

## CONVENZIONE QUADRO

### TRA

**Autorità di regolazione dei trasporti** (di seguito anche “Autorità” o “ART”), C.F. 97772010019 – PEC [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), con sede in Torino, via Nizza n. 230, nella persona del Presidente, Dott. Nicola Zaccheo;

### E

**Unione italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura** (di seguito: Unioncamere), C.F. 01484460587 – PEC [unioncamere@cert.legalmail.it](mailto:unioncamere@cert.legalmail.it), con sede in Roma, piazza Sallustio n. 21, nella persona del Presidente, Ing. Andrea Prete

## PREMESSO CHE

– l’articolo 10, comma 1, lettere a) e b), della legge 5 agosto 2022, n. 118 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” ha modificato l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: Decreto), prevedendo: - al comma 2, lettera e), che l’Autorità provveda, oltre che a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto, a *«dirimere le relative controversie»*; - al comma 3, lettera h), che l’Autorità disciplini *«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»*;

– l’Autorità ha dato attuazione alle disposizioni sopra menzionate con l’approvazione 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 cui all’Allegato A alla delibera n. 21/2023 (di seguito: “Disciplina”), la quale prevede, per le controversie individuate all’articolo 2, comma 1, che il tentativo obbligatorio di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra operatori economici e utenti nei settori regolati, quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziaria, possa svolgersi tra l’altro innanzi il Servizio conciliazioni ART, l’articolazione organizzativa dell’Autorità che assicura lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;

– la medesima Disciplina regola, alla Parte II, le modalità di svolgimento della procedura dinanzi al Servizio conciliazioni ART, per mezzo di apposita piattaforma individuata dall’Autorità, e prevede, all’articolo 11, che l’Autorità individua i Conciliatori, tra l’altro, 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*”,

- le Camere di commercio perseguono, fra l'altro, la finalità istituzionale di gestire i servizi di composizione delle controversie in condizione di neutralità, imparzialità e indipendenza, e garantiscono professionalità e competenza nell'attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, fra le quali rientrano quelle fra operatori economici e utenti dei settori regolati dall'Autorità, nonché una copertura uniforme a livello nazionale, attraverso la rete territoriale dei servizi offerti;
- l'articolo 2, comma 6, dello Statuto di Unioncamere prevede, fra l'altro, la stipula di accordi di programma, convenzioni, intese con enti pubblici nazionali *“in rappresentanza dei soggetti del sistema camerale, che sono chiamati ad attuarli”*;
- l'Autorità e Unioncamere hanno stipulato, in data 9 marzo 2023, una convenzione con la quale, tra l'altro, *“Unioncamere si impegna inoltre a cooperare al fine di individuare e mettere a disposizione, ove possibile e d'intesa con le Camere di commercio, mediatori operanti presso gli Organismi di mediazione camerali iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28”* (articolo 2, comma 5);
- l'Autorità e Unioncamere, nell'ambito e per l'attuazione dei propri rispettivi compiti istituzionali, con il presente atto, intendono sottoscrivere un accordo di collaborazione (di seguito: *“Convenzione”*), ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., per la gestione operativa delle procedure ADR da svolgersi secondo la procedura di cui alla Parte II della citata Disciplina, con particolare riguardo:
  1. alla individuazione di soggetti camerali con disponibilità di conciliatori per il Servizio conciliazioni ART, in possesso di tutti i requisiti previsti dalla Disciplina (vedasi articolo 11), ad eccezione della formazione specialistica sui settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi, da erogarsi a cura dell'Autorità;
  2. alla definizione di una prima fase di sperimentazione, di cui all'articolo 7 della Convenzione, finalizzata a supportare in prima attuazione i soggetti di cui al punto 1) per la trattazione delle istanze di conciliazione pervenute sulla piattaforma messa a disposizione da ART (di seguito: *piattaforma*) e per la verifica di ammissibilità delle stesse istanze;
  3. alla definizione di parametri prestazionali da osservare nello svolgimento delle procedure di conciliazione;
  4. alla definizione dei parametri per il rimborso, da parte di ART, ai sensi dell'articolo 5 della Convenzione, dei costi sostenuti per le attività di gestione operativa delle procedure ADR;
- le attività di cui ai precedenti punti che attengono alla gestione operativa delle procedure ADR verranno svolte dalle Camere di commercio, industria artigianato e agricoltura [*a cura di Unioncamere eventuale formulazione per aziende speciali e unione regionale*] deputate alle attività di mediazione, aderenti alla presente Convenzione tramite la sottoscrizione di apposito atto di adesione (di seguito: *“Camere”* o *“Camere aderenti”*).

