

PROTOCOLLO D'INTESA

fra

TRENITALIA S.p.A.

e

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

relativo all'istituzione ed alla disciplina della

“PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA”

Premesso che

- il Gruppo FS e Trenitalia perseguono costantemente l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori e meritare la fiducia della propria clientela, anche promuovendo l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la soluzione di eventuali controversie;
- le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Protocollo (di seguito solo: le Associazioni) sono da tempo impegnate nel dare impulso e concreta attuazione a nuovi meccanismi di tutela dei consumatori che privilegino la soluzione extragiudiziale delle vertenze tra aziende e consumatori;
- Trenitalia e le Associazioni concordano nel ritenere che l'introduzione della conciliazione paritetica si è dimostrata la modalità più adeguata per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con la clientela;
- che il buon esito della fase sperimentale consente di estendere il perimetro oggettivo della procedura all'intera flotta dei treni MLP (media e lunga percorrenza), ad esclusione dei treni oggetto di contratto di servizio, con l'intesa che decorso un anno dall'applicazione della presente procedura di conciliazione si valuteranno eventuali modifiche ed integrazioni.
- Trenitalia e le Associazioni condividono l'opportunità di dare massima informazione alla clientela della procedura di conciliazione, oltre che con i canali istituzionali di Trenitalia, anche mediante iniziative di comunicazione e diffusione di materiale informativo presso le maggiori stazioni del Paese e a bordo treno, in collaborazione con le Associazioni stesse.
- in coerenza con i principi del Regolamento Europeo 1371/2007 si provvederà alla pubblicazione di una Carta dei diritti del viaggiatore al fine di dare la più ampia

diffusione ai diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, anche con riferimento alle possibilità di accedere ai reclami ed alla conciliazione.

Trenitalia e le Associazioni concordano quanto segue

Art. 1 – Disposizioni generali

1. Trenitalia S.p.A. (di seguito “Trenitalia”) e le Associazioni dei Consumatori, rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell’elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico, firmatarie del presente Protocollo (di seguito “Associazioni”) intendono, di comune accordo, adottare stabilmente la Procedura Paritetica di Conciliazione (di seguito “Procedura”) per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenitalia e gli utenti del servizio ferroviario.
2. La Procedura:
 - tiene conto dei principi generali di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità contenuti nelle Raccomandazioni UE 257/1998 e 310/2001 relative alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
 - è finalizzata a pervenire ad un’amichevole composizione della controversia fra il cliente e Trenitalia tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.
3. la Procedura si applica alle fattispecie indicate in Allegato “A” .
4. La Procedura ha per oggetto le domande presentate, secondo le modalità ed i termini di cui al successivo art. 4, dai clienti che abbiano già rivolto reclamo a Trenitalia sul medesimo fatto e abbiano ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente o non abbiano ricevuto risposta alcuna entro 60 giorni dalla data di spedizione del reclamo.
5. le parti firmatarie del presente Protocollo d’Intesa si impegnano a promuovere incontri periodici finalizzati a verificare i risultati della procedura di conciliazione stessa ed a valutare l’opportunità di rinnovare apportare modifiche alla Procedura ed ai relativi allegati che ne formano parte integrante.
6. il presente Protocollo è messo a disposizione del pubblico per via telematica sul sito Internet www.ferroviedellostato.it area “Trenitalia”, presso la sede legale di Trenitalia in Roma, piazza della Croce Rossa 1, nonchè presso le sedi delle Associazioni firmatarie del presente accordo e sui relativi siti internet.

Art. 2 - Commissione di Conciliazione

1. Le singole domande proposte dai clienti ai sensi del successivo art. 4 sono sottoposte all’esame di un’apposita Commissione di Conciliazione formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una fra le Associazioni firmatarie del presente Protocollo designata dal cliente.

2. La Commissione di Conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed alle norme di tutela dei consumatori.
3. Trenitalia fornisce alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Protocollo.
4. La Commissione si riunisce di norma presso l'ufficio Conciliazioni di cui al successivo art. 3.
5. La Procedura è gratuita. le spese di segreteria e le spese relative al funzionamento della Commissione e dell'ufficio Conciliazioni sono interamente a carico di Trenitalia. La gratuità della Procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione al cliente.
6. Ai componenti delle Commissioni di Conciliazione non è dovuto alcun compenso, da parte dei clienti e di Trenitalia.

