

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo di Conciliazione

SEDE LEGALE: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
T. +39 091 7725986 F. +39 091 7725972 M. +39 335 7739714
Email dedicata: settoriregolati@concordiaetius.it Web: www.concordiaetius.it
IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800
P.IVA / C.F. 01996100507

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

ISCRIZIONI E TITOLI

ART: Elenco organismi ADR ex art. 141-decies Cod. Cons.

Sezione Speciale ADR n. 5

Organismi di Mediazione n. 809

Enti di Formazione n. 427

accreditato dal Ministero della Giustizia

Disciplina applicabile:

Del. ART 21/2023

DOMANDA DI ADESIONE - ART

Adesione dell'operatore invitato alla procedura di conciliazione ART
ai sensi della Del. ART 21/2023

! ADESIONE ALLA PROCEDURA ART

Il presente modulo consente all'operatore invitato di aderire alla procedura di conciliazione ART già avviata dall'utente.

Va trasmesso entro il termine indicato nella comunicazione di invito, unitamente alla ricevuta di pagamento dell'indennità dovuta secondo il tariffario dell'Organismo.

QUADRO NORMATIVO DELLA PROCEDURA ART

Riferimento: delibera ART n. 21/2023, Allegato A, recante «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».

Il previo esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità: il ricorso giurisdizionale non è procedibile in mancanza (art. 3, comma 1, Allegato A della delibera ART n. 21/2023).

La condizione si considera avverata se la procedura non si conclude entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza (art. 3, comma 2); il termine di conclusione è comunque di trenta giorni (art. 9, comma 7).

La disciplina si applica agli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui all'art. 141-decies, comma 1, del Codice del consumo (art. 4, comma 1, lett. c)).

E necessario il previo reclamo all'operatore economico, con risposta non soddisfacente ovvero assenza di risposta entro trenta giorni (art. 6, comma 1); l'istanza va proposta entro un anno dalla data del reclamo (art. 6, comma 2, lett. a)).

Presentata presso la Sede di

Riferimenti della procedura ART cui si aderisce

N. procedura *

Data invito ricevuto *

Nominativo del Conciliatore designato

PARTE ADERENTE - OPERATORE / GESTORE INVITATO

A1

Dati anagrafici dell'operatore aderente

Ragione sociale / Denominazione *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC *

Legale rappresentante *

C.F. legale rappresentante *

A1-L

Legale dell'operatore aderente (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città	Prov.	CAP
Tel.	Email	
PEC		

PARTE ISTANTE - UTENTE (INDICATO NELL'INVITO)

ADERISCE alla procedura di conciliazione ART avviata dall'utente sotto indicato**A2** Dati anagrafici dell'utente istante

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
Tel.	Cellulare	
Email	PEC	

A2-L Legale dell'utente istante (facoltativo, se noto)

Nominativo

PEC	Email
-----	-------

A2+ Ulteriori utenti istanti indicati nella comunicazione di invito

Compilare solo se la procedura è stata promossa da più utenti congiuntamente. Riportare i dati come risultano dalla comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo.

A2+.1 Utente istante n. 2

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	

A2.3 Utente istante n. 3

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	

B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Confermare i disservizi contestati dall'utente nella comunicazione di invito

Confermare le voci corrispondenti al disservizio contestato. Se si ritiene che la controversia sia riconducibile a un disservizio diverso, spuntare quello corretto e specificare nella sezione C.

B1 Trasporto aereo (Reg. CE 261/2004 e Reg. CE 1107/2006)

