PROTOCOLLO D'INTESA

***EX* ART. 141 *TER*, COMMA 2 D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)**

Fra

- **Autostrade per l'Italia S.p.A.** (P.IVA/C.F. 07516911000), con sede legale in Roma, Via A. Bergamini n. 50, rappresentata da ……. (di seguito denominata anche "*ASPI*" o anche *"**il professionista"***).

e

Le seguenti **associazioni di consumatori ed utenti**, tutte iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo):

……

……..

……..

……..

…….

……

……

…….

(di seguito anche le ***"associazioni"*** o, congiuntamente, le ***"parti"***).

Premesso che:

- il Regolamento (UE) n. 524/2013, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori, modificativo del Regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE, ha instaurato un meccanismo di agevolazione della risoluzione extragiudiziale, indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie online tra consumatori e professionisti;

- la Direttiva n. 2013/11/UE, modificativa del Regolamento (CE) n. 2006/2004 e della Direttiva n. 2009/22/CE, ha introdotto una specifica disciplina di risultato concernente procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, aventi ad oggetto obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole;

- la Direttiva n. 2013/11/UE veniva recepita dall'Italia con l'adozione del D. Lgs. n. 130 del 6 agosto 2015, il quale, al suo art. 1 introduceva *"Modifiche al Codice del consumo in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori"*;

- per l'effetto, al D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo) veniva aggiunto il Titolo II-BIS, rubricato *"Risoluzione extragiudiziale delle controversie"* (art. 141 e ss.);
- nello specifico, l'art. 141, comma 4 del D. Lgs. n. 206/2005 identifica gli organismi di ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al relativo comma 1, lett. i), quali soggetti atti ad agevolare una soluzione amichevole delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea;
- fra le autorità di cui al citato art. 141, comma 1, lett. i) del D. Lgs. n. 206/2005 rientra, in virtù di quanto sancito dal combinato disposto di cui all'art. 141 *octies*, comma 1, lett. f) e dall'art. 37 del D. L. n. 201 del 6 dicembre 2011, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito anche l'*"ART"*), la quale, ai sensi dell'art. 141 *decies* del Codice del consumo, risulta, quindi, essere il soggetto deputato alla tenuta e gestione dell'elenco degli organismi ADR addetti a gestire le controversie *de quibus*;
- l'art. 37, comma 3. lett. h) del D. L. n. 201 del 6 dicembre 2011, così come modificato dall'art. 10, comma 1, lett. b) della Legge n. 118/2022 prevede che l'Autorità di Regolazione dei Trasporti: *"disciplina, con propri provvedimenti, 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 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 tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione"*;- con Delibera n. 60 del 6 aprile 2023 e suo allegato *"A"*, l'ART ha emanato il *"Regolamento relativo all'elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell'Autorità di regolazione dei trasporti, in attuazione dell'art. 141 decies del Codice del Consumo"* (d'ora in avanti anche il *"regolamento ART"*);
- ai sensi dell'art. 141 *ter* del D. Lgs. n. 206/2005 è prevista la possibilità che l'organismo di ADR assuma la forma ed il funzionamento di una commissione paritetica;
- in relazione al tale configurazione di organismo di conciliazione, data la peculiare forma di rappresentatività al suo interno, tanto dei professionisti quanto delle associazioni dei consumatori e degli utenti, l'art. 141 *ter*, comma 2 del Codice del consumo prevede che: *"Rientrano nelle procedure di cui al comma 1 esclusivamente le negoziazioni paritetiche disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137* […]", disposizione richiamata anche dall'art. 3, comma 3 dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023 ai fini della relativa iscrizione nell'elenco

dalla stessa autorità tenuto;

- in relazione alle norme richiamate, è interesse delle parti, al fine di costituire un organismo ADR secondo quanto disposto dall'art. 141 *ter* del Codice del consumo, stipulare il protocollo d'intesa previsto dalla pertinente normativa, avente la funzione di delineare i principali caratteri del costituendo organismo di ADR nonché del procedimento di conciliazione di cui lo stesso è deputato.

Tutto ciò premesso, le Parti, come in epigrafe identificate, convengono e stipulano quanto segue-

***

ART. 1 – Premesse.

1.1. Le premesse del presente Protocollo d'Intesa rappresentano sua parte integrante e sostanziale in quanto diretta espressione della volontà negoziale delle parti.

ART. 2 – Denominazione, oggetto, ambito di applicazione e finalità.

