ORGANISMO ADR "…"

REGOLAMENTO DI PROCEDURA

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 a tale configurazione di organismo di conciliazione, data la peculiare forma di rappresentatività al suo interno, tanto del Professionista 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 data … veniva sottoscritto apposito *"protocollo d'intesa ex art. 141 ter, comma 2 d.lgs. n. 206/2005 (codice del consumo)"* (di seguito anche *"il protocollo d'intesa"*) fra Autostrade per l'Italia (di seguito denominata "*ASPI*" o anche il "*Professionista*") e le Associazioni rappresentative di consumatori ed utenti, iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo), ivi elencate (di seguito anche le *"associazioni"* o, congiuntamente, le *"parti"*);

- il predetto protocollo d'intesa istituiva l'organismo di ADR denominato "…", volto a facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere tra Consumatori o Utenti ed Autostrade per l'Italia S.p.A., 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.

- la sottoscrizione del protocollo d'intesa del …. nonché la correlativa costituzione del menzionato organismo di ADR costituiscono 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;

- ai fini dell'iscrizione dell'Organismo ADR denominato "…" nell'elenco di cui all'art. 141 *decies* del Codice del Consumo ed alla Delibera ART n. 60/2023, risulta necessario adottare uno specifico

"regolamento di procedura" (di seguito anche *"il regolamento"*) ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. f) dell'allegato *"A"* della medesima Delibera.

Tutto ciò premesso, le parti odierne firmatarie convengono di adottare il regolamento di proceduta dell'Organismo ADR "…" secondo le seguenti disposizioni.

***

ART. 1 – Premesse e definizioni.

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

1.2. Ai fini del presente Regolamento, si intende per:

a) *"Autorità"*, l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART);

b) *"Codice del consumo"*, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

c) *"Protocollo d'intesa"*, il documento redatto e sottoscritto in data… dagli odierni firmatari, ai sensi 141 *ter*, comma 2 del Codice del consumo e art. 3, comma 3 dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023;

d) *"elenco"*, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza dell'Autorità, procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, istituito dall'Autorità ai sensi dell'articolo 141-*decies* del Codice del consumo e richiamato all'art. 8.4. del Protocollo d'intesa;

e) *"incaricati"* o *"conciliatori"* le persone fisiche incaricate dall'organismo ADR della risoluzione extragiudiziale delle controversie;

f) *"regolamento di procedura"*, il presente atto, contenente l'autonoma disciplina della procedura dell'Organismo ADR "..." ai sensi dell'art. 3, comma 3 dell'allegato *"A"* della Delibera ART. n. 60/2023;

g) *"Organismo ADR "..."*: l'Organismo ADR costituito mediante la sottoscrizione del protocollo d'intesa del …., iscritto nell'elenco *ex* art. 141, comma 4 del D. Lgs. n. 206/2005 così come istituito dalla Delibera ART. n. 60/2023;

h) *"istanza di conciliazione"*: la domanda mediante la quale il consumatore/utente chiede l'instaurazione del procedimento di conciliazione davanti all'Organismo ADR "...";

i) *"Professionista":* ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del Codice del consumo è colui, persona fisica o giuridica, che agisca nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario. Secondo la disciplina di cui al presente regolamento tale soggetto è rappresentato da Autostrade per l'Italia S.p.A.;

l) *"Associazione/i"*: le Associazioni di consumatori ed utenti iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del D. Lgs. n. 206/2005 e firmatarie del protocollo d'intesa del …

m) *"utenti/consumatori"*: ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del consumo ed all'art. 37, comma 3, lett. h) dell'allegato "A" della Delibera ART n. 21/2023 è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta che utilizza o intende utilizzare un'infrastruttura di trasporto;

n) "*commissione paritetica di conciliazione*": ai sensi dell'art. 141 *ter* del Codice del Consumo è una delle forme che può assumere l'Organismo ADR di cui alla precedente lett. g), la quale si configura mediante la presenza di un pari numero di rappresentanti degli interessi del Professionista e di interessi del consumatore. Parte delle persone fisiche costituenti la commissione, incaricate di espletare il procedimento di risoluzione stragiudiziale della controversia, sono assunte o retribuite esclusivamente dal Professionista o da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il Professionista è membro;

o) *"organo paritetico di garanzia"*: ai sensi dell'art. 141 *ter*, comma 1, lett. e) del Codice del consumo è organo necessario dell'Organismo ADR che assuma la forma di una commissione paritetica, privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il Professionista, esercitante le funzioni di cui al successivo art. 6.

