



ART Autorità
di Regolazione
dei Trasporti

VADEMECUM PER IL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART

Presentazione di istanze di conciliazione
tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb ART

21 agosto 2025

ART

INDICE

PREMESSA	2
1. IL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART	2
1.1. Accesso alla piattaforma ConciliaWeb ART	2
1.1.1. Passaggi preliminari per la presentazione di una richiesta di Conciliazione	3
1.1.2. Creazione dell'istanza di Conciliazione	7
1.1.2.1. Compilazione del "Formulario IC: istanza di conciliazione"	8
1.1.2.1.1. Sezione "Reclami"	8
1.1.2.1.2. Sezione "Risposta al reclamo"	9
1.1.2.1.3. Sezione "Titoli di viaggio"	10
1.1.2.1.4. Sezione "Altri passeggeri"	11
1.1.2.1.5. Sezione "Disservizi"	12
1.1.2.1.6. Sezione "Dati controversia"	13
1.1.2.1.7. Sezione "Le tue richieste"	14
1.1.2.1.8. Sezione "Documentazione conciliazione disposta da autorità giudiziaria"	15
1.1.2.1.9. Sezione "Allegati"	15
1.1.3. Conclusione della procedura di caricamento e invio dell'istanza di conciliazione	17

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1. Pagina di accesso alla piattaforma ConciliaWeb ART	3
Figura 2. Richiesta di Conciliazione per tipologia di servizio di trasporto	4
Figura 3. Ultimi passaggi di conferme e risposte per procedere alla richiesta di Conciliazione	5
Figura 4. Pagina di compilazione della richiesta: "Formulario IC: istanza di conciliazione"	7
Figura 5. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: RECLAMI	8
Figura 6. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: RISPOSTA AL RECLAMO	9
Figura 7. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: TITOLO DI VIAGGIO	10
Figura 8. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: ALTRI PASSEGGERI	11
Figura 9. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: DISSERVIZI	12
Figura 10. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: DATI CONTROVERSIA	13
Figura 11. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: LE TUE RICHIESTE	14
Figura 12. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: DOCUMENTI AUTORIZZAZIONE GIUDIZIARIA	15
Figura 13. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: ALLEGATI	16

PREMESSA

Oltre a svolgere le funzioni di regolatore indipendente per il settore dei trasporti in Italia e ad essere l'organismo nazionale responsabile della corretta applicazione dei [Regolamenti europei](#) in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano a bordo di treni, autobus e navi, l'**Autorità di regolazione dei trasporti disciplina**, anche per il settore aereo, **modalità semplici e non onerose per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori** (cosiddette *Alternative Dispute Resolution – ADR o Conciliazioni*).

1. IL SERVIZIO CONCILIAZIONI ART

Attraverso la piattaforma online [ConciliaWeb](#) ART, è possibile richiedere all'Autorità una Conciliazione per risolvere le controversie relative ai viaggi in treno, nave, autobus, e aereo, secondo quanto previsto dalla Disciplina adottata dall'Autorità con [delibera n. 21/2023](#).

Per informazioni sulla "**Disciplina 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**", è possibile consultare la sezione: [Servizio Conciliazioni ART](#).

1.1. Accesso alla piattaforma ConciliaWeb ART

Per accedere alla [piattaforma on-line ConciliaWeb ART](#) è necessario disporre del **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)** almeno di livello 2 o, in alternativa, utilizzare le credenziali **CIE (Carta di Identità Elettronica)**. *(Nota bene: gli utenti con residenza in Italia possono accedere al servizio utilizzando esclusivamente SPID o CIE. Solo nel caso di utenti stranieri, l'accesso è consentito tramite apposite credenziali, previa registrazione. In questo caso, la pagina dedicata alla registrazione è richiamabile dalla pagina di accesso ai servizi online ART selezionando la voce "[Registrati ora](#)" all'interno della pagina "Credenziali").*

Chi intende presentare una istanza di conciliazione deve munirsi dei seguenti documenti in formato pdf:

- il titolo di viaggio (prenotazione, carta d'imbarco);
- il reclamo inviato all'operatore (che non abbia superato i 12 mesi);
- la risposta al reclamo ricevuta da parte dell'operatore, ove disponibile.

In fase di caricamento, occorre specificare se l'istanza viene presentata per sé o per altre persone. Nel caso in cui l'istanza viene presentata per conto di altre persone (ad esempio da un'associazione di consumatori, un avvocato, un familiare o un'altra persona giuridica), insieme ai documenti sopra elencati, occorrono:

- il documento d'identità delle altre persone;
- la delega o il mandato (secondo i modelli resi disponibili sul sito web ART a questo [link](#) nella sezione "DELEGHE E MANDATI").

