

## Trenord e consumatori, nuovo accordo per i viaggiatori

**Pubblicato:** Venerdì 16 Maggio 2014



**Trenord e consumatori insieme per estendere le tutele di chi si sposta con il treno in Lombardia.** È stato siglato oggi il Protocollo d'intesa dedicato alla «conciliazione paritetica», una nuova procedura gratuita e accessibile a tutti – abbonati e non – con tempi certi e rapidi, per la soluzione extragiudiziale delle eventuali controversie con l'azienda. Trenord recepisce in questo modo due raccomandazioni dell'Unione Europea per la **risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo**, la 257/1998 e la 310/2001. Questa mattina l'ingegner Luigi Legnani, amministratore delegato di Trenord, e Nunzio Buongiovanni, vice presidente Comitato Regionale Consumatori Utenti, alla presenza dell'assessore regionale alle Infrastrutture e Mobilità Alberto Cavalli, hanno firmato nella sede di Trenord di Milano Cadorna il Protocollo d'Intesa per la Conciliazione paritetica, Il vicepresidente Buongiovanni ha firmato in rappresentanza di tutte le associazioni dei consumatori presenti nel Comitato Regionale Consumatori Utenti.

**Chi può accedere alla conciliazione.** Potranno ricorrere alla procedura tutti i clienti Trenord che, a seguito di un reclamo scritto all'azienda, non abbiano ricevuto risposta entro i 30 giorni stabiliti dalle condizioni generali di trasporto o non l'abbiano ritenuta soddisfacente. I clienti potranno accedere alla procedura singolarmente o tramite una delle associazioni firmatarie. Gli uffici di Trenord garantiscono tempi medi di risposta ai reclami di 3 giorni; al momento non ci sono casi di reclami rimasti senza risposta.

**In quali casi.** Si potrà accedere alla conciliazione paritetica al verificarsi di due condizioni: il reclamo (come detto, cui non sia stata data risposta entro 30 giorni o con risposta ritenuta insoddisfacente dal cliente) deve lamentare un presunto danno suscettibile di quantificazione economica, il cui ristoro non sia già stato previsto e regolato dalle condizioni di trasporto.

**Accedere alla conciliazione è facile e gratuito.** Occorre compilare e inviare un modulo che sarà scaricabile dai siti di Trenord e delle associazioni firmatarie. La domanda sarà esaminata e istruita entro 45 giorni dal ricevimento. L'ufficio conciliazioni fisserà una data per la discussione della controversia e ne darà comunicazione alle parti almeno 10 giorni prima. Il cliente potrà partecipare alla seduta per rappresentare le proprie ragioni sia personalmente, sia delegando una delle associazioni di consumatori. La procedura si dovrà chiudere entro 60 giorni dalla presentazione della domanda, con una proposta di soluzione che il cliente potrà accettare o meno.

In caso di non accettazione, il cliente sarà libero di intraprendere la via legale dato che la procedura è

volontaria e non preclude ulteriori azioni più formali.

**Al via la formazione dei conciliatori.** La firma odierna dà inizio alle attività necessarie per consentire l'operatività della procedura, prevista entro il mese di ottobre. Questo periodo di tempo sarà impiegato, in particolare per la formazione dei conciliatori che saranno indicati da azienda e associazioni dei consumatori.

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it