ART. 2 – Oggetto e ambito di applicazione.

2.1. Il presente regolamento contiene l'autonoma disciplina della procedura adottata dall'Organismo ADR "…" finalizzata alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere – comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013 - che potrebbero insorgere tra utenti ed il solo Professionista firmatario del Protocollo d'Intesa, secondo i principi di cui all'art. 3 del Protocollo d'Intesa ed all'art. 141 *bis*, comma 5 del Codice del Consumo.

2.2. L'Organismo ADR, con sede presso la Direzione Generale di Autostrade per l'Italia S.p.A., sita in Roma, Via A. Bergamini n. 50, non dotato di personalità giuridica né di soggettività giuridica, è dotato di 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.

2.3. L'Organismo ADR "…" svolge la propria funzione nella forma della negoziazione paritetica ai sensi dell'art. 141 *ter* del Codice del Consumo.

2.4. La cognizione dell'Organismo ricomprende le controversie aventi ad oggetto il rapporto di utenza instaurato mediante l'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi direttamente gestiti dal solo Professionista, fra le quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle afferenti a: viabilità e sicurezza; assistenza all'utenza autostradale; accessibilità ai servizi autostradali; pedaggio (ad esempio: errato calcolo del pedaggio; mancato pagamento); danni ai veicoli causati da: i) urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali; ii) caduta di oggetti

distaccatisi da strutture autostradali; iii) investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale iv) sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità della Società.

2.5. Non appartengono alla cognizione dell'Organismo le controversie aventi ad oggetto la lesione, a qualsiasi titolo, del diritto alla salute del consumatore/utente. In merito, si specifica che, allorquando dallo stesso evento discendano danni tanto alle persone quanto alle cose, solo le controversie concernenti queste ultime potranno essere trattate all'Organismo.

2.6. Sono da considerarsi inammissibili, fermo quanto previsto dall'art. 141 *bis*, comma 2, lett. f) del Codice del Consumo, le istanze di conciliazione:

a) recanti una controversia da considerarsi futile o temeraria;

b) in merito a controversie per le quali il consumatore/utente non abbia presentato istanza di conciliazione all'Organismo ADR entro un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato reclamo al Professionista;

c) recanti una controversia esulante da quanto previsto al precedente punto 2.4;

2.7. Sono da considerarsi improcedibili le istanze di conciliazione:

a) in merito a cui il consumatore non ha previamente proposto reclamo al singolo Professionista, ai sensi del successivo art. 7;

b) recanti una controversia in corso di esame o comunque già esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale. In merito, l'utente rende la relativa dichiarazione nell'istanza di conciliazione.

ART. 3 – Obblighi informativi.

3.1. Come previsto dall'art. 141 *bis*, comma 1, lett. a) del Codice del consumo, tutte le informazioni attinenti al funzionamento della presente procedura di ADR, comprensiva del presente regolamento di procedura, sono disponibili all'indirizzo web …, pagina da cui sarà possibile altresì:

- scaricare apposita e relativa scheda di sintesi in formato *.pdf*, da intendersi *"supporto durevole"* ai sensi dell'art. 45, comma 1, lett. l) del Codice del Consumo;
- trasmettere l'istanza di conciliazione di cui al successivo art. 8 e la relativa documentazione di supporto;
- consultare le relazioni annuali di attività dell'Organismo ADR secondo quanto previsto dall'art. 141 *quater*, comma 2 del Codice del consumo.

ART. 4 – Segreteria dell'Organismo ADR.

4.1. La Segreteria dell'Organismo ADR è sita presso la sede dell'Organismo, in Roma, Via A. Bergamini n. 50, e svolge le seguenti funzioni:

- cura la tenuta dell'elenco dei conciliatori;

- riceve le pratiche di conciliazione ed attribuisce loro un codice univoco;
- dichiara l'improcedibilità delle istanze di conciliazione nelle fattispecie di cui al precedente art. 2.7., lett. a) e b).
- nomina la commissione paritetica di conciliazione a cui è assegnata la trattazione di ogni specifica istanza;
- alimenta il database con i singoli procedimenti;
- cura le comunicazioni alle parti;
- coadiuva i conciliatori nello svolgimento della procedura.