2.1. Il presente Protocollo d'Intesa ha ad oggetto l'istituzione di un organismo di ADR, denominato "…", volto a facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere tra Consumatori o Utenti ed il professionista secondo procedure improntate ai principi di indipendenza, imparzialità, trasparenza, efficacia nonché a quelli di cui all'art. 141 *bis*, comma 5 del Codice del Consumo, finalizzate alla massima soddisfazione degli interessi degli utenti.

2.2. La sottoscrizione del presente protocollo d'intesa nonché la correlativa costituzione del predetto organismo di ADR sono, in ogni caso, incombenti finalizzati all'iscrizione del medesimo organismo nell'elenco di cui all'art. 141 *decies* del Codice del Consumo ed alla Delibera ART n. 60/2023.

2.3. Ai fini dell'individuazione della specifica competenza per materia e per valore dell'organismo ADR si rinvia espressamente al relativo *"regolamento di procedura"* ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f) dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023, che viene allegato al presente protocollo d'intesa (d'ora in avanti anche *"il regolamento di procedura"*).

2.4. Le Parti, ai sensi dell'art. 141 *quater* comma 2 del Codice del Consumo, concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura di conciliazione mediante la redazione e pubblicazione di una relazione annuale comprendente le informazioni di cui alle lettere da a) a h) della medesima norma.

ART. 3 – Principi.

3.1. Il funzionamento dell'istituendo organismo di ADR, secondo la struttura delineata nel successivo art. 4 ed alla luce delle norme procedimentali che verranno dettagliate nell'apposito *"regolamento di procedura"* ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f) dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023, è improntato al rispetto dei seguenti principi:

a) accessibilità e riservatezza *ex* art. 141 *bis*, comma 1 del Codice del consumo. In tale ambito, le parti sin d'ora convengono che l'organismo di ADR potrà ritenere inammissibili le istanze di

conciliazione non precedute da specifico reclamo esperito dal consumatore/utente nei confronti del professionista, ai sensi dell'art. 141 *bis*, comma 2, lett. a) del Codice del consumo, secondo le modalità di cui all'art. 7 del regolamento di procedura;

b) competenza ed indipendenza delle persone fisiche incaricate dall'organismo di ADR della risoluzione delle controversie *ex* art. 141 *bis*, commi da 4 a 10 nonché 141 *ter*, comma 1 del Codice del consumo;

c) trasparenza, efficacia, equità e libertà, ai sensi dell'art. 141 *quater* del Codice del Consumo, con specifico riguardo: alle informazioni relative all'instaurazione del procedimento conciliativo; alle relazioni annuali aventi ad oggetto le caratteristiche e la diffusione dei procedimenti conciliativi svolti presso l'organismo di ADR; alle informazioni concernenti il procedimento di conciliazione, le diverse facoltà e condizioni di partecipazione e/o esclusione, gli effetti giuridici della partecipazione al procedimento conciliativo nonché dell'accettazione/rifiuto della soluzione transattiva emergente dal procedimento medesimo;

d) informazione e chiarezza in merito all'individuazione dell'organismo o degli organismi competenti per risolvere le controversie sorte tra professionista e consumatori, ai sensi dell'art. 141 *sexies* del Codice del Consumo.

ART. 4 – Organismo di ADR.

4.1. L'Organismo di ADR viene istituito presso la sede della Direzione Generale di Autostrade per l'Italia sita in Roma, Via A. Bergamini n. 50.

4.2. L'Organismo di ADR opera secondo lo schema della negoziazione paritetica di cui all'art. 141 *ter* del Codice del Consumo ed in conformità alla disciplina di cui al "*regolamento di procedura"* ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f) dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023, allegato al presente protocollo d'intesa.

4.3. L'Organismo di ADR, pur individuabile secondo quanto previsto dal presente protocollo d'intesa nonché da quanto sancito dal regolamento di procedura al medesimo allegato, non è dotato di personalità giuridica né di soggettività giuridica.

4.4. L'Organismo di ADR ha a disposizione risorse finanziarie sufficienti al suo funzionamento messe a disposizione dal professionista, pur distinte dal bilancio generale del medesimo soggetto, al fine di garantire l'indipendenza dell'Organismo stesso.

ART. 5 – Uffici dell'Organismo di ADR

5.1. L'Organismo di ADR si compone dei seguenti Uffici: la Segreteria; la Commissione paritetica di Conciliazione; l'Organo paritetico di garanzia.

