

La Conciliazione di Trenitalia.



© Marco Scisetti-Fotolia.com

Novità per la clientela.

 **TRENITALIA**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

www.ferroviedellostato.it

Trenitalia SpA e 12 Associazioni dei Consumatori hanno firmato un nuovo protocollo d'intesa che estende e semplifica la procedura di conciliazione, con l'obiettivo di rendere più rapida ed efficace la risoluzione extragiudiziale delle controversie con la clientela.

Che cosa è la conciliazione paritetica?

E' una procedura attraverso la quale un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori firmatarie di un apposito protocollo ed un rappresentante della società Trenitalia, si incontrano al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato.

Quali sono i criteri di valutazione adottati dalla Commissione di Conciliazione?

Il criterio adottato è di carattere equitativo, che consente di individuare una soluzione tenendo conto delle circostanze in cui le persone si sono trovate.

Chi può aderire alla conciliazione?

I clienti di Trenitalia che non sono soddisfatti della risposta ricevuta ad un proprio reclamo o che non hanno ricevuto alcuna risposta entro sessanta giorni dalla presentazione del reclamo.

Quali sono i termini temporali entro cui è possibile attivare la procedura di conciliazione?

La domanda di conciliazione deve essere inviata:

- entro 60 giorni dal ricevimento della risposta al reclamo;
- entro 120 giorni dalla data di presentazione del reclamo in caso di mancata risposta.

Qual è il costo della procedura di conciliazione?

La procedura di conciliazione è gratuita, fatta salva la facoltà per le Associazioni dei Consumatori di richiedere una quota d'iscrizione al cliente.

A quali reclami si applica la procedura di conciliazione?

La conciliazione si applica ai reclami che soddisfano entrambi i seguenti requisiti:

- relativi a viaggi effettuati a partire dal 1° gennaio 2010, con origine e destinazione comprese nel territorio italiano sui treni di Trenitalia ES* AV Fast, ES* AV, ES* Fast, ES*, ES* City, IC ad esclusione dei treni oggetto di contratto di servizio. L'elenco dei treni ammessi è consultabile sul sito internet di Trenitalia;
- che indichino uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, esplicitamente previsto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Per quanto riguarda i reclami relativi alla pulizia, sono compresi nel perimetro della Procedura i treni che rientrano nei lotti di gara per i quali è avvenuta la concreta attivazione del nuovo contratto di pulizia.

Come si fa ad aderire alla conciliazione?

Si deve compilare il modulo apposito che si può trovare sul sito internet di Trenitalia, negli Uffici Assistenza alla Clientela di Trenitalia e presso le Associazioni dei Consumatori.

Il modulo può essere inviato:

- tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con Trenitalia;
- direttamente all'Ufficio di Conciliazione di Trenitalia, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 - Roma, tramite raccomandata A/R, al fax 0644103490 o all'indirizzo mail conciliazioni@trenitalia.it allegando il modulo firmato in formato pdf, tif, jpg, etc. (Questa casella di posta elettronica è dedicata unicamente al ricevimento dei moduli di conciliazione). Se non è indicata l'associazione firmataria che dovrà rappresentare il cliente nelle procedure, la richiesta sarà assegnata ad una di esse in applicazione ad un criterio turnario.

Come è composta la Commissione di Conciliazione?

La Commissione di Conciliazione è composta da due Conciliatori, uno per l'Associazione dei Consumatori designata ed uno per Trenitalia.

Si può essere presenti in sede di conciliazione?

Sì, con la domanda di conciliazione si può richiedere di essere presenti alla discussione.

Come si conclude la conciliazione?

La commissione, esaminati tutti gli elementi, valuta se sia possibile elaborare una proposta di conciliazione.

Nel caso in cui il cliente abbia conferito all'Associazione designata anche il mandato a definire direttamente la controversia, egli riceverà sollecitamente l'esito della riunione dalla Commissione, unitamente all'invio di quanto concordato in sede di conciliazione.

Nel caso in cui invece il cliente non abbia conferito tale mandato all'Associazione dei consumatori, egli riceverà la proposta di conciliazione che potrà accettare o rifiutare. La comunicazione di accettazione deve avvenire entro quindici giorni dalla ricezione.



Associazioni dei Consumatori aderenti al protocollo di conciliazione.

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 Milano
Tel 02/6615411 Fax 02/6425293
www.acu.it
associazione@acu.it

CODICI

Via Guglielmo Marconi, 94 - 00146 Roma
Tel 06/55301808 Fax 06/55307081
www.codici.org
codicin@codici.org

ADICONSUM

Via Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 Roma
Tel 06/4417021 Fax 06/44170230
www.adiconsum.it
adiconsum@adiconsum.it

CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 - 43100 Parma
Tel 0521/230134-233583 Fax 0521/285217
www.confconsumatori.it
segreteria@confconsumatori.it

ADOC

Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma
Tel 06/86398975-45420928 Fax 06/86329611
www.adoc.it
info@adoc.org

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel 06/42020755-59-63 Fax 06/47424809
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it

ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 Roma
Tel 06/4818632 - Fax 06/4818633
www.adusbef.it
info@adusbef.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel 02/48303659 - Fax 02/48302611
www.legaconsumatori.it
utenza@legaconsumatori.it

ASSOUTENTI - UTP

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel 06/6833617 Fax 06/6867434
www.assoutenti.it
info@assoutenti.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma
Tel 06/4880053 Fax 06/4820227
www.movimentoconsumatori.it
info@movimentoconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 Roma
Tel 06/367181 Fax 06/36718333
www.cittadinanzattiva.it
mail@cittadinanzattiva.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma
Tel 06/4881891 Fax 06/42013163
www.mdc.it
info@mdc.it

Ferrovie dello Stato S.p.A.
Piazza della Croce Rossa, 1
00161 - Roma
www.ferroviedellostato.it