4.2. La Segreteria, dietro richiesta scritta dell'istante, dovrà rilasciare, in copia informatica, gli atti e/o i documenti inerenti alla procedura.

4.3. La Segreteria è contattabile all'indirizzo email conciliazione@autostrade.it o mediante pec ….

4.4. ASPI metterà a disposizione dell'Organismo, per l'utilizzo della segreteria e delle commissioni di conciliazione, apposita piattaforma per la gestione delle conciliazioni che permetta lo scambio tra i conciliatori delle domande di conciliazione e dei relativi messaggi, documenti oltre che dei verbali di conciliazione.

ART. 5 – Commissione paritetica di conciliazione.

5.1. La Commissione paritetica di Conciliazione è il soggetto preposto a curare il procedimento di conciliazione secondo quanto disposto dai seguenti artt. 8, 9 e 10.

5.2. Le singole Commissioni di Conciliazione sono composte da n. 2 membri, uno in rappresentanza degli interessi del Professionista e uno di quelli degli utenti, il cui incarico ha durata di anni 3.

5.3. I membri delle singole Commissioni di Conciliazione, iscritti nell'apposito elenco dei conciliatori di cui al punto 5.4. del protocollo d'intesa e pubblicato sul sito….., vengono nominati dalla Segreteria secondo i seguenti criteri:

a) quanto ai rappresentanti del Professionista, secondo il principio di competenza e rotazione;

b) quanto ai rappresentanti degli utenti: in primo luogo, secondo l'eventuale designazione compiuta dall'Associazione a cui l'istante avrà delegato tale compito; in caso di mancata designazione da parte dell'istante, secondo il principio di rotazione.

5.4. Tutti i conciliatori, al fine dell'iscrizione all'elenco di cui all'art. 5.4. del protocollo d'intesa dovranno sottoscrivere il presente regolamento per accettazione di quanto ivi contenuto nonché dichiarare:

a) di aver frequentato uno o più corsi formativi in materia di procedimenti di conciliazione ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 141, *bis*, comma 4, lett. a), 141 *bis* comma 10 del Codice del consumo e art. 3 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 60/2023;

b) essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di diritto consumeristico nonché

una comprensione generale del diritto;

c) di avere una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità, conformemente a quanto previsto dall'Allegato "A" alla Delibera ART n. 60/2023.

5.5. I conciliatori che incorrano o possano incorrere in una delle cause di incompatibilità di cui all'art. 141 *ter*, comma 1, lett. c) del Codice del Consumo, tale da ingenerare un potenziale conflitto d'interessi nella trattazione del singolo procedimento di conciliazione, dovranno prontamente comunicare tale situazione all'organo paritetico di garanzia, il quale esaminerà la questione posta e delibererà circa la sostituzione o meno del conciliatore.

5.6. In ogni caso, i conciliatori rappresentanti degli interessi degli utenti, per tutta la durata dell'iscrizione presso l'elenco dei conciliatori, non potranno intrattenere alcun rapporto lavorativo con il Professionista, con società loro controllate o associazioni di impresa cui le medesime aziende siano parte.

5.7. La Commissione di Conciliazione svolge le seguenti funzioni:

a) valuta l'ammissibilità dell'istanza di conciliazione secondo le condizioni di ammissibilità di cui all'art. 141 *bis*, comma 2 del Codice del Consumo così come individuate nei precedenti articoli 2.5. e 2.6.;

b) si riunisce - alternativamente in presenza presso i locali dell'Organismo, da remoto attraverso apposita piattaforma telematica o in differita attraverso scambio cartolare mediante la piattaforma dedicata - al fine di: analizzare le ragioni dedotte nell'istanza di conciliazione; istruire il procedimento mediante l'eventuale richiesta all'istante di chiarimenti o documentazione pertinente; individuare una eventuale proposta conciliativa da sottoporre al vaglio del soggetto istante;

c) redige il verbale di seduta, recante l'eventuale proposta transattiva o la richiesta di integrazione documentale di cui al successivo punto 9.3, lett. d),

ART. 6 – Organo paritetico di garanzia.

