

SPECIFICHE TECNICHE CONCILIAWEB

Specifiche tecniche per l'utilizzo della Piattaforma ConciliaWeb di cui alla 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

13 marzo 2024

Riservatezza: *PUBBLICO*

ART

Specifiche tecniche ART utilizzo ConciliaWeb

Versione: 2.0

13 marzo 2024

SOMMARIO

1. DEFINIZIONI	4
2. PIATTAFORMA TELEMATICA DI GESTIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI ECONOMICI	4
3. ACCESSO AL SISTEMA, LOGOUT E RECUPERO CREDENZIALI	5
4. PROFILO	6
5. STRUTTURA AMMINISTRATIVA	7
6. UTENTE E DELEGATO DIVERSO DAL SOGGETTO ACCREDITATO	7
7. SOGGETTI ACCREDITATI	9
8. PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA	10
9. RINUNCIA ALL'ISTANZA	13
10. DELEGA RELATIVA A UN'ISTANZA GIA' PRESENTATA	13
11. VISUALIZZAZIONE DELLE ISTANZE E RICHIESTE DI DELEGA	15
12. OPERATORE ECONOMICO	16
13. FASCICOLO E INSERIMENTO DI DOCUMENTI NEL FASCICOLO	18
14. ECCEZIONE DI INAMMISSIBILITÀ	20
15. COMUNICAZIONE DI NON PARTECIPAZIONE	21
16. NEGOZIAZIONE DIRETTA TRA LE PARTI	21
17. CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA	23
18. SOTTOSCRIZIONE DEGLI ATTI	24

1. DEFINIZIONI

1.1 Ai fini delle presenti *“Specifiche tecniche per l'utilizzo della Piattaforma ConciliaWeb”* si fa riferimento alle definizioni contenute nell'allegato A alla delibera dell'Autorità n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023, nonché alle seguenti definizioni:

- a) *“Disciplina”*, la *“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”*, approvata dall'Autorità con delibera n. 21/2023;
- b) *“Struttura amministrativa”*, il Servizio conciliazioni ART, ovvero sia l'articolazione organizzativa dell'Autorità che, tramite la piattaforma ConciliaWeb, assicura lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;
- c) *“Responsabile della struttura”*, il coordinatore del Servizio conciliazioni ART;
- d) *“Responsabile dell'istruttoria”* o *“Conciliatore”*, la persona fisica incaricata dal Responsabile della struttura dello svolgimento della procedura di conciliazione;
- e) *“Segreteria Master”*: profilo di accesso unico, assegnato anche al Soggetto accreditato o all'Operatore economico. La Segreteria Master costituisce il profilo primario e apicale di interazione con il ConciliaWeb per i soggetti accreditati e gli operatori;
- f) *“Segreteria”*: profilo secondario di interazione con il ConciliaWeb, creato dalla Segreteria Master;
- g) *“utilizzatore Guest”*: profilo che sulla piattaforma può esclusivamente visualizzare tutte le procedure di competenza della struttura a cui appartiene;
- h) *“Incaricato”*: persona fisica che partecipa al procedimento su assegnazione della Segreteria dell'Operatore;
- i) *“Istanza plurima”*: istanza di conciliazione presentata per conto di due o più utenti, riconducibili ad un medesimo centro di interessi, che, in relazione al medesimo viaggio, lamentano i medesimi disservizi;
- j) *“Mandatario”*: persona fisica che, su incarico della Segreteria del soggetto accreditato, cura le controversie degli utenti;
- k) *“web form”*, il modulo *on-line* da compilare sulla piattaforma per la presentazione delle istanze;
- l) *“OTP”*, la *One-Time Password* rilasciata dalla piattaforma per la firma dei documenti, consistente in un codice alfanumerico inviato alle Parti tramite *e-mail*;
- m) *“RGPD”*, il regolamento (UE) n. 2016/679, recante il *“Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati”*.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA DI GESTIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI ECONOMICI

2.1. Le presenti Specifiche tecniche per l'utilizzo si riferiscono alla piattaforma telematica di gestione delle controversie tra utenti e operatori economici, denominata ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della Disciplina.

2.2. Le istanze di conciliazione sono compilate utilizzando gli appositi *web form* della piattaforma ConciliaWeb e le comunicazioni relative alle procedure, ivi inclusi i verbali, avvengono tramite la piattaforma, che prevede l'invio alle Parti e ai loro delegati di notifiche via *e-mail*.

2.3. La protocollazione dei documenti generati dalla piattaforma è effettuata in maniera automatica tramite il sistema di protocollo dell'Autorità.

2.4. L'Autorità fornisce assistenza tecnica a favore dell'utenza della piattaforma tramite una casella di posta elettronica dedicata, interviene in caso di disservizi e informa l'utenza, tramite l'apposita pagina del sito web istituzionale, in caso di modifiche informatiche, interruzioni del servizio o interventi di manutenzione, tramite appositi avvisi sul sito web istituzionale. I fruitori del sistema possono segnalare eventuali disservizi, o richiedere assistenza tecnica tramite la casella di posta elettronica denominata: supporto_conciliaweb@autorita-trasporti.it.

2.5. Le informative relative al trattamento dei dati personali e l'elenco dei conciliatori si trovano all'interno della Piattaforma ConciliaWeb. La modulistica è disponibile alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>.

3. ACCESSO AL SISTEMA, LOGOUT E RECUPERO CREDENZIALI

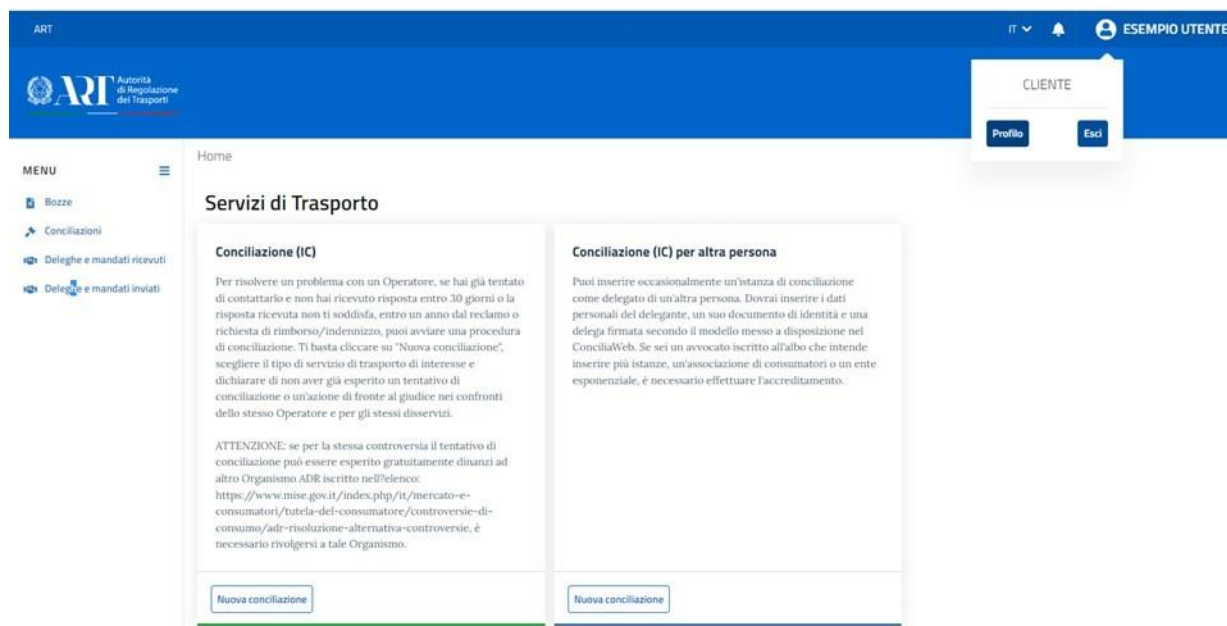
3.1. L'accesso al sistema avviene tramite le proprie credenziali SPID ovvero, se dotato di CIE, utilizzando il sistema di identificazione "Entra con CIE", ad eccezione dei seguenti casi, nei quali è prevista la registrazione:

