

Associazioni dei Consumatori aderenti al protocollo di conciliazione

ACU

Via Padre Luigi Monti 20/C - 20162 Milano
Tel 02/6615411 - Fax 02/6425293
www.associazioneadu.org
associazione@associazioneadu.org

ADICONSUM

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma
Tel 06/4417021 - Fax 06/44170230
www.adiconsum.it
comunicazioni@adiconsum.it

ADOC

Via Chiana, 87 - 00198 Roma
Tel 06/86398975 - Fax 06/86329611
www.adocnazionale.it
info@adocnazionale.it

ADUSBEF

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

ASSOUTENTI - UTP

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

CITTADINANZATTIVA

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

CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel 0521/231846 - Fax 0521/285217
www.confconsumatori.com
segreteria@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

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

LEGA CONSUMATORI ACLI

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

MOVIMENTO CONSUMATORI

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

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

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

Trenitalia S.p.A.
Piazza della Croce Rossa, 1
00161 - Roma
www.trenitalia.com

La Conciliazione di Trenitalia



© Marco Scisetti-Fotolia.com

 **TRENITALIA**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

www.trenitalia.com

La Conciliazione di Trenitalia

Che cosa è la conciliazione paritetica?

È una procedura con la quale un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori firmatarie di un apposito protocollo ed un rappresentante della società Trenitalia, si incontrano per 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.

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 con origine e destinazione comprese nel territorio italiano sui treni di Trenitalia della lunga e media percorrenza ad esclusione del servizio regionale
- 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.

Come si può chiedere la conciliazione?

È sufficiente compilare il modulo che si trova 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 il 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 domanda verrà assegnata ad una di esse con 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.

Come si conclude la conciliazione?

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

La proposta elaborata dalla commissione di Conciliazione viene inviata per l'approvazione al cliente, che ha la facoltà di accettarla o di rifiutarla.