Art. 3 - Ufficio Conciliazioni e Segreteria Tecnica

1. L'ufficio Conciliazioni è situato presso la sede legale di Trenitalia, in Roma piazza della Croce Rossa 1.
2. L'ufficio Conciliazioni, che opera attraverso la Segreteria Tecnica, svolge le seguenti attività:
 - a) riceve le domande finalizzate all'avviamento della Procedura, ne valuta la regolarità formale, le protocolla e le iscrive in apposito registro;
 - b) monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione;
 - c) tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni e da Trenitalia, verificando che i Conciliatori abbiano frequentato specifici corsi di formazione;
 - d) trasmette ai Conciliatori la documentazione relativa alla domanda di conciliazione, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;
 - e) provvede all'istruttoria della pratica e promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla Procedura;
 - f) riceve da parte dei Conciliatori il "verbale di proposta conciliativa" ovvero il "verbale di mancato accordo";
 - g) notifica ai clienti il risultato della conciliazione;
 - h) provvede all'esecuzione di tutti gli accordi di conciliazione;
 - i) conserva copia dei "verbali della commissione di conciliazione" e di tutta la documentazione relativa ai precedenti punti.
3. La Segreteria Tecnica fornisce inoltre alla Commissione di Conciliazione ed ai singoli Conciliatori, nonché alle parti interessate, tutto il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
4. Alla Segreteria può essere destinato personale di Trenitalia che opera in raccordo con la Commissione di Conciliazione ed i singoli Conciliatori.

5. I componenti della Segreteria hanno l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.

Art. 4 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

1. La Procedura si applica ai reclami inerenti le fattispecie di cui all'Allegato "A" . Il cliente può avere accesso alla Procedura ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro il termine di 60 giorni dalla data di spedizione del reclamo medesimo. Per i soli reclami inviati per posta non raccomandata fa fede il timbro postale.
2. La domanda deve essere redatta su apposito modulo Allegato "B" al presente Protocollo, reperibile presso l'ufficio Conciliazioni di Trenitalia, per via telematica sul sito istituzionale www.ferroviedellostato.it area "Trenitalia", nonché presso le sedi delle Associazioni aderenti al presente accordo e sui relativi siti Internet.
3. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro il previsto termine di 60 giorni, entro i successivi 60 giorni.
4. La domanda di Conciliazione debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni firmatarie del presente protocollo e questa invia la richiesta all'ufficio Conciliazioni (a mezzo fax, raccomandata AR o anche in via telematica). La domanda può essere anche presentata all'ufficio direttamente dal cliente (a mezzo fax, raccomandata AR o anche in via telematica). In questo caso, se il proponente non avrà indicato l'Associazione che dovrà rappresentarlo nella procedura di conciliazione, la Segreteria Tecnica procederà, in applicazione di un criterio turnario, ad assegnare la domanda di conciliazione ad una delle Associazioni firmatarie del presente Protocollo.
5. Con la domanda di Conciliazione il cliente:
 - interrompe eventuali termini di prescrizione o decadenza.
 - accetta il presente Protocollo;
 - conferisce all'Associazione mandato a negoziare la definizione della controversia cui la procedura si riferisce, con la facoltà di conferire all'Associazione anche il mandato a definire direttamente la controversia.
 - si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito.

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui all'ufficio Conciliazioni di Trenitalia perviene la domanda di Conciliazione.
2. La segreteria dell'ufficio Conciliazioni iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo alla stessa un numero progressivo.

3. La Commissione è tenuta ad iniziare il tentativo di Conciliazione, mediante discussione del caso in apposita riunione, entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di Conciliazione. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'ufficio Conciliazioni provvede ad informare 10 giorni prima della data utile l'Associazione, che a sua volta informerà il cliente, della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
4. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il cliente ha accesso alla relazione istruttoria conclusiva relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione, tramite il Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenta o mantenendo la facoltà di essere presente in conciliazione.
6. Trenitalia, ove valuti l'accoglibilità del reclamo, propone a titolo conciliativo una compensazione economica anche sotto forma di bonus.
- 7/a La Commissione, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, valuta se sia possibile giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente. In caso di esito positivo, la Commissione redige un apposito "verbale di proposta conciliativa" e detta proposta viene inviata dalla Segreteria al cliente per l'eventuale accettazione che dovrà avvenire – a pena di decadenza - entro 15 giorni dalla relativa comunicazione, salvo il caso in cui il cliente abbia conferito all'Associazione designata il mandato a definire direttamente la controversia.