- Utente non avente residenza in Italia, tramite registrazione;
- Segreteria dell'Operatore economico, tramite registrazione.

3.2. Il manuale dedicato alla procedura di accesso e registrazione ai sistemi on-line dell'Autorità di regolazione dei trasporti è disponibile al seguente link: https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/ManualeUtente/PortaleServiziARTManualeUtente_it-IT.pdf.

3.3. Per effettuare il Logout cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante "ESCI" (Figura 1).

Figura 1



4. PROFILO

4.1. Per visualizzare e modificare le informazioni del proprio profilo, cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante “PROFILO” (Figura 2); da qui è possibile modificare i dati inseriti in fase di registrazione.

Figura 2

The screenshot displays the 'Esempio Utente' profile page. The header includes the ART logo and the text 'ESEMPIO UTENTE'. The main content area shows the user's profile with the following details:

- Anagrafica**
 - Cognome***: Esempio
 - Codice fiscale**: TNTSMP80A01H501C
 - Email**: (ATTENZIONE: Non inserire PEC) - Campo obbligatorio (marked with a red X)
 - Cellulare**: Validato (marked with a green checkmark)
- Aziende**: (Empty list with an 'Aggiungi un'azienda' button)

4.2. Nel caso in cui l'utente sia una persona giuridica, fatta salva la possibilità di avvalersi di un Soggetto accreditato, le istanze sono presentate, attraverso l'area personale della persona giuridica, dal rappresentante legale o da soggetto da questi delegato mediante procura redatta con l'apposito modulo presente alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>, il quale, accedendo tramite SPID o CIE, provvede alla creazione di un *account* della persona giuridica e ai successivi adempimenti, tramite la compilazione della maschera di “Creazione azienda” (Figura 3).

Figura 3

Creazione azienda

Referente: ESEMPIO UTENTE
Codice fiscale: TNT5MP80A01H501C

Ragione sociale*	X		Partita IVA / Codice Fiscale*	X
Campo obbligatorio				
Natura giuridica			Telefono fisso*	X
Campo obbligatorio				
Pec**	X		Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC)**	X
Inserire almeno un valore tra Pec e Email				
Località	Indirizzo	Cap		✓
				Validato
Regione*	Provincia*	Comune*		X
Campo obbligatorio				
Sito Internet	✓			
Validato				
Descrizione attività				

Salva **Annulla**

5. STRUTTURA AMMINISTRATIVA

5.1. I ruoli tramite cui la Struttura amministrativa gestisce le proprie attività sono articolati secondo quattro livelli: il Responsabile della struttura, la Segreteria, il Responsabile dell'istruttoria (Conciliatore) e l'utilizzatore *Guest*.

5.2. Il Responsabile della struttura ha piena visibilità degli eventi facenti capo alla Struttura amministrativa, dalla fase di ricezione dell'istanza fino all'atto conclusivo del procedimento, e può svolgere le attività di competenza della Segreteria.

5.3. La Segreteria cura:

- la verifica di ammissibilità/ricevibilità delle istanze;
- l'assegnazione dei procedimenti ai Responsabili dell'istruttoria (Conciliatori);
- la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni relative alla Struttura amministrativa, al contenuto e al formato degli atti conclusivi, a Partire da modelli generali;
- la gestione anagrafica di tutte le utenze: creazione, modifica e attivazione/disattivazione.

5.4. L'utilizzatore *Guest* ha piena visibilità di tutti i fascicoli, ma non può svolgere alcuna ulteriore attività sulla piattaforma.