Tutto ciò premesso,

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

## ARTICOLO 1 — PREMESSE

---

1. Le premesse che precedono formano parte integrante della presente Convenzione.

## ARTICOLO 2 - SCOPO DELLA CONVENZIONE

---

1. La presente Convenzione disciplina il rapporto di collaborazione tra ART e Unioncamere (di seguito anche: Parti), avente ad oggetto:
  - a) l'individuazione di soggetti camerali con disponibilità di conciliatori per il Servizio conciliazioni ART, in possesso di tutti i requisiti previsti dall'articolo 11 della Disciplina, ad eccezione della formazione specialistica sui settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi, da erogarsi a cura dell'Autorità;
  - b) la definizione di una prima fase sperimentale, di cui all'articolo 7, finalizzata a supportare i conciliatori di cui alla precedente lett. a) per la trattazione delle istanze di conciliazione pervenute sulla piattaforma e per la verifica di ammissibilità delle stesse istanze;
  - c) la definizione di parametri prestazionali da osservare nello svolgimento delle procedure di conciliazione;
  - d) la definizione dei parametri per il rimborso, ai sensi dell'articolo 5, dei costi sostenuti per le attività di gestione operativa delle procedure ADR.

## ARTICOLO 3 - IMPEGNI DELLE PARTI

---

1. Per lo svolgimento delle attività oggetto della presente Convenzione, le Parti metteranno a disposizione le reciproche competenze e professionalità.
2. Unioncamere si impegna a sottoporre alle Camere, che hanno manifestato interesse alla sottoscrizione, l'atto di adesione di cui all'Allegato 2 alla presente Convenzione e a trasmettere all'Autorità gli atti di adesione sottoscritti.
3. Ciascuna Camera aderente, nel manifestare il proprio interesse, dovrà indicare il numero minimo e il numero massimo di istanze di conciliazione che è disponibile mensilmente a gestire e potrà successivamente modificare tale numero minimo e massimo, attraverso una comunicazione al referente ART, nel rispetto del successivo comma 4, lett. a), nonché, tramite la *piattaforma*, restituire all'Autorità quelle già ricevute e non assegnate ai conciliatori, a causa di motivi sopravvenuti o per profili di incompatibilità.
4. L'ART si riserva di non accettare:
  - a) l'adesione delle Camere che indichino un numero minimo di istanze da prendere in carico mensilmente inferiore a 30;
  - b) l'adesione di ulteriori Camere qualora si pervenisse alla totale copertura delle istanze di conciliazione ricevute dall'Autorità sulla *piattaforma*.
5. ART provvede allo smistamento delle istanze a ciascuna Camera aderente sulla base del numero di istanze che la stessa si è impegnata a gestire ai sensi del comma 3, e si impegna ad assicurare alla Camera aderente, per lo svolgimento delle attività concordate:
  - la gestione della *piattaforma*;

