

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

ISTANZA DI CONCILIAZIONE - ART

Procedura di conciliazione in materia di trasporto passeggeri regolato ai sensi della Del. ART 21/2023

! PERIMETRO DELLA PROCEDURA ART

La presente istanza attiva la procedura di conciliazione svolta dall'Organismo in forza dell'iscrizione nell'elenco degli organismi ADR di cui all'art. 141-decies, comma 1, del Codice del consumo (art. 4, comma 1, lett. c) della delibera ART n. 21/2023), secondo la 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».

NON si applica alle controversie di consumo ordinarie (vendita di beni, turismo, servizi bancari e assicurativi), per le quali si utilizza l'Istanza di Mediazione ADR Consumo, né alle materie riservate alle altre Autorità di regolazione.

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 e 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

Qualifica di chi presenta la domanda

Consumatore

Microimpresa

Prosumer

Utente professionale (persona fisica o giuridica non consumatore)

PARTE ISTANTE - UTENTE

A1 Dati anagrafici della parte istante

Nominativo *

Codice Fiscale *

Nato/a il

Residenza / Sede *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC

P. IVA (solo se utente professionale o microimpresa)

A1-L Legale della parte istante (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale	P. IVA	
Studio / Indirizzo		
Città	Prov.	CAP
Tel.	Email	
PEC		

MODULO A1+ - ALTRE PARTI ISTANTI

A1+ Ulteriori parti istanti

Compilare un riquadro per ciascuna ulteriore parte istante. Per più di quattro parti, allegare copia del presente modulo.

A1+.1 Utente istante n. 2

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	
Firma		

A1+.2 Utente istante n. 3

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	
Firma		

A1+.3 Utente istante n. 4

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	
Firma		

PARTE INVITATA - OPERATORE / GESTORE

CHIEDE l'avvio della procedura di conciliazione nei confronti di congiuntamente a

A2 Dati anagrafici dell'operatore invitato

Ragione sociale / Denominazione *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC *

Legale rappresentante *

C.F. legale rappresentante *

A2-L Legale dell'operatore invitato (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

A2+ Ulteriore operatore invitato

Compilare solo se la procedura è avviata nei confronti di più operatori. Per più di due operatori, allegare copia del presente modulo.

A2+.1 Operatore invitato n. 2

Ragione sociale / Denominazione

C.F.

P. IVA

Sede legale / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

Legale rappr.

B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Selezionare i disservizi in materia di trasporto passeggeri regolato per cui si sta procedendo

È possibile selezionare più voci. Le materie riservate alle altre Autorità di regolazione e le controversie di consumo ordinarie sono escluse dal perimetro della presente procedura.

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 - DESCRIZIONE DEI FATTI E RAGIONI DELLA DOMANDA

C1 Riferimenti temporali e contrattuali

Data dei fatti *	Luogo dei fatti *
Estremi del contratto o del titolo di viaggio (data, tipologia, numero) *	
Oggetto della controversia (sintesi) *	

C2 Descrizione dei fatti in ordine cronologico

Descrivere in modo sintetico e cronologico i fatti da cui è sorta la controversia. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

C3

Ragioni della domanda e riferimenti normativi

Indicare le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della domanda, con i riferimenti alla disciplina regolatoria applicabile e alle condizioni contrattuali. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE ALL'OPERATORE

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 invio reclamo *

Modalità di invio *

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

Data risposta operatore

Esito (accolto/rifiutato/silenzio)

Dichiaro di aver inviato reclamo preliminare all'operatore

Dichiaro che il termine di risposta al reclamo previsto dalla disciplina applicabile è decorso

Dichiaro che la medesima controversia non è pendente presso altro organismo o autorità

E - VALORE DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE

E1 Valore indicativo della controversia

Valore in euro *

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 Ius s.r.l. - IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800.

E2 Richieste della parte istante

Rimborso di somme indebitamente addebitate o versate

Storno o rettifica della fatturazione contestata

Ricalcolo dei consumi o rideterminazione degli importi

Riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla regolazione

Ripristino o riattivazione del servizio

Adeguamento del servizio agli standard contrattuali e regolatori

Risarcimento del danno documentato derivante dal disservizio

Recesso senza penali o annullamento di costi di cessazione

Annullamento di attivazioni o addebiti non richiesti

Altro (specificare):

Se 'Altro', specificare

Importo complessivo richiesto in EUR (se quantificabile)

E3 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 è disciplinata dalla Del. ART n. 21/2023, Allegato A, e dalla Del. ART n. 60/2023; l'Organismo è iscritto nell'elenco degli organismi ADR di cui all'art. 141-decies, comma 1, del Codice del Consumo.

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELLA PARTE ISTANTE

Il/La sottoscritto/a, 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 impegnarsi a corrispondere le spese di avvio dovute secondo la fascia di valore selezionata alla sezione E

che la controversia rientra nell'ambito di competenza della Autorità di Regolazione dei Trasporti e nel perimetro dei disservizi selezionati alla sezione B

di aver preventivamente inviato reclamo all'operatore e che il termine di risposta previsto dalla disciplina applicabile è decorso

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

che la domanda non è futile o temeraria

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 assumere l'obbligo di comunicare alla parte invitata l'avvenuto deposito della presente domanda, ove la controversia sia soggetta a termini di prescrizione o decadenza, riconoscendo che l'Organismo non assume responsabilità in tal senso

di non essere interdetto, inabilitato o sottoposto a misure che limitino la capacità di agire

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 sottoscrittore (fronte/retro, in corso di validità)

Copia del codice fiscale del sottoscrittore

Copia del contratto di fornitura o di servizio

Copia dell'ultima fattura o del documento contestato

Copia del reclamo inviato all'operatore

Ricevuta di invio del reclamo (racc. AR, PEC, ticket portale)

Eventuale risposta dell'operatore al reclamo

Documentazione tecnica a supporto (letture, rilievi, misurazioni, fotografie)

Documentazione del danno lamentato (preventivi, fatture di riparazione, perizie)

Ricevuta di pagamento delle spese di avvio

Procura o mandato al legale (se nominato)

Delega alla rappresentanza / procura per persone giuridiche

Visura camerale (solo se utente professionale o microimpresa)

Ulteriori allegati (elencare)

Documenti riservati al solo Conciliatore

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo *

Data *

Firma della parte istante

Firma del legale (se nominato)

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELL'ISTANZA

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.