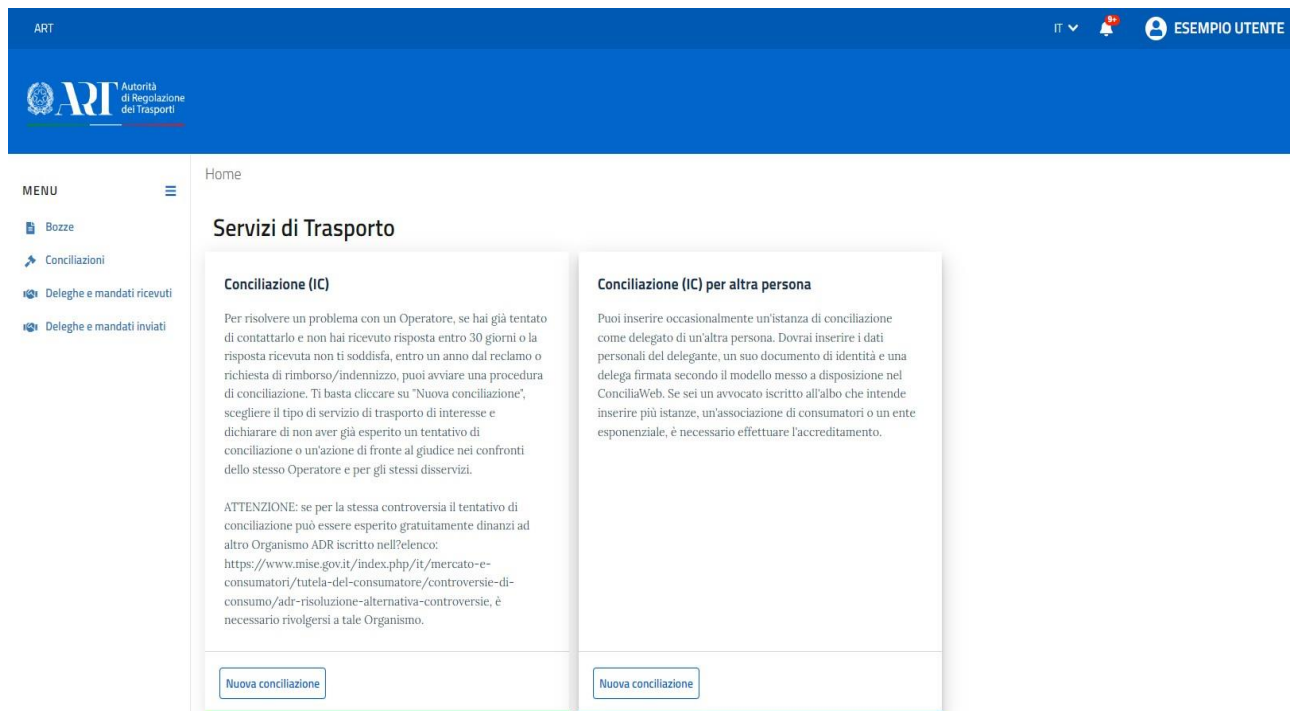
6. UTENTE E DELEGATO DIVERSO DAL SOGGETTO ACCREDITATO

6.1. L'Utente può avviare un tentativo di conciliazione nei confronti di un Operatore autonomamente, utilizzando la funzionalità "*Conciliazione (IC)*", o, in alternativa, può farsi rappresentare da un proprio delegato, che accede alla piattaforma ConciliaWeb mediante le credenziali di cui al precedente paragrafo 3, o da un Soggetto accreditato. Per i Soggetti accreditati, la procedura di accreditamento avviene tramite il link (avvocati) o i moduli (associazioni dei consumatori, enti esponentziali) disponibili alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/> (articolo 5, commi 5, 6 e 7, della Disciplina).

6.2. Nel caso in cui si sia stati delegati occasionalmente da un utente (articolo 5, comma 4, della

Disciplina), è necessario utilizzare la funzionalità “Conciliazione (IC) per altra persona” (Figura 4).

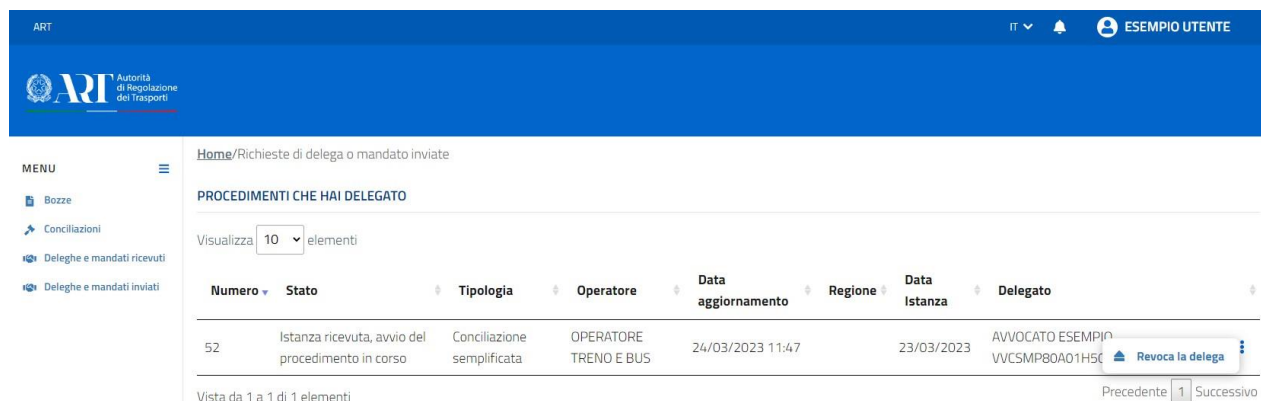
Figura 4



6.3. L'Utente, accedendo alla propria area personale, ha la possibilità di presentare istanze, compilando gli appositi *web form*, di consultare lo storico dei procedimenti presentati a suo nome e lo stato di quelli in corso, di interagire con il Servizio conciliazioni ART, con il Conciliatore e con l'altra Parte, nonché di accedere ai propri fascicoli virtuali.

6.4. L'Utente il cui codice fiscale è stato inserito nell'istanza presentata dal delegato o da un Soggetto accreditato, accedendo alla propria area personale, può revocare il mandato conferito per la singola istanza mediante le funzionalità predisposte in piattaforma. In seguito alla revoca l'Utente ha facoltà di gestire il procedimento personalmente ovvero di conferire il mandato ad altro soggetto accreditato o delegato (Figura 5).

Figura 5



7. SOGGETTI ACCREDITATI

7.1. I Soggetti accreditati gestiscono le attività di propria competenza sulla piattaforma nel rispetto delle norme del RGPD, tramite i seguenti ruoli di utilizzatore: il Segretario Master, la Segreteria, il Mandatario e l'utilizzatore *Guest*.

7.2. Il Segretario Master:

- a) modifica e aggiorna i dati presenti sulla piattaforma relativi al soggetto accreditato (**Figura 6**);

Figura 6

- b) provvede alla creazione di una o più Segreterie e alla tenuta e aggiornamento delle informazioni relative alle stesse (**Figura 7**);

Figura 7

- c) può svolgere tutti gli adempimenti di competenza delle Segreterie di cui al paragrafo 7.3 o dei Mandatari.

7.3. La Segreteria cura:

- a) la gestione anagrafica di tutti gli Utilizzatori afferenti alla Segreteria: creazione, modifica e attivazione/disattivazione (**Figura 8**);

Figura 8

Home/Utenti

Ricerca +

Visualizza 10 elementi

Id	Cognome	Nome	Codice Fiscale	Email login
8	OPERATORE	SEGRETARIO	PRTSRT80A01H501P	Non Disponibile

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

+ Aggiungi utente

- Segretario operatore
- Operatore
- Guest

- b) la gestione anagrafica di tutti gli utenti assistiti dagli utilizzatori afferenti alla Segreteria;
- c) l'assegnazione delle pratiche ai Mandatari e l'eventuale sostituzione degli stessi (**Figura 9**).

Figura 9

Home/Conciliazioni

Esporta Ricerca +

Assegna

Visualizza 10 elementi

Assegna	Numero	Tipologia	Stato	Incaricato	Data aggiornamento	Regione	Cliente/Azienda e Referente	Data Istanza	Termine regolamentare	Data udienza
<input checked="" type="checkbox"/>	51	Conciliazione semplificata	In attesa della firma del conciliatore	SEGRETARIO OPERATORE	24/03/2023 13:16		ESEMPIO UTENTE TNSMP80A01H501C	15/03/2023	14/04/2023	
<input type="checkbox"/>	50	Conciliazione semplificata	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	SEGRETARIO OPERATORE	24/03/2023 13:03		ESEMPIO UTENTE TNSMP80A01H501C	15/03/2023	14/04/2023	

7.4. Il Mandatario, accedendo alla piattaforma tramite SPID o CIE, può presentare istanze in nome degli utenti e partecipare ai procedimenti che gli sono assegnati. Il Mandatario ha facoltà di curare le anagrafiche degli utenti che assiste.