6.1. L'Organo paritetico di garanzia, ai sensi dell'art. 141 *ter*, comma 1, lett. e) del Codice del Consumo, secondo le indicazioni di cui all'art. 5.8 del protocollo d'intesa, svolge la funzione di:

- verificare l'andamento del sistema di conciliazione paritetica;
- monitorare le istanze di conciliazione nonché gli esiti dei relativi procedimenti;
- ricevere segnalazioni circa possibili situazioni di conflitto d'interesse dei conciliatori nominati dalla Segreteria. Ad esplicazione di tale attività, l'organismo paritetico di garanzia, nel caso in cui riscontri l'effettiva sussistenza di uno stato di conflitto d'interesse, potrà revocare il conciliatore assegnatario del procedimento;
- analizzare le caratteristiche, i risultati e gli esiti dei procedimenti conciliativi;
- verificare la corretta tenuta dell'elenco dei conciliatori nonché la revoca e/o decadenza dei medesimi

conciliatori;

- supportare la Segreteria ed i conciliatori nell'applicazione del regolamento di procedura;
- elaborare proposte di modifica del regolamento di procedura;
- deliberare sull'adesione all'Organismo di altre Associazioni fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, come previsto dall'art. 6.2. del Protocollo d'Intesa;
- redigere le relazioni delle attività dell'Organismo ADR secondo quanto previsto dall'art. 141 *quater*, comma 2 e dall'art. 141 *nonies*, comma 4 del Codice del consumo nonché dall'art. 8 dell'Allegato "A" alla Delibera ART n. 60/2023;
- sovraintendere alla formazione dei conciliatori incaricati della risoluzione stragiudiziale delle controversie al fine della loro iscrizione nell'elenco dei conciliatori.

6.2. L'Organo paritetico di garanzia, il quale si riunisce con cadenza semestrale, è composto di n. 6 membri, incaricati per un periodo di anni 2, senza limiti circa il numero dei mandati, di cui tre designati dal Professionista e tre dalle Associazioni. Alla scadenza del mandato biennale, i componenti dell'Organo paritetico di garanzia rimangono in carica fino alla nomina dei nuovi membri del medesimo Organo.

6.3. L'Organo paritetico di garanzia, il nominativo dei cui membri viene rispettivamente comunicato alla Segreteria da parte del Professionista e delle Associazioni entro 30 giorni dall sottoscrizione del Protocollo d'Intesa e del presente Regolamento, si riunisce, per la prima volta, entro i 30 giorni successivi alla comunicazione dell'ultimo nominativo, su convocazione della Segreteria.

6.4. Nella prima seduta, l'Organo paritetico di garanzia:

a) nomina un Presidente ed un Vicepresidente, uno dei quali scelto fra i propri membri designati dal Professionista e l'altro scelto fra uno dei propri membri designati dalle Associazioni. Le cariche di Presidente e di Vicepresidente dovranno essere successivamente alternate fra i membri dell'Organo paritetico di garanzia designati dal Professionista e e quelli designati dalle Associazioni;

b) dispone l'inizio dei lavori per la redazione del Regolamento di funzionamento del medesimo Organo paritetico di garanzia, la cui approvazione interviene entro mesi tre dalla prima seduta.

6.5. Nell'alveo delle competenze attribuite all'Organo paritetico di garanzia di cui al precedente punto 6.1., il medesimo Organo delibera a maggioranza dei due terzi dei presenti.

ART. 7 – Condizione di procedibilità. Reclamo.

7.1. Ferme le ipotesi di inammissibilità di cui al precedente art. 2.5., così come indicato al precedente art. 2.6. lett. a), non è procedibile l'istanza di conciliazione presentata all'Organismo ADR ai sensi del successivo articolo 8, qualora il medesimo istante non abbia previamente sporto reclamo nei confronti del Professionista.

7.2. Il reclamo dovrà essere proposto, in forma scritta, anche mediante un'Associazione, attraverso i

seguenti canali email dedicati: reclami@autostrade.it; info@autostrade.it.

