

## PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE

TRA

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

E

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito anche ART) e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche AGCOM), nel prosieguo anche disgiuntamente denominate "la Parte" e congiuntamente denominate "le Parti"

visti

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*, che ha previsto l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità e, in particolare:
  - i) l'articolo 1, comma 1, che ha enunciato, in via generale, tra le finalità della legge, la promozione della tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, nonché
  - ii) l'articolo 2, comma 24, lettera b), che ha previsto che con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, fossero definiti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie sorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio;
- la legge 31 luglio 1997, n. 249, che ha istituito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni preposta alla promozione della concorrenza attraverso la regolazione dei settori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, alla tutela del pluralismo e dell'utenza nel settore dei servizi media audiovisivi e radiofonici nonché all'applicazione della normativa in materia di editoria, e in particolare l'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, a norma del quale l'AGCOM *"disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti ed un soggetto autorizzato o destinatario di licenze oppure tra soggetti autorizzati o destinatari di licenze tra loro"*;
- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS, che ha, da ultimo, disciplinato il sistema di risoluzione alternativa delle controversie all'interno dell'Autorità (di seguito, anche ADR – *alternative dispute resolution*);
- l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 24 dicembre 2011, n. 214 (di seguito, anche Decreto), come successivamente integrato e modificato, che ha istituito l'Autorità di regolazione dei trasporti nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge n. 481/95 citata, con competenze nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori;
- l'articolo 10 *"Procedure alternative di risoluzione delle controversie tra operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture di trasporto e utenti e consumatori"* della legge 5 agosto 2022, n. 118 recante *"Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021"* (entrato in vigore in data 27 agosto 2022) e, precisamente:
  - i) il comma 1, che ha novellato il Decreto così come di seguito specificato:
    - a) l'articolo 37, comma 2, lettera e), ove, dopo le parole *"infrastrutture di trasporto"*, sono state aggiunte le parole *"e a dirimere le relative controversie"*;

- b) l'articolo 37, comma 3, lettera h), il cui testo originario è stato sostituito dal seguente: "*h) disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie sia tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti e i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica. Per le predette controversie, individuate con i provvedimenti dell'Autorità di cui al primo periodo, non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione*";
- ii) il comma 2, il quale stabilisce che "*[]e disposizioni di cui alla lettera h) del comma 3 dell'art. 37 del decreto – legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, comma modificata dal comma 1 presente articolo, acquistano efficacia decorsi sei mesi dalla data di entrata in vigore dalla presente legge e si applicano ai processi successivamente iniziati*";
- il regolamento (UE) n. 524/2013 (cd. "regolamento ODR" – *Online dispute resolution*), che ha previsto l'introduzione di una piattaforma per la risoluzione delle controversie tra consumatori e professionisti, derivanti dalla vendita di beni o dalla fornitura di servizi *online* (cd. "piattaforma ODR"), per agevolare la risoluzione stragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle stesse, allo scopo di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale;
  - la direttiva 2013/11/UE (cd. direttiva ADR) del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie tra consumatori e professionisti ha evidenziato l'esigenza di offrire una soluzione semplice, rapida, in sede stragiudiziale a tale tipologia di controversie, e, in particolare, il considerando 12 che ha precisato che la direttiva 2013/11/UE e il regolamento (UE) n. 524/2013 *costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari*";
  - il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che ha recepito la direttiva 2013/11/UE introducendo, tra gli altri, l'articolo 141-octies nel decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), a mezzo del quale sono state individuate le Autorità deputate a istituire e a gestire gli elenchi degli organismi che intendono operare come "organismi ADR" nell'ambito di un determinato settore, e, in particolare, il comma 1, lettere d) e f), dello stesso articolo 141-octies, che ha identificato, rispettivamente, l'AGCOM e le *altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze* quali soggetti deputati, nel rispettivo settore di competenza, all'istituzione degli elenchi degli organismi ADR, alla gestione delle iscrizioni e alla vigilanza sugli stessi;
  - il protocollo d'intesa, sottoscritto tra le due Autorità in data 28 novembre 2016 (di seguito anche protocollo d'intesa), volto a definire gli strumenti di cooperazione e di raccordo dell'attività amministrativa tra le stesse, e, in particolare, l'articolo 5 e le premesse, in cui le Parti convengono di definire, con appositi protocolli di collaborazione, le modalità di attuazione e coordinamento di specifiche funzioni e attività, eventualmente anche con riferimento a singole tipologie procedurali;
  - il protocollo di collaborazione sottoscritto dalle due Autorità rispettivamente in data 13 gennaio e 9 febbraio 2022.