7.5. L'utilizzatore *Guest* ha piena visibilità delle istanze presentate dal soggetto accreditato di appartenenza.

8. PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA

8.1. Nella maschera di presentazione dell'istanza, dopo aver confermato la sussistenza dei requisiti fondamentali per poter presentare l'istanza e aver scelto il servizio oggetto dell'istanza, è richiesto all'utente di inserire i dati e le informazioni di cui all'articolo 6, comma 2, della [Disciplina](#), alcuni dei quali obbligatori, altri facoltativi (**Figure 10, 11, 12**).

8.2. In caso di istanza plurima è possibile inserire i dati di ciascun utente mediante la funzione "Aggiungi istante" (**Figura 13**). Nella schermata corrispondente a ciascun utente aggiunto (**Figura 14**), è

necessario e inserire i dati e le informazioni anagrafiche e allegare la documentazione obbligatoria (documento di identità e mandato di rappresentanza redatto secondo il modello messo a disposizione dell'Autorità, disponibile alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>).

Figura 10

è necessario rivolgersi a tale Organismo.

[Nuova conciliazione](#) [Nuova conciliazione](#)

Per procedere all'inserimento dell'istanza scegli la tipologia di servizio

Tipologia di servizio

-

☐ Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza è già stato contattato l'Operatore con un reclamo o una richiesta di rimborso/indennizzo, che sono passati 30 giorni senza alcuna risposta, o che la risposta ricevuta non è soddisfacente, e che dal contatto in questione non è comunque trascorso più di un anno.

☐ Confermo, inoltre, che non è già stato esperito un tentativo di conciliazione o proposta un'azione giudiziaria contro lo stesso Operatore per gli stessi disservizi, o che il tentativo di conciliazione è stato disposto dall'autorità giudiziaria.

[Nuova conciliazione](#) [Nuova conciliazione](#)

Per procedere all'inserimento dell'istanza scegli la tipologia di servizio

Tipologia di servizio

-

Trasporto aereo
Trasporto con autobus
Trasporto ferroviario
Trasporto via mare e per vie navigabili interne

tentativo di conciliazione è stato disposto dall'autorità giudiziaria.

Figura 11

ART

Home Conciliazione Nuovo IC

Formulario IC: istanza di conciliazione

[+ Aggiungi](#)

Funziona un istante solo se hai già inviato una risposta ad un reclamo o istanza di intervento o indennizzo all'operatore e non ti soddisfa, oppure se sono passati almeno 30 giorni dall'invio del reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo e non hai ricevuto nessun tipo di risposta (ricorda: "Aggiungi" per inserire i dati del reclamo).

Nome e cognome

Nome: Esempio
Cognome: L'Orto

[+ Aggiungi](#)

Seleziona almeno un disservizio

1. Disservizi

1. Dati controversia

Operatore coinvolto

Seleziona

Campo obbligatorio

Numero treno

Campo obbligatorio

Numero biglietto/gren stazione

Campo obbligatorio

Data prevista di partenza

GG/MM/AAAA

Campo obbligatorio

Stazione di partenza

Campo obbligatorio

Data prevista di arrivo

GG/MM/AAAA

Campo obbligatorio

Stazione di arrivo

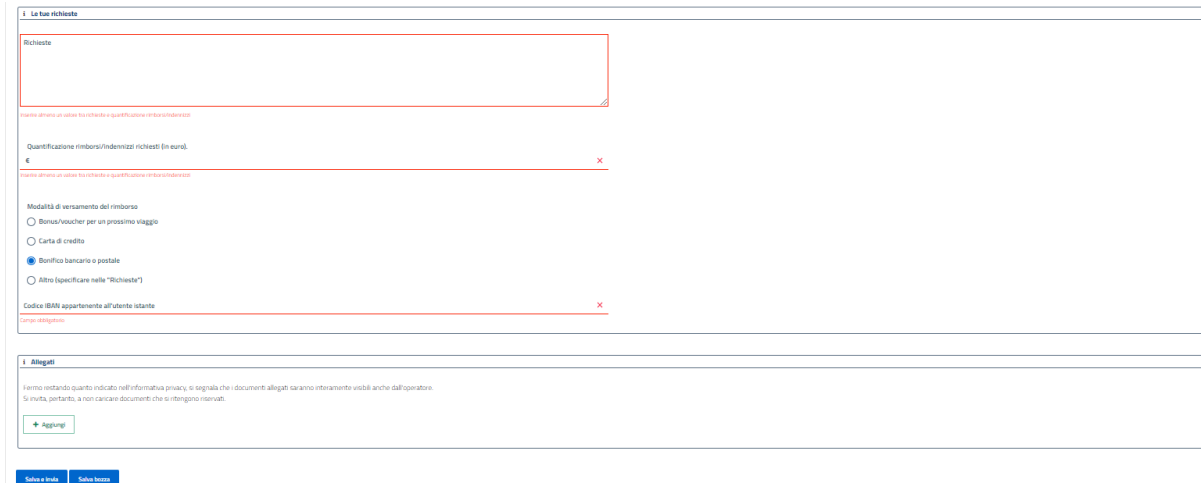
Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutare a comprendere meglio il problema

Recapito telefonico per eventuali comunicazioni

✓

Figura 12



La tua richiesta

Richiesta

Quantificazione rimborso/indennizzi richiesti (in euro).

Modalità di versamento del rimborso

☐ Bonus/voucher per un prossimo viaggio

☐ Carta di credito

☒ Bonifico bancario o postale

☐ Altro (specificare nella "Richiesta")

Codice IBAN appartenente all'utente istante

Allegati

Fermo restando quanto indicato nell'informatica privacy, si segnala che i documenti allegati saranno interamente visibili anche dall'operatore. Si invita, pertanto, a non caricare documenti che si ritengono riservati.