1.1.1. Passaggi preliminari per la presentazione di una richiesta di Conciliazione

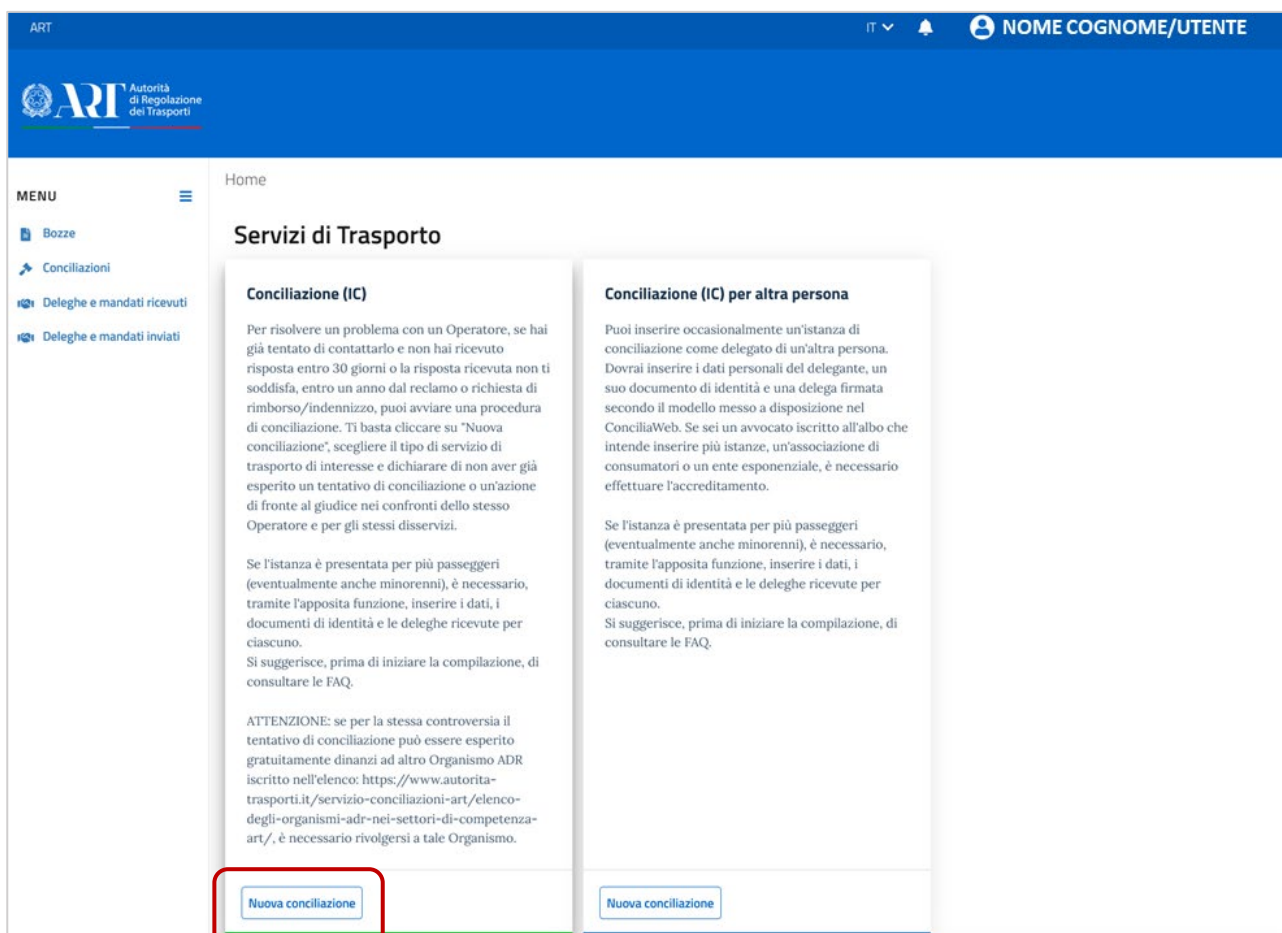
All'interno della piattaforma, nella pagina di accesso, è possibile scegliere di presentare la richiesta di **Conciliazione** (cfr. Figura 1.):

- per sé, o
- per altra persona;

clickando sul bottone **“NUOVA CONCILIAZIONE”** in una delle due aree dedicate:

- Conciliazione (IC);
- Conciliazione (IC) per altra persona.