Negato imbarco (overbooking): mancato rimborso entro 7 giorni
 Negato imbarco: mancata offerta di volo alternativo in condizioni comparabili
 Negato imbarco: mancata copertura delle spese di trasferimento da/verso diverso aeroporto
 Negato imbarco: mancata compensazione pecuniaria
 Negato imbarco: mancata assistenza con cibo e bevande
 Negato imbarco: mancata sistemazione in albergo o trasporto al luogo di sistemazione
 Negato imbarco: mancata assistenza con comunicazioni gratuite
 Cancellazione: mancato rimborso entro 7 giorni
 Cancellazione: mancata offerta di volo alternativo in condizioni comparabili
 Cancellazione: mancata compensazione pecuniaria
 Cancellazione: mancata informazione su alternative di trasporto
 Cancellazione: mancata assistenza (cibo, albergo, comunicazioni)
 Ritardo prolungato: mancato rimborso o volo di ritorno (ritardo di almeno 5 ore)
 Ritardo prolungato: mancata compensazione pecuniaria
 Ritardo prolungato: mancata assistenza (cibo, albergo, comunicazioni)
 Richiesta di pagamenti supplementari per sistemazione in classe superiore
 Mancato rimborso in caso di sistemazione in classe inferiore
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: mancata assistenza specifica
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: rifiuto di prenotazione, emissione biglietto o imbarco
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: richiesta di viaggiare con accompagnatore
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: perdita o danneggiamento di attrezzature
 Smarrimento, danneggiamento o furto di bagagli
 Mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri

B2 Trasporto ferroviario (Reg. UE 2021/782)

Ritardo, perdita di coincidenza o soppressione: mancato rimborso
 Ritardo, perdita di coincidenza o soppressione: mancato indennizzo
 Ritardo, perdita di coincidenza o soppressione: mancato proseguimento o reinstradamento
 Ritardo: mancata assistenza con pasti e bevande
 Ritardo: mancata sistemazione in albergo e trasporto
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: mancata assistenza in stazione o a bordo
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: rifiuto di prenotazione, emissione biglietto o imbarco
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: richiesta di viaggiare con accompagnatore
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: perdita o danneggiamento di attrezzature
 Trasporto di biciclette: rifiuto o condizioni non conformi
 Smarrimento o danneggiamento di bagagli registrati
 Mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri e sul viaggio
 Errata gestione del reclamo e mancato rispetto dei tempi di risposta

B3 Trasporto marittimo e per vie navigabili interne (Reg. UE 1177/2010)

Cancellazione o ritardo alla partenza: mancato rimborso
 Cancellazione o ritardo alla partenza: mancato trasporto alternativo
 Ritardo all'arrivo: mancato indennizzo
 Mancata assistenza con spuntini, pasti e bevande
 Mancata sistemazione a bordo o a terra

Persone con disabilità o mobilità ridotta: mancata assistenza nei porti e a bordo
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: rifiuto di prenotazione o imbarco
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: perdita o danneggiamento di attrezzature
 Smarrimento o danneggiamento di bagagli
 Mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
 Errata gestione del reclamo

B4 Trasporto con autobus di linea (Reg. UE 181/2011)

Cancellazione o ritardo superiore a 120 minuti: mancato rimborso
 Cancellazione o ritardo: mancato proseguimento o reinstradamento
 Mancata assistenza con spuntini, pasti e bevande
 Mancata sistemazione in albergo
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: mancata assistenza
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: rifiuto di prenotazione o imbarco
 Persone con disabilità o mobilità ridotta: richiesta di accompagnatore
 Perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità
 Smarrimento o danneggiamento di bagagli
 Mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
 Errata gestione del reclamo

B5 Servizi di taxi e noleggio con conducente (NCC)

Tariffa applicata non conforme a quella deliberata
 Rifiuto della corsa
 Mancata emissione della ricevuta
 Comportamento del conducente
 Mancata accessibilità del veicolo per persone con disabilità
 Stato del veicolo e condizioni igieniche
 Percorso non conforme o allungamento immotivato
 Altro (specificare nella descrizione dei fatti)

B6 Concessioni autostradali e servizi accessori

Pedaggio applicato non conforme
 Malfunzionamento del telepedaggio
 Mancata o insufficiente informazione sulla viabilità
 Stato della pavimentazione e sicurezza della carreggiata
 Servizi nelle aree di servizio e di parcheggio
 Danni al veicolo derivanti dallo stato dell'infrastruttura
 Errata gestione del reclamo
 Altro (specificare nella descrizione dei fatti)

B7 Tipologia della procedura

Conciliazione obbligatoria per:

Trasporto aereo
 Trasporto ferroviario
 Trasporto marittimo
 Autobus di linea
 Taxi e NCC
 Autostrade

N. utenza / contratto *

Codice cliente

Tipo di utenza: Utenza privata / domestica

Utenza aziendale / non domestica

Giudice territorialmente competente

C - POSIZIONE DELL'OPERATORE ADERENTE

Indicare la posizione assunta rispetto alla domanda dell'utente. Le opzioni non sono mutuamente esclusive: è possibile aderire alla procedura pur contestando parte della pretesa e formulando al contempo una proposta conciliativa.

C1 Atteggiamento rispetto alla pretesa dell'utente

- Riconosce integralmente la pretesa dell'utente ed è disponibile a soddisfarla
- Riconosce parzialmente la pretesa per l'importo o la prestazione indicata alla sezione E
- Contesta integralmente la pretesa, ma aderisce per ricercare una soluzione conciliativa
- Formula una proposta conciliativa alternativa, indicata alla sezione E
- Riconosce l'indennizzo automatico previsto dalla disciplina regolatoria applicabile
- Altro (specificare al riquadro C2)

C2 Difese, precisazioni e proposta conciliativa

Esporre le proprie difese, le precisazioni sul contratto e sui fatti, la ricostruzione alternativa della vicenda ed eventuali proposte conciliative. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE RICEVUTO DALL'UTENTE

Indicare gli estremi del reclamo che l'utente ha inviato all'operatore prima di attivare la procedura e la risposta eventualmente fornita. Reclamo preventivo obbligatorio (art. 6, comma 1, delibera ART n. 21/2023): risposta non soddisfacente o assenza di risposta entro trenta giorni. L'istanza va proposta entro un anno dal reclamo (art. 6, comma 2, lett. a)).

Data ricezione reclamo *

Modalità di ricezione *

Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) *

Data risposta fornita

Esito della risposta

L'utente ha effettivamente inviato reclamo preliminare

L'operatore ha fornito riscontro al reclamo nei termini previsti

L'indennizzo automatico eventualmente dovuto è stato erogato

E - INDENNITÀ E ADESIONE ECONOMICA

E1 Valore della controversia comunicato nell'invito

Valore in euro dichiarato dall'utente *

Fascia di valore:

Fino a EUR 1.000,00 - indennità EUR 25,00 + IVA

Da EUR 1.000,01 a EUR 5.000,00 - indennità EUR 30,00 + IVA

Da EUR 5.000,01 a EUR 25.000,00 - indennità EUR 50,00 + IVA

Da EUR 25.000,01 a EUR 250.000,00 - indennità EUR 90,00 + IVA

Oltre EUR 250.000,00 - indennità EUR 120,00 + IVA

Valore indeterminato / indeterminabile

Regime dei costi - tariffario dell'Organismo

Le procedure per i soli consumatori hanno un costo fisso di EUR 10,00 oltre IVA a carico del consumatore.

Gli utenti professionali e i prosumer versano la somma prevista dal tariffario dell'Organismo per il relativo valore di controversia, oltre IVA.

Versamento sul c/c intestato a Concordia et lus s.r.l. - IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800.

E2 Contestazione del valore (facoltativa)

Contesto il valore dichiarato dall'utente e indico il valore corretto:

Valore in euro secondo l'operatore

E3 Pagamento dell'indennità

Importo versato in EUR *

Data del versamento *

CRO / TRN / riferimento pagamento *

E4 Proposta conciliativa (facoltativa)

Importo / prestazione offerta

E5 Dati per la fatturazione elettronica

Le fatture sono intestate esclusivamente alle parti, in conformità alla Ris. Min. n. 331350 del 13 giugno 1981.

Intestatario della fattura

C.F. / P. IVA

Codice destinatario SDI

PEC per fatturazione elettronica

Split payment: SI NO Assenza di indirizzo telematico

INTEGRAZIONI rev. 3 · parte integrante del presente modulo

D+

Riferimenti normativi integrati (rev. 3)

Riferimenti integrati: la procedura di conciliazione è disciplinata dalla Del. ART n. 21/2023, Allegato A, e dalla Del. ART n. 60/2023.