+ Aggiungi

Salva e invia Salva bozza

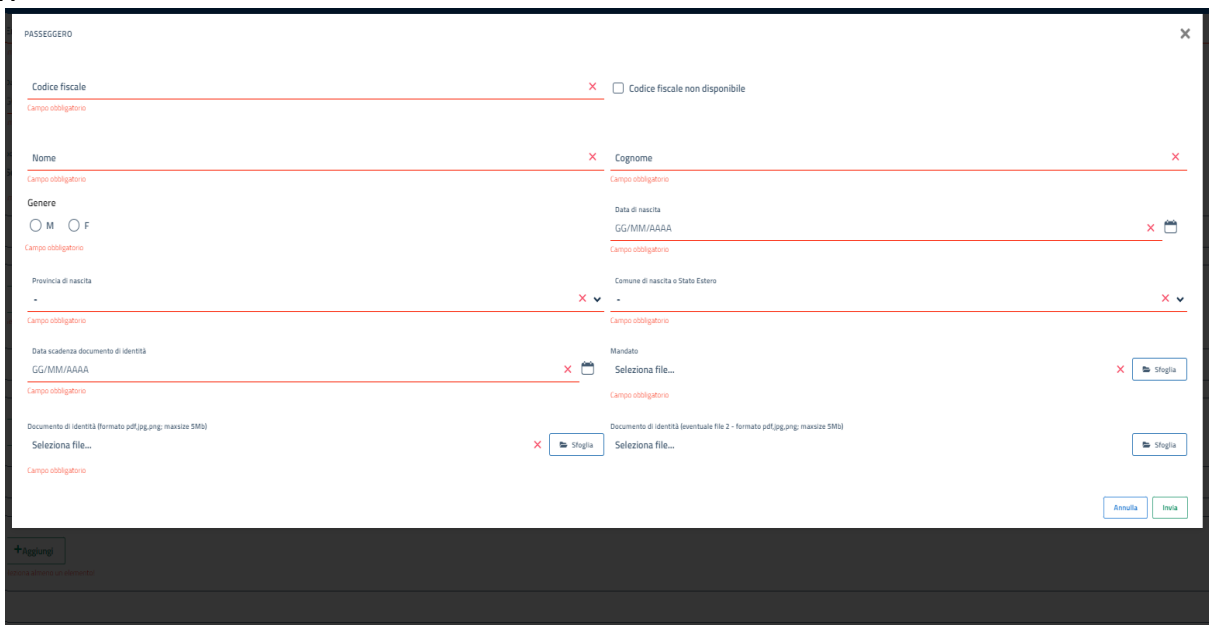
Figura 13



Altri istanti

+ Aggiungi

Figura 14



PASSEGGERO

Codice fiscale

Campo obbligatorio

Codice fiscale non disponibile

Nome

Campo obbligatorio

Cognome

Campo obbligatorio

Genere

☐ M ☐ F

Campo obbligatorio

Data di nascita

GG/MM/AAAA

Campo obbligatorio

Provincia di nascita

-

Campo obbligatorio

Comune di nascita o Stato Estero

-

Campo obbligatorio

Data scadenza documento di identità

GG/MM/AAAA

Campo obbligatorio

Mandato

Selezione file...

Campo obbligatorio

Documento di identità (formato pdf, jpg, png; maxsize 5Mb)

Selezione file...

Campo obbligatorio

Documento di identità (eventuale file 2 - formato pdf, jpg, png; maxsize 5Mb)

Selezione file...

Campo obbligatorio

+ Aggiungi

Annulla Invia

8.3. Per caricare gli allegati (articolo 6, comma 4, della Disciplina), utilizzare il tasto “Aggiungi” (**Figura 12**). Si precisa che la piattaforma Conciliaweb consente di allegare file con formato pdf, jpg, png e con dimensione massima pari a 5Mb.

8.4. Nella sezione “Allegati” è possibile allegare la documentazione obbligatoria concernente: la risposta al reclamo, se ricevuta, e il titolo di viaggio o altra documentazione comprovante l’avvenuto acquisto (es. schermate del sistema di vendita; mail di conferma della prenotazione); nonché ulteriore documentazione facoltativa ed eventuale, come esplicitato nella **Figura 15**.

8.5. Al termine della compilazione dell’istanza il sistema genera un documento riepilogativo denominato “Formulario” che è firmato dal soggetto che presenta l’istanza. Tale documento contiene le

seguenti informazioni: estremi del procedimento, con una descrizione dei fatti e la quantificazione complessiva dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro) dalla parte istante; finalità e regole della procedura. Il Formulário è a disposizione delle Parti e scaricabile dal Fascicolo documentale.

Figura 15

ALLEGATI

✕

Tipologia*

☒ Risposta al reclamo dell'Operatore (se ricevuta, è necessario allegarla)

☐ Biglietto/prenotazione o altra documentazione comprovante che il viaggio doveva essere effettuato (allegato obbligatorio)

☐ Giustificativi spese pernottamento e/o pasti

☐ Giustificativi spese viaggio alternativo

☐ Giustificativi altre spese

☐ Altro

Titolo*

✕

Campo obbligatorio

Allegato*

Seleziona file...

✕

Sfogli

Campo obbligatorio

Annulla

Aggiungi

9. RINUNCIA ALL'ISTANZA

9.1. L'Utente, anche tramite il suo delegato, può rinunciare alla conciliazione tramite l'apposito pulsante. Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto via e-mail (**Figura 16**).

9.2. In tal caso l'istanza è archiviata.

Figura 16

Home/Conciliazioni/Procedimento 48

Procedimento IC/48/2023

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore

Validato

Rinuncia

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

- Integrazione
- Invia proposta di delega
- Rinuncia

10. DELEGA RELATIVA A UN'ISTANZA GIA' PRESENTATA

10.1. Tramite la funzione "Delega di un procedimento", l'Utente che ha inserito autonomamente l'istanza può indicare un soggetto a cui intende delegare la gestione dell'istanza. Il soggetto che l'utente intende delegare deve risultare già registrato all'interno di ConciliaWeb come soggetto accreditato. L'utente dovrà inserire il codice fiscale di tale soggetto, l'OTP e cliccare su SALVA (**Figura 17**).

Figura 17

Home/Conciliazioni

Visualizza 10 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza
52	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	24/03/2023 11:44		
48	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	23/03/2023 11:45		20/03/2023
47	Procedimento concluso con mancato accordo	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	23/03/2023 11:15		20/02/2023

Invia proposta di delega

10.2. Il destinatario può accettare la richiesta inserendo il codice OTP ricevuto via SMS o e-mail oppure rifiutare (**Figura 18**).

Figura 18

Home

RICHIESTE IN ATTESA DI ACCETTAZIONE

Visualizza 10 elementi

Numero	Cliente	Data	Stato	Tipologia	Operatore	Regione	Accetta/Rifiuta
52	Esempio Utente TNTSMP80A01H501C	24/03/2023 11:37	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione	OPERATORE TRENO E BUS		✓ ✗

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

10.3. Sia che la proposta di delega sia già stata accettata, o che non lo sia, dal soggetto delegato è possibile rimuoverla dalla lista *“Richieste di accettazione delega o mandato inviate”* (**Figure 19 e 20**).