5.2. La Segreteria, secondo quanto specificatamente previsto dal Regolamento di procedura, svolge funzioni organizzative attinenti alla gestione delle istanze di conciliazione, alle comunicazioni

inerenti al procedimento conciliativo, alla tenuta dell'elenco dei conciliatori nonché alla formazione delle commissioni paritetiche di conciliazione.

5.3. La Segreteria è composta da personale messo a disposizione dal professionista, il quale ne sopporta interamente i costi.

5.4. Presso la Segreteria dell'organismo di ADR è tenuto l'elenco dei conciliatori, il quale annovera i dati identificativi dei rappresentanti del professionista nonché quelli di ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria del presente protocollo d'intesa. L'iscrizione nell'elenco dei conciliatori ha durata di tre anni, rinnovabile ad istanza del conciliatore.

5.5. La Commissione di Conciliazione è composta da n. 2 membri, uno in rappresentanza degli interessi del professionista e uno di quelli dei consumatori/utenti.

5.6. I membri delle singole Commissioni di Conciliazione, iscritti nell'apposito elenco dei conciliatori di cui al precedente punto 5.4., vengono nominati dalla Segreteria secondo i seguenti criteri: quanto ai rappresentanti del professionista, secondo il principio di competenza e di rotazione; quanto ai rappresentanti dei consumatori/utenti: in primo luogo secondo l'eventuale designazione compiuta dall'istante, al momento della proposizione dell'istanza, nei confronti di una specifica Associazione dei consumatori/utenti, in subordine, in caso di mancata designazione da parte dell'istante, secondo il principio di rotazione.

5.7. I membri delle singole Commissioni di Conciliazione, ai sensi dell'art. 141 *bis* del Codice del consumo, non sono soggetti ad istruzioni dell'una o dell'altra parte o dei loro rappresentanti e la loro retribuzione non è correlata all'esito del procedimento.

5.8. La Commissione di Conciliazione, secondo quanto specificatamente disposto dal regolamento di procedura: valuta l'ammissibilità dell'istanza di conciliazione secondo le condizioni di ammissibilità di cui all'art. 141 *bis*, comma 2 del Codice del Consumo; si riunisce al fine di istruire il procedimento; effettua eventuali richieste all'istante di chiarimenti o documentazione pertinente; individua una eventuale proposta conciliativa da sottoporre al vaglio del soggetto istante; redige il verbale conclusivo del procedimento conciliativo.

5.9. L'Organo paritetico di garanzia, ai sensi dell'art. 141 *ter*, comma 1, lett. e) del Codice del Consumo, è l'ufficio, svincolato da collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, volto ad assicurare, in conformità a quanto previsto dal Regolamento di procedura: la verifica dell'andamento del sistema di conciliazione paritetica; il monitoraggio delle istanze di conciliazione nonché gli esisti dei relativi procedimenti; l'analisi delle caratteristiche, dei risultati e degli esiti dei procedimenti conciliativi; la verifica della corretta tenuta dell'elenco dei conciliatori nonché della revoca e/o decadenza dei medesimi conciliatori; supporto specialistico circa l'applicazione del regolamento di procedura; l'elaborazione di proposte di modifica del regolamento di procedura; la

formazione dei conciliatori.

5.10. L'Organo paritetico di garanzia è composto di n. 6 membri, incaricati per un periodo di anni 2, di cui tre designati dal professionista e tre dalle Associazioni.

ART- 6. Modifiche ed adesioni.

6.1. Le parti, fin d'ora, convengono che ogni modifica alla presente intesa nonché all'allegato regolamento di procedura potrà avvenire solo previo ed espresso consenso di tutte le parti firmatarie.

6.2. Le parti convengono, altresì, che tutte le Associazioni dei consumatori ed utenti iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del D. Lgs. n. 206/2005 possano presentare espressa istanza di adesione al presente protocollo d'intesa, previa accettazione di tutte le condizioni previste nel medesimo atto nonché nel relativo regolamento di procedura. L'istanza di adesione potrà essere presentata presso la Segreteria dell'Organismo di ADR è deliberata, all'unanimità, dall'Organo paritetico di garanzia.