- la formazione specialistica dei conciliatori sui settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi, la cui erogazione avrà inizio prima dell'avvio operativo della fase sperimentale;
  - la formazione sull'utilizzo della *piattaforma*, la cui erogazione avverrà prima dell'avvio operativo della fase sperimentale;
  - la reportistica necessaria al monitoraggio delle attività e all'erogazione dei rimborsi previsti;
  - la fornitura ai conciliatori e al personale delle Camere aderenti, coinvolto nelle attività di assegnazione delle istanze, delle firme digitali per lo svolgimento delle stesse;
  - il supporto operativo rivolto al personale coinvolto di ciascuna Camera aderente, nonché ai conciliatori per la risoluzione di problematiche connesse all'espletamento delle rispettive attività.
6. Rimangono, inoltre, in capo ad ART, le attività di coordinamento e comunicazione con gli operatori economici e gli utenti che avvengano al di fuori della *piattaforma*, nonché, nella fase sperimentale di cui all'articolo 7, l'attività di verifica preliminare di ammissibilità delle istanze.

#### ARTICOLO 4 – ATTI DI ADESIONE

---

1. Ciascuna Camera aderente stipulerà un apposito atto di adesione come da **Allegato 2** alla presente Convenzione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, nel rispetto della presente Convenzione, della normativa vigente e delle discipline regolamentari di ART e Unioncamere, che si intendono qui richiamate.

#### ARTICOLO 5 - ONERI ECONOMICI

---

1. La presente Convenzione non comporta pagamenti di corrispettivi ovvero flussi finanziari tra ART e Unioncamere.
2. Gli oneri economici, da intendersi come mero ristoro delle attività svolte, sono regolati tra ART e le Camere aderenti e sono determinati sulla base dei parametri individuati nell'**Allegato 1**.
3. I rimborsi previsti dall'**Allegato 1** per l'attività di segreteria tengono conto della necessità di garantire, nella fase sperimentale di cui all'articolo 7, l'avviamento e la graduale presa in carico delle attività.

#### ARTICOLO 6 - DURATA

---

1. Le Parti concordano che la Convenzione sarà efficace dalla data della sua sottoscrizione, avrà durata di 3 (tre) anni, e potrà essere rinnovata espressamente previo accordo scritto tra le Parti, che dovrà intervenire prima della data di scadenza e previa una verifica delle attività svolte in vigenza della presente Convenzione.
2. Le Parti possono in qualsiasi momento recedere dalla Convenzione, dandone comunicazione per iscritto mediante PEC alla controparte con un preavviso di almeno 3 mesi. Resta inteso che, in tal caso, gli impegni già assunti da ciascuna delle Parti dovranno comunque essere portati a termine.

## ARTICOLO 7 – FASE SPERIMENTALE

---

1. La presente Convenzione prevede, in ottica di attuazione graduale, una fase sperimentale della durata di 6 mesi decorrenti dalla stipula della stessa; al termine di detta fase sperimentale, dietro accordo delle Parti, la Convenzione potrà essere oggetto di modifiche, integrazioni, o di recesso.
2. Nel corso della fase sperimentale la verifica preliminare di ammissibilità delle istanze verrà effettuata dall'Autorità.
3. Le Parti si impegnano, durante la fase sperimentale, ad aggiornarsi reciprocamente sull'andamento delle attività previste con cadenza almeno bimestrale.
4. Limitatamente alla fase sperimentale è previsto, per le Camere aderenti, un rimborso mensile per le attività afferenti all'assegnazione delle istanze e alla gestione del rapporto con i conciliatori anche per un numero di istanze compreso tra 30 e 200.
5. Al termine della fase sperimentale, le Parti si riservano di determinare il numero minimo di istanze di cui all'articolo 3, comma 3.

