LEGA CONSUMATORI | FORMAZIONE OPERATORI

Turismo accessibile e tutela giuridica: i metodi ADR

Focus: Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e piattaforma ConciliaWeb

Percorso operativo per gli operatori · 2 ore (120 minuti)

Attività realizzata nell'ambito del progetto finanziato dal MIMIT art. 148 - L. 388/2000 - DD 12 maggio 2025

Programma del corso: 120 minuti

Modulo	Contenuto	Tempo
1	ADR: principi essenziali e ruolo dell’operatore	10 min
2	Metodo di presa in carico e reclamo preliminare	10 min
3	ART e ConciliaWeb: competenza, accesso e procedura	40 min
4	Casi pratici ART, inclusi trasporto aereo e bagaglio	15 min
5	Conciliazione paritetica: caso Trenitalia e scelta della procedura	15 min
6	Altre controversie turistiche e turismo accessibile	10 min
7	Esercitazione, checklist e domande finali	20 min

Obiettivi formativi

1. Distinguere reclamo, conciliazione e segnalazione all’autorità.
2. Capire se la controversia rientra nell’ambito ART e se il disservizio è ammesso a ConciliaWeb.
3. Controllare reclamo, decorso dei termini, documenti e termine annuale per l’istanza.
4. Compilare la domanda e seguire il fascicolo sulla piattaforma.
5. Comprendere l’effetto dell’accordo e la conciliazione come condizione di procedibilità, con le eccezioni.
6. Scegliere tra ConciliaWeb e un’altra procedura gratuita, senza procedure parallele incompatibili.

ADR: che cos’è e perché è importante

Alternative Dispute Resolution: procedure che permettono a consumatore e professionista di cercare una soluzione senza iniziare subito un giudizio.

Quadro generale: Codice del consumo, Parte V, Titolo II-bis, artt. 141–141-decies (direttiva 2013/11/UE), più procedure settoriali con requisiti propri.

Non esiste una sola ADR: la procedura dipende da settore, servizio, domanda, responsabile e procedure gratuite alternative.

Elenchi ADR: non scegliere un organismo solo perché si trova online. Verificare Autorità competente, iscrizione nell’elenco, competenza sul caso, adesione dell’impresa, reclamo preventivo e costi.

Quattro strumenti da non confondere

Reclamo

Comunicazione al soggetto competente: fatti e richiesta concreta (rimborso, indennizzo, compensazione, risarcimento). Conservare prova dell’invio.

Segnalazione

Porta la violazione a conoscenza dell’autorità e alimenta la vigilanza. Non sostituisce il reclamo né garantisce il pagamento.

Conciliazione

Un terzo imparziale aiuta le parti a trovare un accordo. Non emette sentenza: decide la volontà delle parti.

Giudizio

Il giudice decide in base alle prove. In alcuni casi di trasporto serve prima la conciliazione, con eccezioni da verificare.

Presa in carico: otto verifiche iniziali

- **Chi** ha acquistato e chi presenta la domanda (delega o mandato)
- **Che cosa**: servizio, data, tratta, prenotazione, prezzo
- **Controparte**: venditore, intermediario, organizzatore o prestatore
- **Fatti**: cronologia, separando documentato e dichiarato
- **Documenti**: biglietto, ricevute, comunicazioni, foto, spese
- **Già chiesto**: reclamo, data, prova d’invio, risposta e motivi del rifiuto
- **Domanda**: rimborso, indennizzo, compensazione o risarcimento
- **Termini**: procedura, decadenze, prescrizione. Non attendere l’ultimo momento

A chi inviare il reclamo

Servizio	Destinatario normale
Volo	Vettore aereo
Viaggio ferroviario	Impresa ferroviaria competente
Pacchetto turistico	Organizzatore, verificando anche il ruolo dell’agenzia
Soggiorno	Chi ha assunto l’obbligo contrattuale

Descrivere servizio, fatti, data, conseguenze e richiesta; distinguere le voci economiche e allegare le ricevute. Evitare il generico «risarcimento di tutti i danni».