Figura 19

Home/Richieste di delega o mandato inviate

PROCEDIMENTI CHE HAI DELEGATO

Visualizza 10 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Delegato
52	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	24/03/2023 11:47		23/03/2023	AVVOCATO ESEMPIO VVCSMP80A01H501C

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

Figura 20

Home/Richieste di delega o mandato inviate

PROCEDIMENTI CHE HAI DELEGATO

Visualizza 10 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Delegato
Nessun dato presente nella tabella							

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

Precedente Successivo

RICHIESTE IN ATTESA DI ACCETTAZIONE DEL DESTINATARIO

Visualizza 10 elementi

Numero	Delegato	Data	Stato	Tipologia	Operatore	Regione	Azioni
52	Avvocato Esempio VVCSMP80A01H501X (Soggetto accreditato)	24/03/2023 11:45	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione	OPERATORE TRENO E BUS		✗

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

11. VISUALIZZAZIONE DELLE ISTANZE E RICHIESTE DI DELEGA

11.1. Nella sezione “*Le tue bozze*” viene mostrata la lista delle istanze salvate e non ancora inviate. Da qui è possibile riprendere l’inserimento dell’istanza (**Figura 21**).

Figura 21

Id	Tipologia	Operatore	Data	Delega	Azioni
25	IC	OPERATORE TRENO E BUS	24/03/2023 12:06		

11.2. Nella sezione “*I tuoi procedimenti*” viene mostrata la lista delle istanze di conciliazione inserite, sia in corso che concluse. Le istanze mostrate in tale lista possono essere filtrate tramite la maschera di ricerca che la precede. Dalla colonna “*Azioni*” è possibile accedere al dettaglio del procedimento in cui saranno presenti tutte le azioni possibili sul procedimento (**Figura 22**).

Figura 22

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
48	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	23/03/2023 11:45		20/03/2023	
47	Procedimento concluso con mancato accordo	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	23/03/2023 11:15		20/02/2023	
44	Archiviato per rinuncia dell'utente	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	21/03/2023 12:27		20/03/2023	
46	Procedimento concluso con accordo	Conciliazione semplificata	OPERATORE TRENO E BUS	20/03/2023 17:31		20/03/2023	
43	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata	AER LINGUS LIMITED	08/03/2023 13:15		08/03/2023	

11.3. Nella sezione “*Deleghe e mandati*”, è possibile ricevere in delega la gestione di procedimenti presentati da altri soggetti. In questa sezione viene mostrata la lista dei procedimenti per cui si è delegati (**Figura 23**).

Figura 23

Home/Richieste di delega o mandato in attesa di accettazione

PROCEDIMENTI PER I QUALI SEI DELEGATO

Visualizza 10 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza
45	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione	FLIXBUS ITALIA S.R.L.	20/03/2023 16:14		20/03/2023

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

RICHIESTE IN ATTESA DI ACCETTAZIONE

Visualizza 10 elementi

Numero	Cliente	Data	Stato	Tipologia	Operatore	Regione	Accetta/Rifiuta
Nessun dato presente nella tabella							

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

Precedente Successivo

11.4. Dalla lista “*Richieste di accettazione delega ricevute*” è possibile accettare o rifiutare una richiesta di delega inviata da un altro utente. Per l’accettazione di una richiesta di delega è necessario inserire il codice OTP ricevuto via e-mail.

11.5. La richiesta di delega ricevuta può essere rifiutata: in questo caso la gestione del procedimento resta all’utente richiedente.

12. OPERATORE ECONOMICO

12.1. L’Operatore economico gestisce le attività di propria competenza sulla piattaforma ConciliaWeb, nel rispetto delle norme del RGPD, tramite i seguenti ruoli: il Segretario Master, la Segreteria, l’Incaricato e l’utilizzatore *Guest*, e garantisce che le Segreterie e gli Incaricati dispongano dei necessari poteri per la firma degli accordi transattivi e dei verbali di conciliazione.

12.2. Le Segreterie e gli Incaricati dell’Operatore economico possono accedere alla piattaforma, oltre che con SPID o CIE, anche tramite registrazione. Il manuale dedicato alla procedura di accesso e registrazione ai sistemi on-line dell’Autorità di regolazione dei trasporti è disponibile al link: https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/ManualeUtente/PortaleServiziARTManualeUtente_it-IT.pdf.

12.3. Il Segretario Master, che accede alla piattaforma esclusivamente tramite SPID o CIE:

- a) cura il popolamento e l’aggiornamento dei dati aziendali presenti sulla piattaforma (**Figura 24**);

Figura 24

- b) provvede alla creazione di una o più Segreterie e alla tenuta e aggiornamento delle informazioni relative alle stesse, in Particolare le aree di specializzazione assegnate e gli indirizzi di posta elettronica certificata cui il sistema notifica gli atti generati nel corso dei procedimenti (**Figura 25**);

Figura 25

- c) può svolgere tutti gli adempimenti di competenza delle segreterie di cui al punto 3 e, in Particolare, la sottoscrizione degli atti qualora la Segreteria di riferimento non sia abilitata a farlo.

12.4. La Segreteria cura:

- a) la gestione anagrafica di tutte le utenze afferenti alla Segreteria: creazione, modifica e attivazione/disattivazione (**Figura 26**);

Figura 26

Home/Utenti

Ricerca +

Visualizza 10 elementi

Id	Cognome	Nome	Codice Fiscale	Email login
8	OPERATORE	SEGRETARIO	PRTSRT80A01H501P	Non Disponibile

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

+ Aggiungi utente

- Segretario operatore
- Operatore
- Guest

b) l'assegnazione delle pratiche agli Incaricati e l'eventuale sostituzione degli stessi (**Figura 27**);

Figura 27

Home/Conciliazioni

Esporta Ricerca +

Assegna

Visualizza 10 elementi

Assegna	Numero	Tipologia	Stato	Incaricato	Data aggiornamento	Regione	Cliente/Azienda e Referente	Data Istanza	Termine regolamentare	Data udienza
<input checked="" type="checkbox"/>	51	Conciliazione semplificata	In attesa della firma del conciliatore	SEGRETARIO OPERATORE	24/03/2023 13:16		ESEMPIO UTENTE TNTSMP80A01H501C	15/03/2023	14/04/2023	
<input type="checkbox"/>	50	Conciliazione semplificata	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	SEGRETARIO OPERATORE	24/03/2023 13:03		ESEMPIO UTENTE TNTSMP80A01H501C	15/03/2023	14/04/2023	

c) la sottoscrizione degli accordi di negoziazione diretta, ove non sottoscritti da un Incaricato.

12.5. L'Incaricato partecipa personalmente alla procedura di conciliazione, previa assegnazione da parte della Segreteria.

12.6. L'utilizzatore *Guest* ha piena visibilità di tutti fascicoli, ma non può svolgere alcuna ulteriore attività sulla piattaforma.

13. FASCICOLO E INSERIMENTO DI DOCUMENTI NEL FASCICOLO

13.1. Laddove in fase di presentazione dell'istanza, non sia stata allegata tutta la documentazione obbligatoria, ovvero risulti necessaria ulteriore documentazione, l'Ufficio Conciliazioni ART attiva una "Richiesta di documentazione", che risulterà visibile nel Fascicolo documentale e per la quale la parte istante riceverà un'apposita notifica.