## ARTICOLO 8 - PARAMETRI DI QUALITÀ

---

1. Le Parti si impegnano a monitorare congiuntamente, sulla base della reportistica messa a disposizione da ART, i seguenti parametri di qualità:
  - a) tempi di assegnazione delle istanze entro il 10° giorno dalla data di presentazione;
  - b) risoluzione delle eccezioni di inammissibilità sollevate dagli operatori entro il 2° giorno lavorativo successivo alla formulazione dell'eccezione;
  - c) annullamento, su richiesta dell'istante e a seguito di riesame, da parte del Direttore ART o di un suo delegato, delle archiviazioni per inammissibilità non superiore al 10% delle istanze archiviate;
  - d) primo intervento da parte del Conciliatore nella *piattaforma*, tramite l'apposita sezione denominata "scambio di comunicazione con le parti", tra il 10° e il 15° giorno dalla data di presentazione dell'istanza;
  - e) tasso di inattività del conciliatore non superiore a 7 giorni con riferimento alla singola istanza (ad esclusione delle istanze nelle quali l'operatore non partecipa);
  - f) durata media delle istanze, da apertura a protocollazione dell'atto conclusivo, non superiore a 40 giorni per il 90% delle istanze;
  - g) richieste di rettifica/integrazione di verbali di mancato accordo, su richiesta di una delle parti coinvolta nella procedura di conciliazione, valutate come fondate, sulla base della Disciplina e delle relative istruzioni, da parte del Direttore ART non superiori al 10% delle istanze concluse con mancato accordo.

Per fini di monitoraggio, Unioncamere avrà accesso ai dati aggregati delle Camere aderenti ma non ai dati del singolo Conciliatore.

## ARTICOLO 9 - INFORMAZIONI

---

1. Le Parti si impegnano a fornirsi reciprocamente tutti i dati, le informazioni e la documentazione

necessari ai fini dell'attuazione della presente Convenzione, fatto salvo quanto previsto sia dalla legislazione vigente sia dalle reciproche discipline interne in materia di protezione dei dati personali.

2. In ogni caso, tutte le informazioni sulle Parti, acquisite in esecuzione della presente Convenzione e che non siano di pubblico dominio, sono da intendersi riservate, anche con riferimento a quanto previsto dal successivo art. 10.
3. Gli impegni di riservatezza previsti dal presente atto rimarranno validi ed efficaci anche successivamente al venir meno dello stesso, per qualsivoglia ragione.

#### ARTICOLO 10 -TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

---

1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare e custodire i dati e le informazioni, sia su supporto cartaceo che informatico, relativi all'espletamento di attività riconducibili alla presente Convenzione e ai relativi atti di adesione in conformità alle misure e agli obblighi imposti dal regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR) e dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.
2. Le Parti sono vicendevolmente obbligate al vincolo di segretezza e confidenzialità per quanto concerne le informazioni, i dati, le notizie o le decisioni che apprenderanno nell'esecuzione della attuazione della Convenzione, per tutta la durata della stessa e negli anni successivi alla sua scadenza, ad eccezione di quelle informazioni, dati, notizie e decisioni per i quali la legge o un provvedimento amministrativo imponga un obbligo di comunicazione.

#### ARTICOLO 11 - COMUNICAZIONI PUBBLICHE E CONDIZIONI DI PROMOZIONE

---

1. L'Autorità, Unioncamere e/o le singole Camere aderenti potranno effettuare comunicati stampa o annunci pubblici di qualsiasi genere relativi alla presente Convenzione esclusivamente con il consenso delle altre parti, eccettuate le comunicazioni richieste per legge o in adempimento di una disposizione legittima della competente amministrazione. Ciascuna Parte e/o le singole Camere aderenti dovrà tempestivamente notificare all'altra tale eventualità.

#### ARTICOLO 12 - UTILIZZO DEI SEGNI DISTINTIVI DELLE PARTI

---

1. I loghi delle Parti e delle singole Camere aderenti potranno essere utilizzati esclusivamente nell'ambito delle attività comuni oggetto della presente Convenzione.
2. Salvo eventuale accordo scritto tra le Parti e/o le singole Camere aderenti, la collaborazione di cui alla presente Convenzione non conferisce alcun diritto all'utilizzo per scopi pubblicitari, commerciali o per qualsiasi altra attività, del logo, del nome, o di altro segno distintivo dell'altra parte (incluse abbreviazioni).