7.3. Qualora entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo da parte del Professionista, il proponente non riceva riscontro o ne riceva uno insoddisfacente, lo stesso potrà presentare istanza di conciliazione ai sensi del successivo articolo 8.

7.4. Fermo quanto sopra, e posto quanto sancito dall'art. 141, comma 6 del Codice del consumo, sono fatte salve le disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, fra cui l'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;

7.5. Ai sensi dell'art. 141 *quater*, comma 5, lett. a), si indica espressamente che le parti hanno diritto di ritirarsi dal procedimento di conciliazione in ogni momento.

ART. 8 – Avvio del procedimento di conciliazione.

8.1. L'istanza di conciliazione può essere presentata, in lingua italiana o inglese, dal consumatore/utente o da una delle Associazioni degli utenti firmatarie del protocollo d'intesa del …, a cui è stato rilasciato apposito mandato, mediante la compilazione dell'apposito modulo messo a disposizione presso il seguente link:…..

8.2. L'istanza di conciliazione potrà, ai sensi dell'art. 141 *bis*, comma 1, lett. a) del Codice del consumo, essere trasmessa dall'utente all'Organismo ADR mediante il sito web……o potrà essere trasmessa alla Segreteria tramite pec all'indirizzo…….

8.3. La proposizione dell'istanza di conciliazione nonché la partecipazione al relativo procedimento non richiede l'assistenza di un legale, salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentati o assistiti da terzi in qualsiasi fase del procedimento.

8.4. L'istanza di conciliazione, in ogni caso, dovrà recare:

- dati anagrafici dell'istante;
- luogo di domiciliazione o contatto email e/o pec dell'istante dove ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento di risoluzione della controversia;
- eventuale delega conferita ad un'Associazione al fine della proposizione dell'istanza e/o del ricevimento delle comunicazioni inerenti;
- l'Associazione eventualmente scelta per la trattazione della controversia;
- oggetto dell'istanza, ovvero i fatti posti a base della pretesa e una sua breve descrizione;
- l'allegazione di eventuali documenti utili a provare quanto dedotto dall'istante, in merito a cui il medesimo potrà riservare la consultazione alla sola commissione paritetica di conciliazione;
- l'indicazione di soggetti testimoni della situazione oggetto dell'istanza;
- in allegato, copia del presente regolamento, sottoscritto dall'istante per presa visione del suo

contenuto, nonché del proprio documento di identità.

8.5. Ricevuta l'istanza di conciliazione, la Segreteria provvederà ad aprire la pratica nel database dedicato nonché a nominare la singola commissione paritetica di conciliazione a cui sarà devoluta la trattazione dell'istanza, secondo i principi di cui al precedente art. 5.3.

8.6. Il provvedimento di nomina di cui al precedente periodo, unitamente a copia dell'istanza e di tutta la documentazione eventualmente alla stessa allegata, dovrà essere comunicato tempestivamente ai conciliatori.

8.7. Il procedimento di conciliazione deve concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR secondo le modalità di cui al presente articolo.

8.8. Resta inteso che le parti possono ritirarsi dall'instaurato procedimento di conciliazione in qualsiasi momento.

ART. 9 – Trattazione dell'istanza di conciliazione.

9.1. La commissione di conciliazione, ricevuto il provvedimento di nomina ed assegnazione dell'istanza di conciliazione, fisserà, entro i successivi 5 giorni lavorativi, il giorno in cui procederà alla trattazione dell'istanza medesima.

9.2. La trattazione dell'istanza potrà avvenire, in presenza, presso i locali dell'Organismo ADR "…" in Roma, Via A. Bergamini n. 50 o, da remoto, mediante l'utilizzo di apposta piattaforma telematica.

