



AGENS

Agenzia federale dei Trasporti e Servizi

Roma, 4 aprile 2023
Prot. n. 051/23/H.10

Alle Aziende associate

L o r o S e d i

OGGETTO: ART – Attivazione della piattaforma “ConciliaWeb” per la risoluzione giurisdizionale delle controversie (ADR) tra operatori e utenti

Si informano le associate che **a partire dal 3 aprile è operativa**, attraverso il sito internet dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART), la **piattaforma “[ConciliaWeb](#)”, lo strumento telematico per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie** (c.d. ADR – *Alternative Dispute Resolution*) **tra utenti e operatori economici dei servizi di trasporto.**

Si ricorda che la piattaforma “ConciliaWeb” consente di risolvere, tramite la conciliazione, le controversie tra utenti e operatori economici (per maggiori informazioni e riferimenti, v. [Circolare Agens n. 30 del 27 febbraio 2023](#)).

La disciplina delle procedure ADR adottata da ART prevede che, prima di rivolgersi al giudice, occorrerà **tentare la conciliazione dinanzi al “Servizio Conciliazioni” ART**, oppure, in alternativa, alle Camere di Commercio aderenti alla Convenzione ART-Unioncamere, o ad altro organismo ADR ai sensi del Codice del consumo.

Si segnala che nelle [Specifiche tecniche di utilizzo](#) della Piattaforma predisposte dall’ART, è tra l’altro chiarito che:

- 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’utilizzatoreGuest, e garantisce che le Segreterie e gli Incaricati dispongano dei necessari poteri per la firma degli accordi transattivi e dei verbali di conciliazione;
- le Segreterie e gli Incaricati dell’Operatore economico possono accedere alla piattaforma, oltre che con SPID o CIE, anche tramite registrazione.



AGENS

Agenzia confederale dei Trasporti e Servizi

Si riporta, inoltre, il [manuale](#) dedicato alla procedura di accesso e registrazione ai sistemi on-line dell'Autorità di regolazione dei trasporti.

Per informazioni di maggiore dettaglio sul funzionamento operativo del servizio e per la modulistica si rinvia alle pagine del sito dell'ART dedicate alla [Piattaforma Conciliaweb](#).

Riservandoci di fornire eventuali ulteriori aggiornamenti, restiamo a disposizione per quanto possa occorrere.

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale

Fabrizio Molina