In caso di esito negativo, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo un "verbale di mancato accordo".

- 7/b Nel caso in cui il cliente abbia conferito all'Associazione designata il mandato a definire direttamente la controversia, l'esito verrà sollecitamente comunicato dalla Segreteria direttamente al cliente, unitamente all'invio di quanto concordato in sede di conciliazione.
8. Nel caso in cui il cliente accetti la proposta conciliativa formulata dalla Commissione, ne viene data comunicazione all'Associazione e dato inizio all'esecuzione dell'accordo. Il procedimento si intende concluso positivamente e la controversia in atto risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni diritto e azione nei confronti di Trenitalia. In particolare, sia il cliente che l'Associazione si impegnano ad astenersi da future iniziative legali sul caso esaminato, rinunciando formalmente anche a quelle eventualmente in atto al momento della domanda di conciliazione.
Nel caso in cui il cliente dichiari di non accettare la proposta conciliativa o comunque non faccia pervenire l'eventuale accettazione nei termini previsti, l'ufficio Conciliazioni ne dà comunicazione all'Associazione dei Consumatori designata.
9. Il procedimento deve concludersi, mediante la definizione della proposta di conciliazione o del verbale di mancato accordo, entro 60 giorni dal momento della presentazione della domanda di conciliazione. Nel caso di reclami giudicati dalla Commissione particolarmente complessi è prevista una proroga di ulteriori 30 giorni.

Articolo 6 – Lingua e Bilinguismo

1. La Procedura è condotta in lingua italiana.
2. Ai clienti residenti nella Provincia di Bolzano che intendono aderire alla Procedura con Trenitalia viene garantito l'uso del bilinguismo (rispettivamente della propria madrelingua, italiana o tedesca, a seconda del soggetto interessato), come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574 in tema di attuazione dello statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari.

Allegato "A": reclami oggetto della Procedura di Conciliazione

Allegato "B": modulo domanda di Conciliazione

Roma, li 28 gennaio 2010 / 04 MARZO 2010

Ferrovie dello Stato S.p.A.

Amadeo Pin

Trenitalia S.p.A

Simone Battisti

Associazioni dei Consumatori

ADOC

ADICONSUM

CODICI

AQU

CONFCONSUMATORI

FEDERCONVON

MOVIMENTO CONSUMATORI

ASSOUEMTI

LEGA CONSUMATORI

CITTADINANZAATTIVA

MOVIMENTO DI FEDELE DEL CITTADINO

ADUSBET

Roberto Martini

Giuseppe Martini

[Signature]

Fanni Ciurlo

Blanca Eick

Sergio Vivaldi

Maurizio Dini

Giuliana Di Stefano

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ALLEGATO “A”

Reclami oggetto della Procedura di Conciliazione

La Procedura avrà per oggetto i 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, ICN, ad esclusione dei treni oggetto di contratto di servizio.

(Il presente elenco ha valore illustrativo dell'attuale offerta commerciale di Trenitalia e potrà subire variazioni in relazione alla modifica della stessa. Le modifiche dell'offerta commerciale non costituiranno oggetto di accordo o di trattativa)

- che indichino uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente¹.

¹ Per i reclami relativi alla pulizia dei treni sono compresi nel perimetro della Procedura quei treni che rientrano nei lotti di gara per i quali è avvenuta la concreta attivazione del nuovo contratto di pulizia. Trenitalia si impegna a comunicare tempestivamente alle Associazioni dei Consumatori i lotti di gara per i quali è avvenuta l'attivazione del nuovo contratto di pulizia.

ALLEGATO "B"
DOMANDA DI CONCILIAZIONE
all'ufficio Conciliazioni
Trenitalia S.p.A. – Associazioni dei Consumatori
piazza della Croce Rossa n. 1 – 00161 Roma

Il sottoscritto..... nato a..... prov.....
il residente a..... prov..... cap..... in
via/piazza..... C.F. _____

Precisa di voler essere contattato presso il seguente indirizzo (se diverso dalla residenza):

via/piazza..... città..... prov.....
cap..... tel..... fax*..... e-mail*

Il verbale contenente il risultato della conciliazione sarà inviato all'indirizzo sopra indicato.