9.3. Nell'ambito dell'incontro di trattazione, la commissione di conciliazione dovrà:

a) verificare che la domanda sia completa in relazione agli elementi essenziali di cui al precedente art. 8.4. Nel caso in cui tale verifica riporti esito negativo, l'istanza di conciliazione, essendo manchevole di uno o più elementi essenziali, verrà dichiarata inammissibile;

b) verificare che la domanda sia ammissibile ai sensi dei precedenti art. 2.5., lett. da a) a f) e art.7. Nel caso in cui tale verifica riporti esito negativo, l'istanza di conciliazione potrà essere dichiarata inammissibile;

c) verificare, in caso di controversie connotate da un elevato grado di complessità, la necessità di prorogare il termine di durata del procedimento di conciliazione per un ulteriore periodo massimo di 45 giorni;

d) verificare la necessità di chiedere chiarimenti all'istante o l'integrazione di documentazione afferenti alla questione posta. In tal caso, la Commissione, tramite la Segreteria, invierà apposita comunicazione all'istante, il quale dovrà provvedere a fornire quanto richiesto nel termine di giorni 30, nelle forme di cui ai precedenti artt. 4.3. e 8.2. Nel caso in cui l'istante non proceda a fornire quanto richiesto dalla Commissione, l'istanza di conciliazione verrà dichiarata improcedibile;

e) individuare, a seguito di trattazione secondo equità e in base alla normativa vigente, di comune

accordo, una eventuale proposta conciliativa da sottoporre al vaglio dell'istante. In tal caso, il verbale della riunione, recante la proposta conciliativa e le connesse motivazioni, verrà inviato dalla Commissione, tramite la Segreteria, all'istante, il quale, entro giorni 30 dal suo ricevimento, dovrà far pervenire alla Segreteria espressa manifestazione di accettazione o di rifiuto, nelle forme di cui ai precedenti artt. 4.3. e 8.2.

9.4. Resta inteso che, qualora la commissione paritetica di conciliazione proceda alla formulazione di una proposta conciliativa nei confronti dell'istante:

a) quest'ultimo potrà liberamente accettarla o meno, senza pregiudizio alcuno;

b) la medesima proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto tramite la decisione di un organo giurisdizionale.

ART. 10 – Conclusione del procedimento di conciliazione.

10.1. Nelle ipotesi di cui al precedente art. 9.3., lettere a), b) e c) la Commissione redigerà apposito verbale motivato in cui verrà indicata l'inammissibilità o l'improcedibilità dell'istanza, dando altresì atto della conclusione del procedimento di conciliazione.

10.2. Nell'ipotesi di cui all'art. 9.3., lett. d), qualora l'istante accetti la proposta conciliativa formulata dalla Commissione, la stessa procederà alla redazione di apposito verbale che ne darà atto. Il verbale, in uno alla manifestazione di accettazione da parte dell'istante, costituirà transazione fra l'istante ed il singolo Professionista ai sensi dell'art. 1965 c.c.

10.3. Nell'ipotesi di cui all'art. 9.3., lett. d), qualora l'istante rifiuti la proposta conciliativa formulata dalla Commissione, in via espressa entro 15 giorni lavorativi dalla data di raggiungimento della proposta conciliativa, la medesima Commissione procederà a redigere apposito verbale recante l'esito negativo del procedimento di conciliazione.

10.4. Qualora la Commissione non dovesse pervenire ad un accordo circa l'individuazione della proposta conciliativa da sottoporre al vaglio dell'istante entro 30 giorni lavorativi dalla data della riunione di trattazione, verrà redatto apposito verbale recante l'esito negativo del procedimento di conciliazione.

10.5 Nelle ipotesi in cui l'istante eserciti il proprio diritto di abbandono della procedura in via espressa o non proceda a nessuna comunicazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di raggiungimento della proposta conciliativa, ferma l'ipotesi di cui al precedente art. 10.3, l'istanza dovrà essere dichiarata improcedibile mediante la redazione del relativo verbale.

10.6. In tutte le ipotesi che precedono, il verbale che definisce il procedimento di conciliazione verrà comunicato all'istante presso il domicilio/contatto di cui all'art. 8.4.

10.7. Nel caso in cui il procedimento di conciliazione non dovesse concludersi secondo i termini di cui al precedente art. 10.2., rimane, in ogni caso, impregiudicata la facoltà dell'istante di adire le

competenti autorità giudiziarie, fermo restando quanto già specificato nei precedenti artt. 2.5. e 7.4. in materia di condizioni di procedibilità.

