, convocare le Parti in udienza, con un preavviso di almeno 7 giorni. L'udienza si svolge preferibilmente in modalità *web-conference*, ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.
5. In udienza le Parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le Parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.
6. Se nel corso dell'udienza una delle Parti non compare senza aver comunicato prontamente al Conciliatore un giustificato impedimento, o persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore conclude l'udienza e dà atto delle suddette circostanze nel verbale redatto ai sensi del comma 7.
7. Qualora, entro trenta giorni dall'avvio della procedura, o dalla regolarizzazione dell'istanza, 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 una proposta di verbale di mancato accordo. Se almeno una delle Parti accetta la proposta, o non si pronuncia entro dieci giorni dalla notifica della stessa, il Conciliatore sottoscrive il verbale di mancato accordo e lo comunica alle Parti.
8. Nel verbale di cui al comma 7 il Conciliatore annota l'oggetto della controversia dando sinteticamente atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni tra le Parti e dall'eventuale udienza, nonché dell'esito del tentativo di conciliazione. 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.
9. Se l'utente, senza aver fatto espressa rinuncia, o l'operatore economico, senza aver effettuato la comunicazione di cui all'articolo 8, comma 3, o entrambe le Parti non partecipano alla procedura, non rispondendo neanche alla proposta di cui al comma 7 entro 10 giorni da quando è stata formulata, il Conciliatore dà atto nel verbale della 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.
10. 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 10 – Riservatezza e limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite

1. Il personale del Servizio conciliazioni ART e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura.
2. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso della procedura non possono essere utilizzate nel giudizio ovvero in altra procedura di risoluzione non giurisdizionale della controversia aventi, anche parzialmente, il medesimo oggetto, salvo consenso della Parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.

Articolo 11 – Individuazione e requisiti del Conciliatore

1. Il Servizio conciliazioni ART individua i Conciliatori nell'ambito della struttura amministrativa dell'Autorità o mediante convenzione con organismi pubblici, iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, recante *"Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"*, ovvero deputati alla risoluzione delle controversie innanzi ad altre autorità competenti, di cui all'articolo 141-*octies*, comma 1, del Codice del consumo, in possesso dei requisiti di cui al comma 3.
2. I Conciliatori accreditati dal Servizio conciliazioni ART per lo svolgimento delle procedure tramite la piattaforma ART sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma stessa.
3. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, e possiede i seguenti requisiti:
 - a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi;
 - b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, nonché assenza di conflitti di interesse. In tali casi, il Conciliatore designato deve astenersi dall'assumere l'incarico dichiarando il fatto impeditivo al Servizio conciliazioni ART, ovvero cessare dall'incarico nei casi in cui l'incompatibilità o il conflitto di interesse si verifichi nel corso della procedura.
4. Il Conciliatore è tenuto a sottoscrivere il Codice deontologico annesso alla presente Disciplina (Annesso 2) e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.
5. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero abbia cessato di svolgere tale funzione, o che ne faccia richiesta, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2 dal Servizio conciliazioni ART. La cancellazione, se non segue alla richiesta del Conciliatore, è disposta sentito l'interessato.
6. Il Servizio conciliazioni ART può prevedere, per i Conciliatori individuati ai sensi del comma 1, lo svolgimento del tirocinio assistito in affiancamento al Conciliatore designato, previa comunicazione dei nominativi alle Parti che possono rifiutare il tirocinante e comunque richiederne l'allontanamento in qualunque momento. Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza e imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori.

Parte III – DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 12 – Relazione annuale, disposizioni di coordinamento e finali

1. L’Autorità pubblica sul proprio sito web istituzionale la relazione annuale di cui all’articolo 141-*quater*, comma 2, del Codice del consumo, nonché i dati, in percentuale rispetto al totale delle istanze ricevute, relativi alla mancata partecipazione, da parte dei singoli operatori economici, alle procedure di cui alla Parte II della presente Disciplina.
2. Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui al Titolo II – bis della Parte V del Codice del consumo.
3. Ai soli fini dell’esercizio dei poteri sanzionatori da parte dell’Organismo nazionale responsabile, è fatta salva, per l’utente, la possibilità di presentare reclami ai sensi degli articoli 16, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1107/2006, 30, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, 33, paragrafo 2, del regolamento (UE) 782/2021, 25, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1177/2010, 28, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 181/2011.
4. Fermo restando quanto previsto all’articolo 6, comma 2, lettera a), la presente Disciplina si applica alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023.

ANNESSO 1 – NORMATIVA EUROPEA E NAZIONALE DI CUI ALL'ARTICOLO 2, COMMA 1

Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91

Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (applicabile fino al 6 giugno 2023)

Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

Regolamento (UE) n. 181/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2021, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (applicabile dal 7 giugno 2023)

Decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"

ANNESSO 2 – CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI DEL SERVIZIO CONCILIAZIONI DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Articolo 1 – (Ambito di applicazione)

1. Il presente Codice deontologico è parte integrante e sostanziale della *“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”* (di seguito: Disciplina) e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell’articolo 11 della Disciplina.

Articolo 2 – (Formazione e requisiti di indipendenza, imparzialità e neutralità)

1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall’articolo 11, comma 3, lettera a), della Disciplina.
2. Il Conciliatore è tenuto, ai fini dell’iscrizione nell’elenco dei Conciliatori di cui all’articolo 11, comma 2, della Disciplina, a sottoscrivere una dichiarazione, con la quale dichiara di astenersi, nello svolgimento della singola controversia affidata, dandone immediata comunicazione al Servizio Conciliazioni ART, qualora:
 - a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della stessa;
 - b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con indipendenza, imparzialità e neutralità;
 - c) abbia in passato gestito procedure relative alle Parti, o anche ad una sola di esse, come consulente, difensore o arbitro.
3. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Servizio Conciliazioni ART qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.

Articolo 3 – (Divieto di percepire utilità dalle Parti)

1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle Parti e dai soggetti accreditati.
2. Il Conciliatore si astiene, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, dall’accettare incarichi di qualsiasi natura dalle Parti, o anche da una sola di esse, o dai soggetti accreditati che le hanno rappresentate.

Articolo 4 – (Riservatezza e comportamento del Conciliatore)

1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la cui comunicazione alle Parti è fatta ai soli fini della procedura.
2. Il Conciliatore può riferire a una Parte informazioni che gli sono state rivelate dall’altra solo se necessario ai fini della procedura e, comunque, previo consenso di quest’ultima.

3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle Parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e verifica che le Parti medesime abbiano compreso e accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle Parti e gli obblighi di riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.