ART. 7. Tutela dei dati personali

7.1 Informativa per la gestione dei dati personali di contratto.

- Ai sensi della normativa vigente in materia di privacy (art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR") Autostrade per l'Italia S.p.A. e le Associazioni, così come costituite in testa al presente Protocollo, si danno reciproco atto che i dati personali relativi a ciascun contraente (dati anagrafici dei legali rappresentanti/procuratori sottoscrittori del Protocollo) verranno trattati in ragione del rapporto contrattuale corrente, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, e inseriti ed elaborati nelle rispettive banche dati, al fine esclusivo di gestire i reciproci rapporti contrattuali i cui adempimenti amministrativi, ove presenti, sono curati, per conto di Autostrade per l'Italia S.p.A., da Essedi Esse SpA nominata Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 della suddetta normativa. In particolare, ciascuna Parte riconosce ed accetta che i relativi dati personali, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Protocollo, saranno trattati dalle altre Parti, in qualità di Titolare, per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Protocollo stesso. Autostrade per l'Italia S.p.A. e le Associazioni si danno altresì reciproco atto che tali dati saranno trattati solo per il tempo necessario alla finalità suindicata, nel rispetto del principio di minimizzazione ex art. 5.1.c) GDPR, ed eventualmente conservati per un periodo successivo per rispondere a esigenze di natura amministrativa e contabile/fiscale, nonché per i tempi necessari a far valere eventuali diritti in giudizio. Le Parti riconoscono reciprocamente il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, nonché il diritto alla portabilità dei dati stessi, nelle ipotesi in cui il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, e di opposizione, secondo quanto previsto agli artt. 15-22 della suddetta normativa.

Resta espressamente inteso che Autostrade per l'Italia S.p.A. e ciascuna Associazione dichiara di aver

preso visione di quanto sopra esposto.

7.2 Trattamento dei dati personali – Definizione di compiti e responsabilità. Con riferimento all'espletamento delle attività relative al procedimento di Conciliazione di cui al presente Protocollo, nel pieno rispetto del GDPR e del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy"), tutti i dati personali degli Utenti/Consumatori ("interessati") che verranno scambiati tra le Parti (Autostrade per l'Italia S.p.A. e le Associazioni) saranno trattati, rispettivamente da ciascuna di esse, in qualità di Titolari autonomi, per le sole finalità di esecuzione del presente Protocollo ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge o di regolamento, della normativa comunitaria e/o derivanti da prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali. I dati saranno elaborati, con modalità manuali e/o con strumenti informatici e telematici, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti degli interessati, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, come previsto dal GDPR e dal Codice Privacy. In particolare, ciascuna Parte, per le attività di propria competenza, utilizzerà tali dati personali nella misura strettamente necessaria alle operazioni da compiere per l'espletamento delle attività indicate al precedente art. 2 e provvederà a predisporre le misure di sicurezza organizzative, tecniche ed operative come previste dal GDPR, assumendosi ogni e qualsiasi responsabilità per le attività di propria competenza in relazione al trattamento dei dati suindicati, ancorché compiute dai responsabili, dai dipendenti o dai collaboratori in genere di cui le stesse si avvalgano nell'esecuzione di quanto indicato nel presente Protocollo.

La comunicazione dei dati personali ai soggetti indicati agli artt. 4 e 5 del presente Protocollo avverrà per le sole finalità di espletamento delle attività relative al procedimento di Conciliazione ADR nonché a soggetti terzi in esecuzione di obblighi di legge e di regolamento, in conformità alle disposizioni di cui alla normativa summenzionata.

Resta inteso che i dati in argomento saranno conservati dai Titolari per il tempo strettamente necessario alle finalità sopra indicate, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Al termine del periodo di conservazione, ciascun Titolare provvederà a cancellare i dati personali secondo quanto previsto dalla propria policy privacy. Ciascun Titolare assicurerà, per quanto di propria competenza, la messa a disposizione della propria Informativa agli Interessati, di cui un fac-simile è allegato al Regolamento di procedura.

Resta inteso tra le Parti che ai fini dell'esecuzione dei servizi di conduzione della piattaforma di cui al Regolamento allegato sub A e delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento della piattaforma stessa, Autostrade per l'Italia S.p.A. sarà Titolare del trattamento dei log di navigazione nonché dei dati personali forniti dagli interessati per il relativo accesso alla stessa.

ART. 8 Rinvio.

8.1. Le parti convengono espressamente che, per tutto quanto non previsto e regolato nel presente protocollo d'intesa, si compie espresso rinvio al Regolamento di procedura di cui all'allegato n. 1 nonché alle norme di legge e regolamentari in materia.

***

Il presente Protocollo d'Intesa, sottoscritto in n… copie originali, si compone di n. 8 (otto) articoli e di n… pagine.

Autostrade per l'Italia S.p.A.

Le associazioni dei Consumatori ed Utenti

……..

…….

……