

[Vai all'articolo originale](#)Link: <https://www.helpconsumatori.it/viaggi/nicola-zaccheo-autorita-dei-trasporti-ecco-i-vantaggi-della-conciliazione/>Nicola Zaccheo, Autorità dei Trasporti; ecco i vantaggi della conciliazione**Trasporti** **Diritti** **Viaggi**

Nicola Zaccheo, Autorità dei Trasporti: ecco i vantaggi della conciliazione

Nicola Zaccheo, presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti, spiega a Help Consumatori la conciliazione appena attivata e i vantaggi per i passeggeri di aerei, treni, autobus e navi (e presto delle autostrade)

6 Aprile 2023 di **Sabrina Bergamini**

L'Autorità dei Trasporti ha da poco attivato la conciliazione per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti e operatori economici dei servizi di trasporto. Il presidente dell'Autorità Nicola Zaccheo spiega a Help Consumatori i vantaggi della conciliazione e cosa dovranno fare i viaggiatori per far valere i loro diritti in caso di disservizi.

Perché l'Autorità dei trasporti ha attivato la conciliazione?

Perché la "Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021" n.118/ 2022 ha attribuito ad ART le funzioni per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra

utenti e operatori dei servizi di trasporto.

Per noi è una ulteriore competenza che si aggiunge alle già importanti funzioni a tutela di passeggeri e utenti affidate all'Autorità, in qualità sia di Regolatore indipendente del settore che di Organismo nazionale responsabile per **i diritti dei passeggeri** sanciti dai Regolamenti europei, nei settori ferroviario, autobus e marittimo. Una ulteriore novità è che l'ART rivestirà il ruolo di Organismo ADR anche nel settore aereo, nonostante le competenze attribuite, a legislazione vigente, all'Enac.

Quali sono i vantaggi che i viaggiatori possono avere se si rivolgono alla conciliazione?

La **conciliazione** è uno strumento semplice e non oneroso per la risoluzione delle controversie, senza bisogno di ricorrere al giudice ordinario. Le parti vengono messe in contatto tramite la piattaforma informatica **ConciliaWeb** utilizzata dall'Autorità e, con l'aiuto di un conciliatore adeguatamente formato, possono raggiungere un accordo amichevole che conclude la controversia con reciproca soddisfazione.

Cosa dovrà fare in concreto un viaggiatore che abbia un contenzioso con un'azienda di trasporti, abbia subito un disservizio e abbia bisogno della conciliazione?

Dovrà, innanzitutto, contattare l'operatore con un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo. Una volta ricevuta una risposta ritenuta non soddisfacente, o passati senza esito 30 giorni, potrà presentare l'istanza tramite la già citata piattaforma informatica **ConciliaWeb**.

In quali casi i viaggiatori possono rivolgersi all'ART per attivare una conciliazione?

Per le controversie che riguardano **i diritti dei passeggeri sanciti dai regolamenti europei o dalla regolazione dell'Autorità** in tema di contenuto minimo dei diritti degli utenti. Attualmente, quindi, per **viaggi in aereo, treno, autobus, nave**. Sottolineo che quando l'Autorità completerà la regolazione dei diritti anche per altri settori, come quello delle **autostrade**, per cui è stato recentemente avviato un procedimento, anche gli utenti autostradali potranno presentare istanze di conciliazione: una **novità di assoluto rilievo** per i consumatori.





Nicola Zaccheo, Autorità dei Trasporti

Alcune indagini del recente passato suggeriscono che, nonostante sia uno strumento che funzioni bene, permetta di alleggerire il contenzioso e di tutelare i consumatori per disservizi sui quali sarebbe difficile chiedere tutela (in caso di importi non ingenti, il consumatore tende a “lasciare”), conciliazione o ADR sono poco conosciute. Secondo lei cosa si può fare per far sapere a consumatori e viaggiatori che hanno uno strumento per difendersi?

Le conciliazioni ART sono ancora poco conosciute perché la procedura è stata approvata l'8 febbraio e la piattaforma è diventata operativa sul nostro sito il 3

aprile. Si deve comunque tenere conto che in Italia, nel settore della mobilità, la conciliazione tramite organismi ADR, a parte rare eccezioni, è uno strumento praticamente nuovo. L'impegno dell'Autorità sarà, quindi, anche quello di ampliarne la conoscenza, soprattutto attraverso **una comunicazione specifica su più canali e sui "social media".**

Quali sono i principali disservizi che i viaggiatori subiscono o lamentano?

Si tratta principalmente di tutti i disservizi correlati a **ritardi e cancellazioni**. Essi possono essere conseguenza di una perturbazione o di problemi tecnici che non sempre si riescono ad evitare, ma in tali occasioni le imprese di trasporto hanno il dovere di gestire il disservizio applicando correttamente i diritti dei passeggeri all'informazione, all'assistenza, al rimborso o all'indennizzo, in modo da minimizzare il disagio e consentire un'agevole riprogrammazione del viaggio.

Queste tutele riescono a garantire tutte le fasce di utenza?

Per la gran parte sì. Per la categoria dei **pendolari** occorre però un approccio diverso. Questi utenti, più che a risolvere una singola controversia, **sono interessati a disporre di un servizio di qualità e funzionale** alle proprie esigenze di spostamento quotidiane, per motivi di lavoro o di studio. Queste problematiche devono essere affrontate anche con la regolazione della qualità del servizio per gli **Obblighi di Servizio Pubblico (OSP)**: **gli Enti affidati devono prevedere nei contratti di servizio livelli di qualità adeguata e, soprattutto, monitorarne il rispetto.**

Nel settore del trasporto pubblico ferroviario **ART** è già intervenuta, fissando le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto ferroviario sottoposti ad obblighi di servizio pubblico.

I nuovi parametri, stabiliti dall'Autorità dopo un'ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, assicurano migliore puntualità, regolarità e gestione delle interruzioni di servizio, adeguatezza dell'offerta dei treni alla domanda, pulizia, comfort, accessibilità di mezzi ed informazioni, disponibilità e fruibilità dei canali di vendita.

Lo scorso febbraio, **ART** ha avviato un analogo procedimento per l'individuazione delle condizioni minime di qualità anche per i servizi di trasporto pubblico locale su strada.





Vuoi ricevere altri aggiornamenti su questi temi?
Iscriviti alla newsletter!

Inserisci la tua email

Dopo aver inviato il modulo, controlla la tua casella per confermare l'iscrizione

Campo richiesto* **Accetto la Privacy Policy**

Invia e iscriviti!

SOSTIENICI!

[Scopri come](#)



Scrive per noi



Sabrina Bergamini

Giornalista professionista. Direttrice di Help Consumatori. Romana. Sono arrivata a Help Consumatori nel 2006 e da allora mi occupo soprattutto di consumi e consumatori, società e ambiente, bambini e infanzia, salute e privacy. Mi appassionano soprattutto i diritti, il sociale e tutti quei temi che spesso finiscono a fondo pagina. Alla ricerca di una strada personale nel magico mondo del giornalismo ho collaborato come freelance con Reset DOC, La Nuova Ecologia, Il Riformista, IMGPress. Sono laureata con lode in Scienze della Comunicazione alla Sapienza con una tesi sul confronto di quattro quotidiani italiani durante la guerra del Kosovo e ho proseguito gli studi con un master su Immigrati e Rifugiati. Le cause perse sono il mio forte. Hobby: narrativa contemporanea, cinema, passeggiate al mare.