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELL'OPERATORE ADERENTE

Il/La sottoscritto/a, in qualità di legale rappresentante dell'operatore aderente, sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze previste in caso di dichiarazioni non veritiere, DICHIARA:

- di aver preso visione del Regolamento delle procedure di conciliazione nei settori regolati di Concordia et Ius s.r.l., consultabile su www.concordiaetius.it, e di accettarne integralmente le disposizioni
- di aver preso visione del tariffario dell'Organismo e di aver corrisposto l'indennità dovuta per la fascia di valore indicata alla sezione E, oltre IVA nella misura di legge
- di essere il legale rappresentante o soggetto munito di procura dell'operatore indicato alla sezione A1, con potere di transigere la controversia
- di aver ricevuto la comunicazione di invito dell'Organismo e di aderire alla procedura entro il termine ivi indicato
- che la medesima controversia non è pendente né è stata definita presso altro organismo ADR, presso l'Autorità di regolazione o presso l'autorità giudiziaria con esito definitivo
- di essere consapevole che la procedura si svolge, di regola, in modalità telematica e che il verbale di conciliazione ha valore contrattuale tra le parti
- di aver ricevuto informativa privacy ex art. 13 Reg. UE 2016/679 e di prestare consenso al trattamento dei dati per le finalità della procedura
- di eleggere domicilio ai fini della procedura presso la PEC, l'email o il recapito indicati alla sezione A1, o presso il proprio legale se nominato
- di impegnarsi a partecipare al primo incontro convocato dall'Organismo
- di essere consapevole che la mancata partecipazione senza giustificato motivo può essere valutata dall'Autorità di regolazione ai fini della vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di risoluzione delle controversie

G - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Contrassegnare i documenti allegati. Indicare espressamente i documenti riservati al solo Conciliatore, che non saranno condivisi con la controparte.

- Copia del documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore
- Visura camerale dell'operatore in corso di validità
- Ricevuta di pagamento dell'indennità
- Copia della comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo
- Copia del contratto di fornitura o di servizio
- Copia della risposta al reclamo fornita all'utente
- Documentazione tecnica a supporto delle proprie difese (log, letture, verifiche, rilievi)
- Estratto conto o prospetto dei pagamenti e degli addebiti
- Documentazione dell'eventuale indennizzo automatico erogato
- Procura o mandato al legale (se nominato)
- Procura speciale a transigere, se il sottoscrittore non è il legale rappresentante
- Proposta conciliativa scritta (se distinta dal riquadro C2 / E4)

Ulteriori allegati (elencare)

Documenti riservati al solo Conciliatore

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo *

Data *

Firma del legale rappresentante dell'operatore aderente

Firma del legale (se nominato)

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLA DOMANDA DI ADESIONE

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

Posta elettronica: settoriregolati@concordiaetius.it

Raccomandata A/R: Organismo di Conciliazione Concordia et lus s.r.l. - Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo

Deposito diretto: presso la Sede Legale o presso una delle sedi operative locali (elenco su www.concordiaetius.it)

INFORMATIVA PRIVACY - art. 13 Reg. UE 2016/679

Titolare del trattamento è Concordia et lus s.r.l., con sede in Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo, P.IVA / C.F. 01996100507. I dati personali sono trattati per l'espletamento della procedura di conciliazione e per gli adempimenti connessi, anche in adempimento degli obblighi di reportistica verso l'Autorità di regolazione. I dati sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento della procedura e per la conservazione degli atti secondo i termini di legge. I diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) possono essere esercitati scrivendo a settoriregolati@concordiaetius.it o alla PEC concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu. L'informativa completa è consultabile su www.concordiaetius.it/privacy.

Presto consenso al trattamento dei dati personali per le finalità della procedura

RIQUADRO PER LA FIRMA DIGITALE (PaDES)

Alla sottoscrizione digitale tutti i campi del modulo vengono bloccati.