Procedure ART: il reclamo va all’operatore, non per conoscenza all’ART. Dopo risposta insoddisfacente, o dopo il termine previsto, si valuta l’istanza.

ART e Servizio Conciliazioni

Che cosa è

Autorità indipendente per la regolazione dei trasporti. Il Servizio Conciliazioni opera online su ConciliaWeb ed è gratuito per il consumatore.

Settori

Aereo, ferroviario, autobus, marittimo, autostradale. Non basta un viaggio: il disservizio deve essere tra quelli ammessi (elenco e FAQ ART).

Esclusi

Codice della Navigazione e Convenzione di Montreal (bagagli). Spesso fuori anche acquisto biglietto, pagamenti, rinuncia volontaria, carte fedeltà, sanzioni.

ART non è ENAC: ConciliaWeb compone la lite individuale con il vettore. Il reclamo di seconda istanza per poteri sanzionatori segue il percorso presso l’autorità competente.

Reclamo preliminare e termini

30 giorni

senza risposta al reclamo: si può presentare l’istanza (oppure dopo una risposta insoddisfacente)

1 anno

dal reclamo o dalla richiesta di rimborso o indennizzo, esclusivamente tramite ConciliaWeb

0 €

per il consumatore. Un eventuale delegato si accorda a parte

Il termine si calcola dalla data documentata del reclamo. L’anno per l’istanza non è una proroga di prescrizione o decadenza: per il trasporto aereo possono valere termini più brevi.

Accesso alla piattaforma e documenti

Prima di compilare

Verificare che non sia disponibile un’altra procedura gratuita (organismo ADR iscritto o Camera di conciliazione convenzionata): attiva, riferita all’impresa e al tipo di controversia, concretamente accessibile. Mai due procedure in parallelo.

Accesso online con SPID o CIE; registrazione specifica per utenti stranieri non residenti. Documenti in PDF:

- titolo di viaggio, prenotazione o carta d’imbarco
- reclamo, prova d’invio e risposta
- documenti del disservizio e della richiesta
- ricevute e spese sostenute
- identità, delega o mandato se si agisce per altri

Compilare la domanda: cosa fare

- Indicare correttamente operatore e servizio
- Fatti in ordine cronologico, con date verificabili
- Spiegare l’obbligo violato e la soluzione richiesta
- Quantificare la richiesta, distinguendo le voci
- Allegati leggibili, completi e coerenti
- Se si agisce per conto altrui, indicare il ruolo e allegare delega o mandato
- Domanda coerente con il reclamo: stesso oggetto, date, tratta, soggetti
- Controllare procedure alternative o tentativi incompatibili

Dopo il deposito: controllare il fascicolo sulla piattaforma, non solo le e-mail. Integrazioni non fornite o mancata partecipazione possono portare all’archiviazione.

Esiti e condizione di procedibilità

Accordo

Verbale con titolo esecutivo. Chiarire importo, modalità, termine di pagamento e portata dell’accordo.

Mancato accordo

Verbale di esito negativo, anche in caso di mancata partecipazione dell’operatore. Non equivale a riconoscimento della pretesa.

Procedibilità

Di regola il tentativo è condizione per agire in giudizio; si considera avverato dopo 30 giorni dall’istanza. Conservare protocollo e data.

Eccezione: la compensazione pecuniaria ex art. 7 Reg. (CE) 261/2004 (negato imbarco, cancellazione, ritardo prolungato) non richiede il tentativo. Non va estesa ad altre richieste, e non significa che ConciliaWeb sia indisponibile.