Figura 1. Pagina di accesso alla piattaforma ConciliaWeb ART



Dopo aver cliccato sul bottone “NUOVA CONCILIAZIONE”, per procedere all'inserimento della richiesta, è **necessario selezionare la tipologia di servizio di trasporto** (aereo, con autobus, ferroviario, via mare e per vie navigabili interne) **tra quelle presenti nel menu a tendina reso disponibile** che si aprirà sempre nella stessa pagina, **dopo aver selezionato la tipologia di Conciliazione scelta: per sé o per altra persona** (cfr. Figura 2.).

Figura 2. Richiesta di Conciliazione per tipologia di servizio di trasporto

nei-settori-di-competenza-art/, è necessario rivolgersi a tale Organismo.

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

Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza, pur avendo contattato l'Operatore, sono già trascorsi 30 giorni senza ricevere risposta, o di aver ricevuto una risposta non soddisfacente (in questo caso è obbligatorio allegare anche la risposta).

Confermo che non è già stato esperito il tentativo di conciliazione

È già stata proposta azione giudiziaria per gli stessi disservizi?

Sì No

Crea

Dopo aver selezionato la tipologia di servizio di trasporto di interesse, occorre:

- **confermare con una spunta le tre voci:**
 - ✓ Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza è già stato contattato l'Operatore con un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo e che da tale contatto non è comunque trascorso più di un anno. Nel caso non sia ancora stato contattato l'Operatore, è necessario farlo: [cliccando qui](#) sarà possibile visualizzare le modalità di contatto messe a disposizione dagli Operatori.
 - ✓ Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza, pur avendo contattato l'Operatore, sono già decorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o di aver ricevuto risposta non soddisfacente (in questo caso è obbligatorio allegare anche la risposta).
 - ✓ Confermo che non è già stato esperito il tentativo di conciliazione.

- **rispondere "SI" oppure "NO" alla domanda:**
 - "È già stata proposta azione giudiziaria per gli stessi disservizi?"

Figura 3. Ultimi passaggi di conferme e risposte per procedere alla richiesta di Conciliazione

ART IT NOME COGNOME/UTENTE

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 o indennizzo e che da tale contatto non è comunque trascorso più di un anno. Nel caso non sia ancora stato contattato l'Operatore, è necessario farlo: [cliccando qui](#) sarà possibile visualizzare le modalità di contatto messe a disposizione dagli Operatori.

Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza, pur avendo contattato l'Operatore, sono già trascorsi 30 giorni senza ricevere risposta, o di aver ricevuto una risposta non soddisfacente (in questo caso è obbligatorio allegare anche la risposta).

Confermo che non è già stato esperito il tentativo di conciliazione

È già stata proposta azione giudiziaria per gli stessi disservizi?

Sì No

Crea

Se la risposta alla domanda “È già stata proposta azione giudiziaria per gli stessi disservizi?” è:

- **NO**

- si può procedere direttamente a cliccare il bottone “**CREA**” e si aprirà la pagina con il “**Formulario IC: istanza di conciliazione**” per inserire un'istanza, compilando tutti i campi e inserendo tutti i dati richiesti, ma – nota bene – **solo nel caso in cui sia già stata ricevuta una risposta, ritenuta non soddisfacente, ad un reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo da parte dell'operatore responsabile del servizio, oppure se sono passati almeno 30 giorni dall'invio del reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo e non è stata ricevuta alcuna risposta.**

- **SI**

comparirà la seguente domanda:

“Il tentativo di conciliazione è stato disposto dall’autorità giudiziaria?”

ART IT NOME COGNOME/UTENTE

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

Tipologia di servizio

Trasporto aereo

Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza è già stato contattato l'Operatore con un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo e che da tale contatto non è comunque trascorso più di un anno. Nel caso non sia ancora stato contattato l'Operatore, è necessario farlo: [cliccando qui](#) sarà possibile visualizzare le modalità di contatto messe a disposizione dagli Operatori.

Confermo che per i disservizi oggetto di questa istanza, pur avendo contattato l'Operatore, sono già trascorsi 30 giorni senza ricevere risposta, o di aver ricevuto una risposta non soddisfacente (in questo caso è obbligatorio allegare anche la risposta).

Confermo che non è già stato esperito il tentativo di conciliazione

È già stata proposta azione giudiziaria per gli stessi disservizi?

Sì No

Il tentativo di conciliazione è stato disposto dall’autorità giudiziaria?

Sì No

Crea

- In caso di **risposta affermativa (SI)**: il sistema consente la creazione dell’istanza, a patto che il provvedimento (solitamente verbale di udienza) col quale il Giudice ha disposto il tentativo di conciliazione venga caricato nella piattaforma;
- In caso di **risposta negativa (NO)**: non è possibile procedere con la presentazione della
- richiesta di conciliazione.