È possibile integrare la documentazione richiesta entro i termini specificati nella richiesta di documentazione, mediante l'apposita funzione "Risposta a richiesta documentazione", che verrà visualizzata nella sezione "Accesso documentale" (**Figura 28**).

13.2. La schermata per rispondere ad una richiesta di documentazione consente di definire la tipologia

di documento da un menu a tendina, di specificare una descrizione del documento e alternativamente di allegare un file o di scrivere un testo (**Figura 29**). Attenzione: se il documento viene caricato con altra funzione (es. “Aggiungi documento”), l’istanza rimane bloccata e si rende necessario ripresentarla.

Figura 28



Figura 29

Tipo
Risposta al reclamo dell'operatore ▼

Descrizione
Titolo del documento ✕
Campo obbligatorio

File
Scegli file Nessun file selezionato ✕
Inserire un valore tra testo e documento

Testo
Inserire un valore tra testo e documento

Carica i documenti richiesti

13.3. È possibile in ogni momento visualizzare e scaricare il fascicolo documentale con le apposite funzionalità, nonché caricare nuovi documenti; per i documenti protocollati viene visualizzato il numero di protocollo e la relativa data (**Figura 30 e 31**).

Figura 30

ART

IT ESEMPIO UTENTE

Home/Conciliazioni/Procedimento 51

Procedimento IC/51/2023

Fascicolo documentale

Cliccando su una delle tab sotto puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo, puoi caricare documenti in formato pdf, immagini in formato jpg o png o file audio nei formati mp3, wav mpeg ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti Aggiungi documento Scrivi testo

Verbale di mancato accordo 24/03/2023 13:15

Creato da: ART - Art Segretario
Protocollo il: 24/03/2023 13:18
Numero di protocollo: 3943
Firmato da: Esempio Utente - 24/03/2023 13:15
Firmato da: OPERATORE TRENO E BUS - Segretario Operatore - 24/03/2023 13:16
Firmato da: ART - Art Segretario - 24/03/2023 13:16

Designazione conciliatore responsabile 24/03/2023 13:05

Creato da: ART - Art Segretario

Designazione conciliatore responsabile 24/03/2023 13:04

Creato da: ART - Art Segretario

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

Figura 31

ART

IT ESEMPIO UTENTE

Home/Conciliazioni/Procedimento 51

Procedimento IC/51/2023

Fascicolo documentale

Cliccando su una delle tab sotto puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo, puoi caricare documenti in formato pdf, immagini in formato jpg o png o file audio nei formati mp3, wav mpeg ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti **Aggiungi documento** Scrivi testo

Fermo restando quanto indicato nell'informativa privacy, si segnala che i documenti allegati saranno interamente visibili anche dall'operatore. Si invita, pertanto, a non caricare documenti che si ritengono riservati.

Tipo

Risposta al reclamo dell'operatore ✓

Validato

Descrizione ✗

Campo obbligatorio

File ✗

Scegli file Nessun file selezionato

Campo obbligatorio

Inserisci Annulla e torna indietro

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

13.4. È possibile anche inserire un testo descrittivo per comunicare con l'altra Parte (**Figura 32**).

Figura 32

ART IT ESEMPIO UTENTE

Home/Conciliazioni/Procedimento 51

Procedimento IC/51/2023

Fascicolo documentale

Cliccando su una delle tab sotto puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo, puoi caricare documenti in formato pdf, immagini in formato jpg o png o file audio nei formati mp3, wav mpeg ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti Aggiungi documento Scrivi testo

Tipo
Risposta al reclamo dell'operatore ✓

Validato

Descrizione ✗
Campo obbligatorio

Scrivi qui

Campo obbligatorio

Inserisci Annulla e torna indietro

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

14. ECCEZIONE DI INAMMISSIBILITÀ

14.1. L'Operatore economico può sollevare eventuali eccezioni di inammissibilità dell'istanza tramite l'apposito strumento della piattaforma e l'utente ha facoltà di controdedurre a tali eccezioni caricando documenti o scrivendo le proprie osservazioni nel fascicolo elettronico.

14.2. L'archiviazione per inammissibilità è comunicata dalla Segreteria alle Parti tramite la piattaforma (Figura 33).

Figura 33

ART IT SEGRETARIO OPERATORE

Home/Conciliazioni/Procedimento 50

Procedimento IC/50/2023

Segnala inammissibilità/improcedibilità

Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

- Segnala inammissibilità/impr...
- Assegna incaricato
- Riassegna segreteria operatori

15. COMUNICAZIONE DI NON PARTECIPAZIONE

15.1. L'Operatore economico può comunicare di non voler partecipare alla conciliazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della Disciplina, utilizzando la funzionalità "Non adesione" nel box "Azioni procedimento" (Figura 34 e 35). In tal caso il Servizio conciliazioni ART redige un verbale di esito negativo.

Figura 34

The screenshot shows the ConciliaWEB ART interface. The header is blue with the ART logo on the left and user information (IT, notifications, and 'SEGRETARIO OPERATORE') on the right. The left menu has 'Utenti' and 'Conciliazioni'. The main content area is titled 'Procedimento IC/55/2023' and contains three sections: 'Stato' (Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso), 'Parti' (ESEMPIO UTENTE, Indirizzo: via Roma 2, Codice fiscale: TNTSMP80A01H501C), and 'Contatti cliente' (ESEMPIO UTENTE, Cellulare: +39123456789, Email: conc-art@inera.it). The right sidebar has three sections: 'ACCESSO DOCUMENTALE' (Dettaglio procedimento, Fascicolo documentale, Download fascicolo procedimento), 'COMUNICA CON LE PARTI' (Comunicazione con le parti), and 'AZIONI PROCEDIMENTO' (Segnala inammissibilità/impr..., Non adesione, Assegna incaricato, Riassegna segreterie operatori).

Figura 35

The screenshot shows the ConciliaWEB ART interface with the 'Non adesione' form. The header and left menu are the same as in Figure 34. The main content area is titled 'Procedimento IC/55/2023' and contains a form with a text area for the user to confirm non-adherence. The text area contains the text: 'Vuoi davvero non aderire? Inserendo il token ricevuto e cliccando su "Conferma non adesione" non puoi più tornare indietro.' Below the text area is a green button labeled 'Conferma non adesione'. The right sidebar is identical to the one in Figure 34.

16. NEGOZIAZIONE DIRETTA TRA LE PARTI

16.1. Nell'ambito della procedura di conciliazione le Parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte attraverso la piattaforma, fino a quando il Conciliatore non abbia formulato una proposta conciliativa (articolo 9, comma 1, della Disciplina) o di esito negativo (articolo 9, comma 7, della Disciplina).