PREMESSO CHE

in data..... ha presentato a Trenitalia S.p.A. **un reclamo:**

- a mezzo di..... (fax, raccomandata AR, etc)
- relativo ad un viaggio sul trenodel giorno (indicare tipologia e numero del treno, data del viaggio)
- relativo al seguente collegamento ferroviario.....
- avente ad oggetto la seguente fattispecie (descrivere brevemente l'oggetto del reclamo in forma chiara e con calligrafia leggibile):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- avendo ricevuto risposta ritenuta non soddisfacente (in data..... prot.....)
- non avendo ricevuto risposta entro il termine di 60 gg.

* dato non obbligatorio

CHIEDE
alla Commissione Paritetica di Conciliazione di comporre la controversia
a norma della vigente Procedura di Conciliazione stabilita di comune accordo fra Trenitalia e
Associazioni dei Consumatori (Protocollo d'Intesa del)

Il sottoscritto dichiara di conoscere ed accetta il contenuto della Procedura di Conciliazione e si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito.

Conferisce mandato a negoziare la definizione della controversia all'Associazione dei Consumatori, rappresentativa a livello nazionale e iscritta nell'elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico, per il tramite di un rappresentante da questa designato

Si impegna a comunicare, mediante invio con raccomandata AR all'ufficio Conciliazioni, l'accettazione o il rifiuto dell'eventuale proposta di conciliazione individuata dalla Commissione entro 15 giorni dalla relativa comunicazione.

Oppure se si vuole conferire all'Associazione anche il mandato alla transazione conclusiva dell'accordo:

conferisce mandato a negoziare e a definire la controversia all'Associazione dei Consumatori, rappresentativa a livello nazionale e iscritta nell'elenco presso il Ministero dello Sviluppo Economico, per il tramite di un rappresentante da questa designato, approvando fin d'ora l'eventuale accordo da questi sottoscritto.

Chiede:

- di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione
- di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione riguardante l'oggetto della controversia:

- 1) titolo di viaggio
- 2) copia reclamo
- 3) copia risposta reclamo
- 4) altra documentazione (eventuale):
-
-

(specificare documenti allegati)

Avvertenze :

Il sottoscritto dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla Procedura di Conciliazione o di recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario ordinario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversia, previa dichiarazione da comunicarsi all'ufficio Conciliazioni;
- qualora, prima della presentazione della domanda di conciliazione, avesse già intrapreso iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale sul medesimo evento, deve comunicarlo all'ufficio Conciliazioni;
- il risultato della conciliazione può essere meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
- ha la scelta se accettare o meno la proposta conciliativa eventualmente formulata dalla Commissione;
- il verbale di conciliazione ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 Cod. Civ.;
- le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono liberamente presentate, dal cliente e da Trenitalia, su base confidenziale.

Data.....

Firma

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 196/03

Il cliente acconsente che i propri dati personali siano trattati da Trenitalia S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), per le finalità di cui al Protocollo d'Intesa del 30-09-2008 e con le modalità ivi indicate.

Il cliente inoltre autorizza a comunicare (anche mediante la messa a disposizione di documenti), al rappresentante dell'Associazione di Consumatori partecipante alla Commissione di Conciliazione incaricata di esaminare il proprio caso, le informazioni e i dati personali che lo riguardano e che sono pertinenti o utili all'esame del suddetto caso. Il mancato rilascio dell'autorizzazione non consente l'ammissione alla Procedura di Conciliazione. I dati non saranno in alcun modo oggetto di diffusione e ne verranno a conoscenza, il/i Responsabile/i, nonché, in qualità di incaricati, i soggetti designati dal/i predetto/i Responsabile/i.

Il Titolare e Responsabile del trattamento è Trenitalia S.p.A. con sede in Piazza della Croce Rossa, I 00161 Roma.

Responsabile del trattamento dei dati è la struttura Vendita e Assistenza N/I di Trenitalia con sede in Piazza della Croce Rossa, I 00161 Roma. Al suddetto Responsabile il cliente potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003, tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso Responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli ulteriori Responsabili del trattamento.

Firma.....