1.1.2. Creazione dell'istanza di Conciliazione

Dopo aver cliccato sul bottone "CREA", si apre la **pagina di "Formulario IC: istanza di conciliazione"**, dove l'utente può procedere alla compilazione delle diverse sezioni e campi (sono indicati quelli obbligatori) con il caricamento dei documenti necessari per procedere correttamente alla richiesta di conciliazione.

Figura 4. Pagina di compilazione della richiesta: "Formulario IC: istanza di conciliazione"

ART IT NOME COGNOME/UTENTE

Autorità di Regolazione dei Trasporti

MENU

- Bozze
- Conciliazioni
- Deleghe e mandati ricevuti
- Deleghe e mandati inviati

Home/Conciliazioni/Nuovo IC

Formulario IC: istanza di conciliazione

i Reclami

Aggiungi

Puoi inserire un'istanza solo se hai già ricevuto una risposta ad un reclamo o richiesta di rimborso 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 (clicca "Aggiungi" per inserire i dati del reclamo).

i Titoli di viaggio

Caricare la copia del titolo di viaggio o altra documentazione comprovante che il viaggio doveva essere effettuato

Aggiungi

Seleziona almeno un elemento!

Istanza presentata da

Nome: NOME UTENTE

Cognome: COGNOME UTENTE

1.1.2.1. Compilazione del “Formulario IC: istanza di conciliazione”

1.1.2.1.1. Sezione “Reclami”

Cliccando sulla **prima sezione del formulario (“RECLAMI”)** si apre automaticamente una finestra *popup*, dove inserire – campo obbligatorio – la data, la modalità di invio e copia del reclamo inviato. Il campo DATA deve essere compilato utilizzando il calendario messo a disposizione nel campo stesso. *(Nota bene: si ricorda che possono essere presentate istanze soltanto per reclami effettuati entro un anno dal disservizio subito e che, di conseguenza, istanze con reclami presentati da oltre un anno non potranno essere inserite)*. Nel caso di tentativo di conciliazione disposto dal Giudice, occorrerà indicare la data del provvedimento (come indicato più avanti nella sezione “Documentazione conciliazione disposta da autorità giudiziaria”).

Figura 5. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: RECLAMI

The screenshot shows the 'RECLAMI' form in the Conciliazione web application. The form is a white popup window with a dark blue header and footer. The header contains the title 'RECLAMI' and a close button. The form fields include: 'Data reclamo' with a placeholder 'GG/MM/AAAA', a red error message below it stating that claims must be filed within one year, a checkbox for 'Ho ricevuto una risposta al reclamo che ritengo non soddisfacente', 'Modalità del reclamo' with radio buttons for 'e-mail' (selected), 'Raccomandata', 'Sportello o biglietteria', and 'Sistema on-line dell'operatore', and 'Copia del reclamo' with a file selection button 'Seleziona file...' and a 'Sfoglia' button. At the bottom are 'Annulla' and 'Aggiungi' buttons.

Nella compilazione del campo “RECLAMI”, oltre all’inserimento della DATA, deve essere obbligatoriamente allegata **copia del reclamo**, in formato leggibile e con data visibile, insieme ad eventuali documenti di attestazione dell’invio del reclamo all’operatore del servizio di trasporto (ad esempio: copia dell’e-mail di invio, oppure conferma dell’invio e di ricezione della PEC, e così via). Se il documento di copia del reclamo non viene caricato, non è possibile proseguire con la richiesta di conciliazione.

1.1.2.1.2. Sezione “Risposta al reclamo”

Nella compilazione della **sezione “RISPOSTA AL RECLAMO”**, nel caso in cui, spuntando la voce *“Ho ricevuto una risposta al reclamo che non ritengo soddisfacente”*, si confermi di aver ricevuto una risposta al reclamo da parte dell’operatore del servizio di trasposto, tuttavia ritenuta non soddisfacente, si apre automaticamente una seconda finestra *popup*, dove devono essere inseriti – campi obbligatori – il riferimento del titolo di viaggio oggetto del reclamo e **copia della risposta ricevuta** da parte dell’operatore (Figura 6).

Figura 6. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: RISPOSTA AL RECLAMO

The image shows a screenshot of the 'RISPOSTE AL RECLAMO' (Responses to Complaints) section in the Conciliazione system. A modal window is open, displaying a form with two mandatory fields, both marked with a red 'X' and the text 'Campo obbligatorio' (Mandatory field).

- Titolo***: A text input field for the title of the complaint.
- Allegato***: A file selection field with a 'Sfoggia' (Browse) button and a red 'X' icon.