10.8. In ogni caso, il procedimento di conciliazione non potrà avere una durata eccedente 90 giorni lavorativi decorrenti dal momento di ricezione da parte della Segreteria dell'istanza di conciliazione, salva la possibilità per la commissione paritetica di conciliazione, in caso di particolare complessità della controversia, di prorogare tale termine, per una sola volta, per ulteriori 45 giorni lavorativi.

ART. 11 – Comunicazioni.

11.1. Salvo diversa statuizione del presente regolamento, tutte le comunicazioni e gli atti inerenti al procedimento di conciliazioni verranno trasmesse dalla Segreteria all'istante presso il luogo di domiciliazione o contatto pec dichiarato dall'istante ai sensi del precedente art. 8.4.

11.2. Tutti gli atti afferenti al procedimento di conciliazione verranno trasmessi in formato pdf da considerarsi *"supporto durevole"* ai sensi dell'art. 45, comma 1, lett. l) del Codice del Consumo.

ART. 12 – Prescrizione e decadenza.

12.1. Ai sensi dell'art, 141 *quinquies*, commi 1 e 2 del Codice del consumo, la decorrenza dei termini prescrizionali e decadenziali, quest'ultimo per una sola volta, attinenti ai diritti vantati dall'istante, si interrompe a far data dal ricevimento dell'istanza di conciliazione da parte dell'Organismo ADR.

12.2. I predetti termini prescrizionali e decadenziali ricominciano a decorrere dalla data di ricezione da parte dell'istante del verbale di definizione del procedimento conciliativo recante esito negativo.

ART. 13 – Gratuità e spese.

13.1. L'instaurazione del procedimento di conciliazione presso l'ADR è totalmente gratuita per l'utente.

13.2. Fermo quanto sopra, alle Associazioni dei consumatori/utenti non è preclusa la possibilità di proporre ai propri assistiti il pagamento di un contributo, comunque denominato, al fine dell'iscrizione all'Associazione medesima.

13.3. Il verbale di definizione del procedimento di conciliazione non statuisce sull'eventuale rifusione o ripartizione delle spese, da intendersi compensate, salvo espresso accordo contrario.

ART. 14 – Riservatezza e trattamento dei dati personali.

14.1 Il Professionista e le Associazioni hanno obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite durante l'espletamento del procedimento conciliativo di cui al presente Regolamento e sono impegnate a non diffonderli a soggetti indeterminati.

14.2 Il Professionista e le Associazioni, per lo svolgimento delle attività disciplinate dal presente Regolamento, opereranno ciascuna come Titolare Autonomo del Trattamento secondo la definizione di cui all'Art. 4 punto 7) del GDPR; in particolare, ciascuna di esse potrà comunicare alle altre,

Titolari autonomi, i dati personali dell'utente/consumatore ("interessato") per l'espletamento delle attività inerenti la controversia di loro rispettiva competenza.

14.3 Tutti i dati personali saranno trattati dai Titolari nel rispetto delle previsioni di legge per le finalità connesse esclusivamente alle attività indicate nel presente Regolamento di procedura.

ART. 15 – Modifiche.

15.1. Come disposto dall'art. 6.1. del Protocollo d'Intesa, il presente regolamento è modificabile solo previo ed espresso consenso di tutte le parti firmatarie.

15.2. Le parti fin d'ora convengono che il presente Regolamento recepirà il contenuto del o dei provvedimenti che l'ART adotterà a conclusione del procedimento di consultazione azionato con Delibera n. 130/2023 recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali"*. A tal fine, le parti potranno procedere ad una revisione del presente regolamento.

15.3 In ogni caso, allorquando dovessero intervenire ulteriori provvedimenti regolatori da parte dell'ART incidenti sull'esecuzione del presente regolamento e sul generale funzionamento dell'Organismo, le parti si riservano la facoltà di apportare modifiche conformative al presente testo.

ART. 16 – Rinvio.

16.1. Per tutto quanto non previsto e regolato nel presente regolamento di procedura, si compie espresso rinvio al protocollo d'intesa del …. nonché alle norme di legge e regolamentari in materia.

***

Il presente regolamento di procedura, sottoscritto in n… copie originali, si compone di n. 16 (sedici) articoli e di n… pagine.

Autostrade per l'Italia S.p.A.

Le associazioni dei Consumatori ed Utenti

……..

…….

……