16.2. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Disciplina, in caso di accordo transattivo raggiunto fra le Parti, l'Operatore economico formula, tramite l'apposita funzione, una proposta di accordo, che sottoscrive con OTP; l'utente conferma la propria accettazione con la medesima modalità. La piattaforma mette a disposizione delle Parti una attestazione di accordo raggiunto, recante la firma elettronica di entrambe. Nel formulare la proposta di accordo l'Operatore economico può selezionare l'opzione per cui essa abbia validità limitata nel tempo; in tal caso la proposta decade automaticamente se l'Utente non la accetta entro 15 giorni da quando gli è stata notificata (**Figure 36 e 37**).

Figura 36

The screenshot displays the user interface of the ConciliaWEB ART platform. At the top, there is a blue header with the ART logo and navigation links. Below the header, a sidebar menu on the left lists various functions like 'Bozze', 'Conciliazioni', and 'Deleghe e mandati ricevuti'. The main content area is titled 'Procedimento IC/50/2023' and shows a status message: 'Proposta rifiutata: operazione eseguita con successo'. Below this, a section titled 'Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta' contains a message from the user dated 15/03/2023, detailing a reimbursement request of 100.00 euros. A response from the operator, dated 15/03/2023, is shown below, indicating a reimbursement of 50 euros. A subsequent message from the user, dated 24/03/2023, states that the reimbursement is insufficient. On the right side, there are three vertical panels: 'ACCESSO DOCUMENTALE' with links to 'Dettaglio procedimento', 'Fascicolo documentale', and 'Download fascicolo procedimento'; 'COMUNICA CON LE PARTI' with a link to 'Comunicazione con le parti'; and 'AZIONI PROCEDIMENTO' with buttons for 'Integrazione', 'Invia proposta di delega', and 'Rinuncia'.

Figura 37



Servizio conciliazioni ART



CONTROVERSIA Utente Esempio - OPERATORE TRENO E BUS
IC/53/2023

In data 29/03/2023 , mediante utilizzo della piattaforma *ConciliaWeb*,

L'utente Utente Esempio, codice fiscale TNTSMP80A01H501C, e OPERATORE TRENO E BUS

dichiarano di avere raggiunto un accordo transattivo, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, 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 di cui alla delibera n. 21/2023, in relazione alla controversia in epigrafe alle seguenti condizioni:

OPERATORE TRENO E BUS si impegna a.....

La PARTE ISTANTE dichiara di accettare la proposta transattiva dell'operatore OPERATORE TRENO E BUS, rinunciando alla presente procedura e a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia.

Si dà atto che le Parti abbiano rispettivamente espresso la propria piena adesione ai termini definiti nel presente verbale tramite apposizione del codice di sicurezza trasmesso ai relativi recapiti.

17. CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA

17.1. Se non si raggiunge l'accordo nella fase di negoziazione diretta, la conciliazione procede con l'aiuto del Conciliatore. Nella fase di conciliazione semplificata, le Parti possono dialogare tramite lo strumento "Comunicazioni con le Parti".

17.2. In questa fase il Conciliatore potrà intervenire nello scambio di messaggi ed eventualmente formulare una proposta di accordo. Il funzionamento è analogo a quanto descritto per la negoziazione diretta, tuttavia, per perfezionare l'accordo, in questo caso, la proposta fatta dal Conciliatore dovrà essere accettata sia dall'Operatore che dall'istante entro il termine di 10 giorni dall'emissione del verbale di accordo. In caso contrario la procedura ritornerà automaticamente alla fase di Conciliazione semplificata.

17.3. La proposta formulata dall'altra Parte o dal Conciliatore può essere accettata o rifiutata tramite gli appositi tasti. È inoltre possibile visionare l'anteprima del verbale di accordo che verrà prodotto in caso di accettazione di entrambe le Parti.

17.4. Nel caso in cui l'accordo non sia raggiunto, il Conciliatore formula una proposta di mancato accordo, visualizzabile nella sezione "Comunicazione con le Parti", che può essere accettata o rifiutata entro 10 giorni (articolo 9, comma7, della Disciplina, **Figura 38**).

17.5. Anche se solo una delle due Parti accetta la proposta di mancato accordo, il relativo verbale può essere generato dal conciliatore e posto in firma alle Parti. Se una delle due parti rifiuta la proposta di mancato accordo e l'altra non si pronuncia nei tempi previsti, il conciliatore potrà comunque procedere alla redazione del verbale di mancato accordo. Solo in presenza di un rifiuto esplicito della proposta di verbale

di mancato accordo da entrambe le Parti, l'istanza ritorna in conciliazione semplificata, mentre qualora entrambe le Parti non si pronuncino nei tempi previsti, trascorsi 10 giorni il Conciliatore potrà comunque redigere il verbale di mancato accordo.

17.6. Il verbale di mancato accordo redatto dal Conciliatore rimane in bozza, consultabile nel fascicolo documentale, fino a che una delle Parti non lo sottoscrive o, in mancanza, per 2 giorni lavorativi, trascorsi i quali può essere firmato dal Conciliatore. Solo dopo la firma del Conciliatore e la protocollazione, l'istanza si conclude.

17.7. Qualora l'Operatore economico non partecipi, il Conciliatore, dopo 30 giorni dalla presentazione dell'istanza può redigere un verbale di mancato accordo per mancata partecipazione. Qualora la Parte istante non partecipi, il Conciliatore può redigere, dopo 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, un'archiviazione per mancata comparizione.

Figura 38

18. SOTTOSCRIZIONE DEGLI ATTI

18.1. Le istanze e tutti gli atti per i quali è richiesta la firma delle Parti sono sottoscritti dalle stesse tramite OTP, generata dalla piattaforma e comunicata tramite e-mail.

18.2. Ai sensi dell'articolo 9, comma 10, della Disciplina, qualora una o entrambe le Parti comunichino, tramite la piattaforma o posta elettronica, l'impossibilità di sottoscrivere il verbale per impedimento di natura tecnico-informativa o causa di forza maggiore, il Responsabile dell'istruttoria genera nuovamente il verbale, nel quale si dà atto anche dei motivi di impedimento alla sottoscrizione. Tale verbale è sottoscritto dal Responsabile dell'istruttoria con firma digitale.

18.3. Se il procedimento di conciliazione si conclude, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della Disciplina, per mancata adesione dell'Operatore economico, il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione generato dalla piattaforma.

18.4. Se il procedimento si conclude, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, della Disciplina, con dichiarazione di rinuncia della Parte istante, inserita sulla piattaforma e firmata tramite OTP, l'archiviazione è generata

automaticamente dalla piattaforma.

18.5. Se il procedimento si conclude, ai sensi dell'articolo 9, comma 9, della Disciplina, per mancata comparizione della Parte istante o di entrambe le Parti, il verbale di mancata comparizione generato dalla piattaforma è sottoscritto dal Responsabile dell'istruttoria con firma digitale.