Casi pratici ART

Caso	ConciliaWeb	Percorso
Volo cancellato, compensazione art. 7	Sì	Reclamo al vettore. Tentativo non obbligatorio. Distinguere le spese ulteriori
Bagaglio smarrito o danneggiato	No	Convenzione di Montreal: rispettare i termini di contestazione; giudice o altro ADR a pagamento
Biglietto pagato due volte, errore di pagamento, rinuncia volontaria	No	Altro ADR dell’elenco ART
Rinuncia per gravi motivi di salute	No	Art. 945 Cod. Nav.: restituzione del prezzo con certificato medico; giudice o altro ADR

Per ogni caso: pretesa, controparte, documenti, reclamo, ambito ART, procedura gratuita alternativa, termine, richiesta finale.

Conciliazione paritetica: caso Trenitalia

Procedura da protocollo tra impresa e associazioni: un conciliatore dell’impresa e uno dell’associazione cercano una proposta. Esempio: ritardo di un Frecciarossa Milano–Roma.

1 Richiesta

Biglietto, treno, orari effettivi, reclamo, risposta, calcolo

2 Termini

Risposta insoddisfacente o 30 giorni; di regola 1 anno

3 Applicabilità

Tratta nazionale, Allegato A, ipotesi di improcedibilità

4 Una sola procedura

Se la paritetica è applicabile e gratuita, niente ConciliaWeb in parallelo

5 Domanda ed esito

Webform; una domanda per passeggero; 60 giorni (+30 nei casi complessi)

6 Senza accordo

ConciliaWeb non è una seconda istanza automatica: verificare le regole

Altre controversie e turismo accessibile

L’ART ha un ambito specifico: pacchetti, soggiorni, autonoleggio ed escursioni richiedono di individuare organizzatore, venditore, intermediario e prestatore, con la disciplina e l’eventuale procedura settoriale.

Assistenza aeroportuale non prestata

Raccogliere richiesta e conferma di assistenza, cronologia, ricevute e reclamo; individuare il responsabile. I profili discriminatori vanno valutati a parte.

Struttura pubblicizzata come accessibile

Conservare pubblicità, preventivo, contratto, foto, messaggi e ricevute. ART non tratta la controversia alberghiera.

Riferimenti: Reg. (CE) 1107/2006 (aereo), Reg. (UE) 2021/782 (ferroviario), Reg. (UE) 1177/2010 (marittimo), Reg. (UE) 181/2011 (autobus), Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Esercitazione e checklist

Esercitazione: 4 casi

- Volo cancellato, art. 7, reclamo respinto
- Bagaglio non riconsegnato da 21 giorni: ConciliaWeb?
- Paritetica Trenitalia fallita: subito seconda istanza ART?
- Camera d’hotel non accessibile in un pacchetto turistico

Per ciascuno: cosa manca, quale documento chiedere, quale controllo fare.

- ☐ Fatti ricostruiti, servizio e controparte individuati
- ☐ Reclamo con prova d’invio, risposta, ricevute
- ☐ Richiesta precisa, voci distinte
- ☐ Termini di procedura, prescrizione e decadenza
- ☐ Ambito ART e fonti ufficiali aggiornate
- ☐ Procedura gratuita alternativa; nessun tentativo incompatibile
- ☐ Delega o mandato, se necessari
- ☐ Costi, tempi ed effetti spiegati al consumatore

Regole finali e fonti ufficiali

- Prima verificare competenza e ammissibilità, mai per tentativi
- Reclamo al soggetto corretto, con prova dell’invio
- ConciliaWeb: un anno dal reclamo, senza trascurare termini sostanziali
- Bagaglio: fuori da ConciliaWeb, anche dopo 21 giorni
- Paritetica applicabile: prima quella
- Accordo ART = titolo esecutivo; mancato accordo ≠ pretesa riconosciuta

Fonti da consultare

- ART: Servizio Conciliazioni, FAQ, Vademecum ConciliaWeb, elenco disservizi ammessi
- Trenitalia: procedura di conciliazione e FAQ
- Codice del consumo, artt. 141 e seguenti (Normattiva)
- Normativa UE sui diritti dei passeggeri (EUR-Lex)