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Annulla' (Cancel) and 'Aggiungi' (Add).

In the background, the main interface shows a table of records with columns for 'e-mail', '10/07/2025', 'test-reclamo.pdf', and 'Valido'. Below the table, there is a section titled 'Risposta al reclamo' with a sub-header 'Caricare la risposta al reclamo/richiesta' and an 'Aggiungi' button with the instruction 'Seleziona almeno un elemento!' (Select at least one element!).

1.1.2.1.3. Sezione “Titoli di viaggio”

Successivamente, occorre compilare la **sezione “Titoli di viaggio”**, caricando copia del documento di viaggio (ad esempio: prenotazione o carta di imbarco). Gli allegati devono essere caricati in formato leggibile, con nome del/i passeggero/i, tratta e codice di prenotazione ben visibili. Nel caso di un titolo di viaggio con aeroporto/autostazione/stazione ferroviaria/porto di partenza di un paese fuori dall’Unione europea è raccomandabile caricare copia del titolo di viaggio completo, in modo che sia possibile individuare gli operatori del servizio di trasposto coinvolti e interessati dalla richiesta di conciliazione.

Figura 7. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: TITOLO DI VIAGGIO

The screenshot displays the 'Formulario IC: istanza di conciliazione' interface. The top navigation bar includes the ART logo and the text 'Autorità di Regolazione dei Trasporti'. The main content area is titled 'Formulario IC: istanza di conciliazione' and features a 'Reclami' section with an 'Aggiungi' button. A modal window titled 'TITOLI DI VIAGGIO' is open, showing two required fields: 'Titolo*' and 'Allegato*'. The 'Titolo*' field is empty and has a red error message 'Campo obbligatorio'. The 'Allegato*' field contains a file selection button 'Sfoggia' and also has a red error message 'Campo obbligatorio'. Below the modal, there is a 'Titoli di viaggio' section with a description: 'Caricare la copia del titolo di viaggio o altra documentazione comprovante che il viaggio doveva essere effettuato' and an 'Aggiungi' button. A red arrow points to the 'TITOLI DI VIAGGIO' modal title.

1.1.2.1.4. Sezione “Altri passeggeri”

Figura 8. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: ALTRI PASSEGGERI

Se l’istanza viene presentata anche per conto di altri passeggeri, occorre indicare, nella **sezione “Altri passeggeri”**, il numero di altri dei passeggeri totali, oltre a sé, per i quali si sta compilando il campo dedicato e, successivamente, nella finestra *popup* che si apre in automatico, completare i campi con i **dati di dettaglio relativi a ciascun passeggero**.

The screenshot shows a form section titled "Altri passeggeri". At the top, there is a dropdown menu with the text "Numero di altri passeggeri per i quali l'istanza viene presentata" and a green checkmark icon. Below this, the word "Validato" is displayed. A green "+ Aggiungi" button is visible, and another "Validato" label is shown below it.

The screenshot shows a "PASSEGGERO" popup form with the following fields and validation status:

- Codice fiscale**: Required (red X), with a checkbox for "Codice fiscale non disponibile".
- Nome**: Required (red X).
- Cognome**: Required (red X).
- Genere**: Radio buttons for M and F. Required (red X).
- Data di nascita**: Format GG/MM/AAAA. Required (red X).
- Provincia di nascita**: Dropdown menu. Required (red X).
- Comune di nascita o Stato Estero**: Dropdown menu. Required (red X).
- Data scadenza documento di identità**: Format GG/MM/AAAA. Required (red X).
- Mandato o dichiarazione di chi esercita la potestà genitoriale/**: File selection field. Required (red X).
- Documento di identità (formato pdf,jpg,png; maxsize 5Mb)**: File selection field. Required (red X).
- Documento di identità (eventuale file 2 - formato pdf,jpg,png;)**: File selection field.