**considerato che**

- l'AGCOM ha maturato una rilevante e significativa esperienza in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (da ultimo regolamentata con la delibera n. 203/18/CONS citata), tra l'altro sviluppando una specifica

piattaforma telematica interattiva per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv, denominata ConciliaWeb;

- l'ART, in attuazione di quanto disposto dall'articolo 10, comma 2, della legge n. 118/2022, è chiamata ad adottare i provvedimenti attraverso i quali disciplinare le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti e i consumatori, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della predetta legge e, quindi, entro la data del 27 febbraio 2023;
- l'ART, con delibera n. 236/2022 del 1° dicembre 2022, ha avviato un procedimento per l'adozione 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, e sottoposto a consultazione pubblica uno schema di disciplina;
- la condivisione delle misure e delle prassi elaborate dall'AGCOM può utilmente accompagnare la definizione di analoghe misure e prassi da parte dell'ART negli ambiti di sua competenza,
- tra l'altro, tra i principali obiettivi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) vi è il potenziamento degli strumenti ADR. Il paragrafo 2 del PNRR dedicato alle "Riforme e investimenti" dispone infatti che: "[...] *Uno degli strumenti essenziali per garantire una maggiore efficienza della giustizia civile è legato alla definizione di strumenti alternativi al processo per la risoluzione delle controversie. Tali strumenti sono già previsti con il disegno di legge AS 1662. Occorre tuttavia incrementarne l'utilizzo e in particolare garantire un maggior ricorso all'arbitrato, alla negoziazione assistita e alla mediazione. Tali strumenti consentono l'esercizio di una giustizia preventiva e consensuale, necessaria per il contenimento di una possibile esplosione del contenzioso*";
- per le finalità di cui sopra, le Parti hanno già sottoscritto un Protocollo di collaborazione, perfezionatosi il 9 febbraio u.s., di durata annuale, con il quale hanno dato attuazione a quanto previsto all'articolo 5 e alle premesse del protocollo d'intesa sottoscritto in data 28 novembre 2016, in particolare convenendo di attivare una collaborazione, finalizzata a consentire all'ART di acquisire elementi funzionali all'avvio delle procedure per l'adozione dei provvedimenti di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti e i consumatori e al successivo affiancamento da parte di AGCOM fino alla fase di prima attuazione delle stesse;

**ritenuto che**

- le Parti intendono procedere al rinnovo del Protocollo di collaborazione, ancor più essenziale nella fase di avvio, da parte di ART, delle procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti e i consumatori, in particolare proseguendo la collaborazione già avviata e prevedendo l'affiancamento, da parte di AGCOM, degli omologhi Uffici dell'ART nella fase di prima attuazione delle citate procedure da parte di quest'ultima.

Tutto ciò premesso, considerato e ritenuto, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente protocollo, l'ART e l'AGCOM concordano quanto segue.

**Articolo 1**  
**Finalità, modalità e strumenti della collaborazione**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 5 e delle premesse del protocollo d'intesa sottoscritto tra l'ART e l'AGCOM il 28 novembre 2016, il presente protocollo di collaborazione prevede che le Parti cooperino per la definizione e messa in esercizio, da parte dell'ART, di procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti e i consumatori, sulla base dell'esperienza

- maturata dall'AGCOM in materia di ADR.
2. Per le finalità di cui al comma 1, e per quanto di seguito non espressamente riportato, le Parti collaborano secondo le modalità e con gli strumenti descritti nel citato protocollo d'intesa. In particolare, esse collaborano mediante lo scambio di elementi e di esperienze applicative utili a definire criteri, condizioni, termini e modalità di esperimento di procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie da istituire presso l'ART nei settori di sua competenza, individuando le soluzioni tecniche adeguate, ivi compreso il riuso della piattaforma ConciliaWeb. Le competenti strutture dell'AGCOM assicurano, inoltre, la formazione e l'affiancamento degli omologhi Uffici dell'ART nella fase di prima attuazione delle citate procedure da parte di quest'ultima.
3. Per l'attuazione di quanto descritto ai commi 1 e 2, le Parti:
- individuano quali referenti del presente protocollo di collaborazione, per l'ART, il Dirigente responsabile dell'Ufficio Contenuto minimo dei diritti degli utenti e, per l'AGCOM, il Dirigente responsabile dell'Ufficio garanzie e tutele. I referenti potranno essere supportati dai funzionari dei rispettivi Uffici;
  - stabiliscono una programmazione e calendarizzazione degli incontri su iniziativa di uno dei referenti delle due Autorità;
  - collaborano nella realizzazione di eventuali modifiche evolutive della piattaforma di interesse comune.

## **Articolo 2** **Entrata in vigore, durata e pubblicazione**

1. Il presente protocollo di collaborazione entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione. Esso ha la durata di due anni dalla data di sottoscrizione ed è rinnovabile su intesa delle Parti. È pubblicato nei siti *web* istituzionali delle Parti, secondo le modalità previste dai rispettivi ordinamenti.

Il Presidente  
dell'Autorità di regolazione dei trasporti

*Nicola Zaccheo*

Il Presidente  
dell'Autorità per le garanzie nelle  
comunicazioni

*Giacomo Lasorella*