## ARTICOLO 13 - COMUNICAZIONI E REFERENTI

---

1. Qualsiasi comunicazione relativa alla presente Convenzione dovrà essere inviata, salvo diversa pattuizione scritta tra le Parti, a mezzo PEC ai seguenti indirizzi:

Per Unioncamere:

- PEC: unioncamere@cert.legalmail.it

Per ART:

- PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

2. Ai fini della presente Convenzione, i responsabili referenti sono:

Per Unioncamere: il Vice Segretario generale, dirigente dell'Area servizi per la finanza e il sostegno alle imprese

Per ART: il Dirigente dell'Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti dell'Autorità.

3. La funzioni di Direttore ART sono svolte dal Dirigente dell'Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti dell'Autorità.
4. Le Parti si impegnano, reciprocamente, a comunicarsi tempestivamente ogni variazione dei su indicati indirizzi e/o referenti.

## ARTICOLO 14 - RAPPORTI TRA LE PARTI

---

1. Il rapporto tra le Parti e le singole Camere aderenti è tra soggetti contraenti indipendenti che dispongono, ciascuno per la propria attività, di una struttura e di una organizzazione completamente autonoma e indipendente.
2. È escluso che una delle Parti e/o la singola Camera aderente possa, in virtù della presente Convenzione, assumere obblighi in nome e/o per conto dell'altra senza il suo preventivo consenso scritto.
5. Le Parti e le singole Camere aderenti concordano, inoltre, che la formalizzazione della presente Convenzione non stabilisce rapporti di esclusiva tra le stesse, mantenendo le parti medesime la libertà di siglare accordi simili con altri interlocutori.

## ARTICOLO 15 - MANLEVA

---

1. Ciascuna Parte e/o la singola Camera aderente esonera e tiene indenne le altre da qualsiasi danno o responsabilità che a qualsiasi titolo possa derivare, nei confronti di terzi, dall'esercizio delle azioni di propria competenza nell'attuazione delle attività oggetto della presente Convenzione.

## ARTICOLO 16 - CODICE ETICO E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

---

1. Le Parti e/o la singola Camera aderente dichiarano di aver preso visione dei rispettivi Codici Etici e di Condotta, così come pubblicati sui rispettivi siti web istituzionali, ai cui principi etico-



comportamentali si conformeranno nell'esecuzione della presente Convenzione.

2. Le Parti e la singola Camera aderente si impegnano a rispettare e far rispettare le regole contenute nei documenti sopra indicati, in quanto applicabili, ai propri dipendenti o ai soggetti terzi di cui dovessero avvalersi nell'esecuzione della presente Convenzione.

#### ARTICOLO 17 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

---

1. Le Parti concordano di definire amichevolmente qualsiasi controversia che possa nascere dall'interpretazione o esecuzione della presente Convenzione.
2. Nel caso in cui non sia possibile raggiungere un accordo bonario, il Foro di Torino sarà competente in via esclusiva per qualunque controversia inerente alla validità, all'interpretazione e all'esecuzione della Convenzione.

#### ARTICOLO 18 - REGISTRAZIONE E SPESE

---

1. La presente Convenzione sarà registrata in caso d'uso, ai sensi del d.P.R. 26 aprile 1986, n. 131. Le spese di registrazione saranno a carico della Parte richiedente.

#### ARTICOLO 19 - DISPOSIZIONI FINALI

---

1. La presente Convenzione potrà essere modificata esclusivamente mediante accordo scritto e sottoscritto da entrambe le Parti.
2. Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che la presente Convenzione ed ogni sua singola clausola sono state oggetto di trattativa e, quindi, non trovano applicazione gli articoli 1341 e 1342 cod. civ.
3. Per quanto non regolato dalle disposizioni della presente Convenzione, lo stesso sarà disciplinato da quanto previsto dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative vigenti in materia.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'articolo 24 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. e norme collegate, in sostituzione del documento cartaceo e della firma autografa.

Per Unioncamere

Il Presidente  
Ing. Andrea Prete

Per l'Autorità di regolazione dei trasporti

Il Presidente  
Dott. Nicola Zaccheo