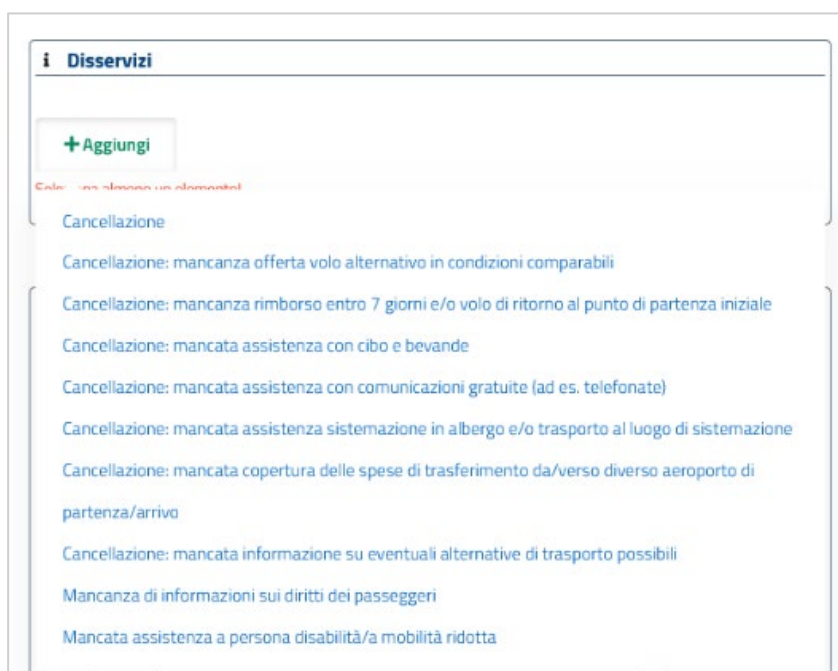
Buttons at the bottom: "Annulla" and "Invia".

Nel caso di istanza presentata anche per altri passeggeri è necessario inserire, per ognuno e obbligatoriamente, i seguenti dati/documenti (anche ove il codice fiscale non fosse disponibile):

- Nome e cognome
- Genere
- Data di nascita
- Provincia di nascita
- Comune di nascita o Stato estero
- Data scadenza documento
- Documento d'identità (si ricorda che la tessera sanitaria non è un documento di identità)
- Mandato (per eventuali passeggeri minorenni, occorre inserire il mandato o la dichiarazione di chi esercita la potestà genitoriale/tutela e relativo documento di identità).

1.1.2.1.5. Sezione "Disservizi"

La **sezione "Disservizi"** mette a disposizione un **menù a tendina con l'elenco di tutti i disservizi per i quali è possibile presentare istanza di conciliazione**. (Nota bene: eventuali altre tipologie di disservizi, non presenti nell'elenco del menù a tendina, non ricadono nell'ambito di applicazione della "Disciplina 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" e, di conseguenza, non possono essere prese in carico dall'Autorità).



Il sistema consente di scegliere più di un disservizio tra quelli in elenco, e per ognuno dovrà essere compilato anche il **campo** – obbligatorio – **di descrizione**.

Figura 9. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: DISSERVIZI

The screenshot shows the "Disservizi" field in the conciliation form. It features a blue header with the title "Disservizi" and a green "+ Aggiungi" button. Below the button, the word "Validato" is displayed. A blue bar highlights the selected option "Cancellazione". Below this bar, there is a text input field labeled "Descrizione" with a red underline and a red "X" icon, indicating it is a required field. To the right of the input field is a red "Elimina" button with a trash icon. A red error message "Campo obbligatorio" is visible at the bottom left of the input field.

1.1.2.1.6. Sezione “Dati controversia”

È necessario compilare i seguenti dati in relazione al viaggio oggetto del disservizio:

- Operatore (va scelto da un menù a tendina)
- Numero volo
- Numero biglietto o prenotazione (così come il numero volo, importante per consentire all’operatore di risalire ai fatti)
- Aeroporto di partenza (porto o stazione a seconda del settore)
- Data prevista partenza (non può essere una data successiva a quella di presentazione dell’istanza)
- Orario partenza
- Aeroporto di arrivo
- Data prevista di arrivo
- Orario arrivo

È inoltre possibile fornire eventuali informazioni aggiuntive riguardo al disservizio verificatosi.

N.B: i dati inseriti non sono modificabili una volta presentata l’istanza quindi si richiede la massima attenzione nella compilazione.

Figura 10. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: DATI CONTROVERSIA

i Dati controversia

Operatore controparte
Seleziona ✘
Campo obbligatorio

Numero volo ✘ Numero biglietto/prenotazione ✘
Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Aeroporto di partenza ✘ Data prevista di partenza ✘ Orario ✘
Campo obbligatorio Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Aeroporto di arrivo ✘ Data prevista di arrivo ✘ Orario ✘
Campo obbligatorio Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

Validato

Recapito telefonico per eventuali comun.

Validato

1.1.2.1.7. Sezione “Le tue richieste”

Nella sezione “**Le tue richieste**” del formulario occorre specificare negli appositi campi le richieste che si vogliono rivolgere all’Operatore e in caso di domanda di rimborso o indennizzo, quantificare l’importo complessivo richiesto (in euro) con voci di dettaglio.

