

TRENITALIA: ARRIVA ANCHE IN ABRUZZO LA CONCILIAZIONE PARITETICA

30 Dicembre 2019

L'AQUILA - Arriva anche in Abruzzo la conciliazione paritetica per chi viaggia con i treni regionali, uno strumento di dialogo in più per risolvere le piccole controversie con l'azienda in maniera facile, gratuita e senza ricorso a vertenze legali.

La conciliazione extragiudiziale sarà infatti adottata anche per le persone che utilizzano i treni regionali dell'Abruzzo e riterranno di non aver trovato soddisfazione al proprio reclamo o ad una richiesta di indennizzo; potranno così farsi rappresentare da un'associazione di consumatori per cercare una mediazione con l'azienda e una positiva risposta alla loro richiesta.

Con questa scelta il Gruppo FS Italiane conferma la sua prioritaria attenzione verso i viaggiatori del trasporto regionale e dimostra concretamente il suo impegno offrendo loro uno strumento gratuito e veloce per rivalersi sui suoi disservizi.

La novità è frutto di un'intesa raggiunta a livello nazionale tra Trenitalia - che già ne aveva introdotto l'utilizzo per i passeggeri di Freccie e Intercity - e i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità.

Il procedimento sarà declinato nelle diverse regioni attraverso incontri con le Amministrazioni Regionali e le rappresentanze locali dei consumatori e dei pendolari, con l'obiettivo di renderlo operativo entro i primi mesi del 2020.

Introdotta nel 2009 nel comparto dei treni a lunga percorrenza e giudicata una best practice a livello europeo, l'istituto della conciliazione paritetica di Trenitalia ha visto crescere in maniera esponenziale (+15% medio all'anno) il numero di domande presentate e ammesse e ha raggiunto nel 2018 un 95% di esiti positivi, con l'accettazione delle proposte formulate dalla commissione di conciliazione. I tempi di risoluzione delle controversie si attestano a 38 giorni dalla presentazione della domanda.