È necessario scegliere la modalità di pagamento tra quelle indicate e, in caso di Bonifico bancario o postale (modalità maggiormente utilizzata dagli Operatori), occorre dichiarare, tramite spunta, che l’intestatario è l’istante o il titolare di delega all’incasso (che dovrà essere prodotta). In seguito, deve essere inserito l’IBAN, il nome dell’intestatario del conto corrente a cui è riferito l’IBAN e il relativo codice Swift/Bic (quest’ultimo campo non è obbligatorio ma fortemente consigliato per agevolare il pagamento da parte degli operatori).

Figura 11. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: LE TUE RICHIESTE

i Le tue richieste

Richieste

Campo obbligatorio

Importo complessivo richiesto

€ ✖

Campo obbligatorio

Modalità di versamento del rimborso

Bonus/voucher per un prossimo viaggio

Carta di credito

Bonifico bancario o postale

Dichiaro che l’intestatario è l’istante o titolare di delega all’incasso.

Campo obbligatorio

Codice IBAN ✖ Swift/Bic ✔

Campo obbligatorio Validato

Intestato a ✖

Campo obbligatorio

1.1.2.1.8. Sezione “Documentazione conciliazione disposta da autorità giudiziaria”

Se nella sezione “Reclami” l’utente ha risposto SI alla domanda: “*Il tentativo di conciliazione è stato disposto dall’autorità giudiziaria?*”, nella sezione “**Documentazione conciliazione disposta da autorità giudiziaria**”, dovrà caricare il provvedimento del Giudice.

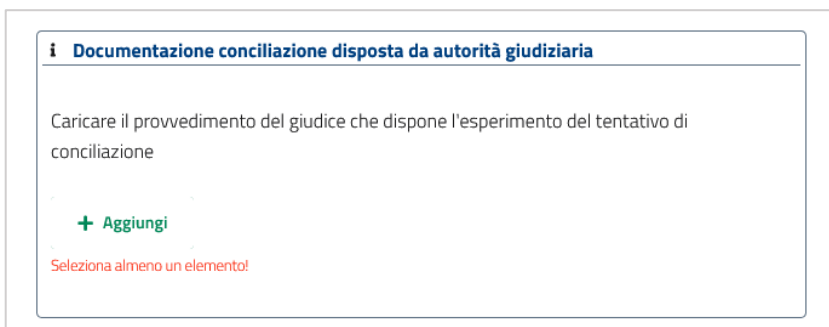
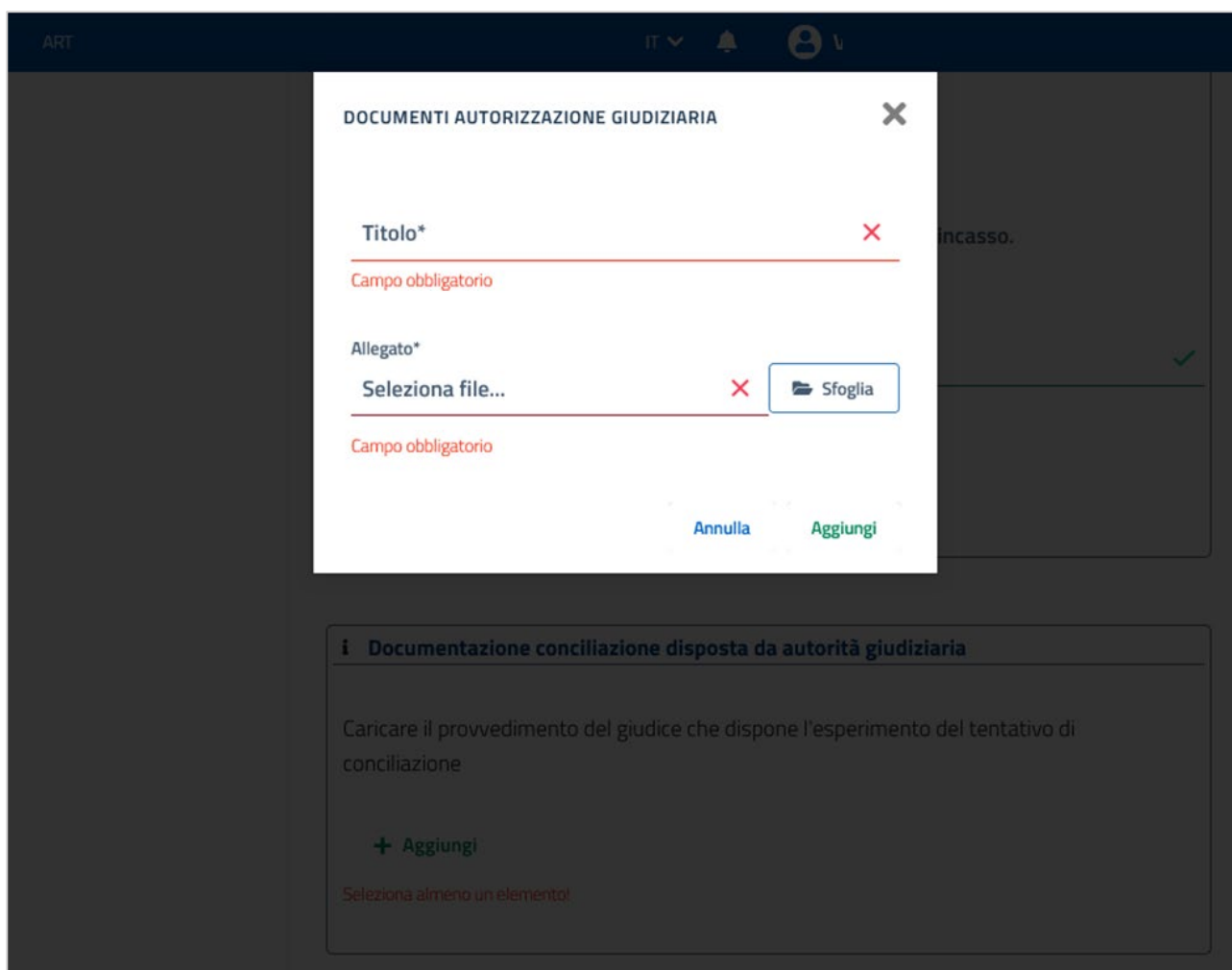


Figura 12. “Formulario IC: istanza di conciliazione” - Campo: DOCUMENTI AUTORIZZAZIONE GIUDIZIARIA



1.1.2.1.9. Sezione “Allegati”

Infine, nell’**ultima sezione “Allegati”**, è possibile allegare eventuali ulteriori documenti utilizzando il campo “ALLEGATI”. Tale sezione non è obbligatoria, ma può essere utile, ad esempio, nel caso di documentazione relativa a spese aggiuntive affrontate dall’utente in conseguenza del disservizio (ad esempio: scontrini o documenti di spesa per pernottamento e/o pasti, viaggio alternativo o altro).

Figura 13. "Formulario IC: istanza di conciliazione" - Campo: ALLEGATI

i Allegati

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.

[+ Aggiungi](#)

Validato

[Salva e invia](#) [Salva bozza](#)

ART

IT

ALLEGATI

Tipologia*

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](#)

[Salva e invia](#) [Salva bozza](#)

HAI BISOGNO DI AIUTO?
FAQ

REGOLAMENTI
Disciplina
Specifiche tecniche
Elenco dei conciliatori di cui all'articolo 11, comma 2, della Disciplina ADR ART

1.1.3. Conclusione della procedura di caricamento e invio dell'istanza di conciliazione

Dopo aver correttamente compilato tutti i campi obbligatori e caricato i documenti necessari, si può procedere a salvare e inviare l'istanza oppure a salvare la bozza per inviarla in un secondo momento, cliccando su uno dei due bottoni:

- **Salva e invia**
- **Salva bozza**

Nota bene: quest'ultimo passaggio va a buon fine soltanto se sono stati compilati tutti i campi obbligatori e caricato i documenti necessari. In caso contrario, comparirà un messaggio di errore con l'indicazione dei campi da completare/documenti da caricare evidenziati in colore in rosso. Altro accorgimento a cui prestare attenzione, è che la piattaforma non consente di caricare il medesimo documento più di una volta, in tal caso, segnalerà di conseguenza errore.

Per confermare la presentazione dell'istanza di conciliazione, **dopo aver cliccato sul bottone "Salva e invia", occorre inserire una *One Time Password (OTP)* che verrà inviata dal sistema all'indirizzo e-mail associato allo SPID o CIE utilizzato dall'utente per accedere alla piattaforma ConciliaWeb** (in caso di mancata ricezione entro un paio di minuti, si raccomanda di controllare la propria casella di posta indesiderata/spam).

Una volta correttamente espletata la procedura di caricamento e invio dell'istanza, questa sarà visibile sotto la voce "Conciliazioni" del profilo utente all'interno della piattaforma ConciliaWeb.

Al fine di una corretta partecipazione alla procedura di conciliazione, si ricorda di verificare periodicamente lo stato di lavorazione dell'istanza, nelle sezioni "Fascicolo documentale" e "Comunicazione tra le parti".



Via Nizza 230 – 10126 Torino
www.autorita-trasporti.it