

**PROTOCOLLO D'INTESA  
TRA**

**TRENORD S.R.L.**

**E**

**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

**Relativo alla**

**PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA**

**ACU – Associazione Consumatori Utenti, Sede regionale della Lombardia**

**ADICONSUM LOMBARDIA**

**ALTROCONSUMO**

**ASSOUTENTI LOMBARDIA**

**CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO - CODICI LOMBARDIA**

**CASACONSUM**

**CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS**

**CODACONS LOMBARDIA**

**CONFCONSUMATORI LOMBARDIA**

**FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA**

**LA CASA DEL CONSUMATORE**

**LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA**

**MOVIMENTO CONSUMATORI – NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO**

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - LOMBARDIA**

**U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA**

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA**

**PROTOCOLLO D'INTESA  
TRA  
TRENORD S.R.L.  
E  
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

**Relativo alla  
PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA**

**PREMESSO CHE:**

- Trenord S.r.l. (di seguito, "Trenord") svolge la propria attività di trasporto ferroviario perseguiendo l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai propri clienti e la soddisfazione degli stessi, 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 "Associazioni") sono da tempo impegnate nel dare impulso e concreta attuazione ai nuovi meccanismi di tutela dei consumatori che privilegino la soluzione extragiudiziale delle vertenze tra aziende e consumatori;
- Trenord e le Associazioni concordano nel ritenere che l'introduzione della Negoziazione paritetica si è dimostrata la modalità più adeguata per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con la clientela;
- le Associazioni rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze degli utenti e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- Trenord ha instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, che si è tradotto nella sperimentazione della Procedura di Negoziazione nel corso del 2017 e all'elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la Negoziazione paritetica;
- la Regione Lombardia ha costituito un tavolo permanente di lavoro sul TPL a cui aderiscono le Associazioni appartenenti al CRCU che hanno promosso, insieme a Trenord, il percorso della Negoziazione paritetica;
- le Associazioni nazionali dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (e/o le associazioni dei consumatori riconosciute nell'elenco regionale) hanno

contribuito, attraverso un percorso ultraventennale, alla affermazione del modello di conciliazione paritaria che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale a vantaggio dell'impresa moderna e della tutela dei diritti degli utenti;

- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Trenord e i clienti, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie;
- Il presente Protocollo è stato redatto tenuto conto del Regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie dei consumatori che modifica il Regolamento (CE) 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE e del D.lgs 6 agosto 2015, n.130 che ha dato attuazione alla Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il predetto Regolamento 2006/2004 e Direttiva 2009/22/CE

**TUTTO CIÒ PREMESSO,**

**LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:**

1. Trenord e le Associazioni rappresentative a livello nazionale e iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo e/o le Associazioni rappresentative a livello regionale e facenti parte del CRCU intendono, di comune accordo, adottare stabilmente la Procedura di Negoziazione Paritetica (di seguito "Procedura") per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenord e i consumatori e /o utenti, così come definiti dal Codice del consumo che usufruiscono del servizio ferroviario.

2. La Procedura:

- a) Tiene conto dei principi generali di indipendenza, trasparenza, contradditorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità contenuti nella Parte V – Titolo II – bis del Codice del consumo, relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;



- b) È finalizzata a pervenire ad un'amichevole composizione della controversia fra il consumatore e /o utente e Trenord tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.
3. Lo svolgimento della Procedura viene definito nel Regolamento per la procedura di negoziazione paritetica, allegato al presente Protocollo, e negli eventuali successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.
4. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa agli utenti interessati sulla Procedura e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni, mediante iniziative di comunicazione e diffusione di materiale informativo presso le biglietterie, le principali stazioni della Regione Lombardia ed a bordo treno. Per le attività di comunicazione verso i consumatori/utenti relativamente alla Procedura, Trenord mette a disposizione una specifica sezione sul sito aziendale [www.trenord.it](http://www.trenord.it), che contiene tutte le informazioni relative alla Procedura, il Protocollo, il Regolamento e le istruzioni per presentare la domanda.
5. La Procedura è gratuita per il consumatore/utente. Le spese necessarie per l'attuazione del presente Protocollo d'intesa, per la formazione dei conciliatori, per l'espletamento delle procedure, per la realizzazione e funzionamento delle Commissioni di Negoziazione Paritetica e del Comitato Paritetico di Garanzia sono interamente a carico di Trenord che mette a disposizione le risorse sufficienti.
6. La Procedura prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore/utente resta pertanto libero, in qualsiasi momento, di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.
7. Se la Procedura ha esito positivo, viene redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 ss.C.C..
8. Le Parti firmatarie del presente Protocollo d'Intesa si impegnano a promuovere incontri periodici finalizzati a verificare i risultati della Procedura ed a valutare l'opportunità di apportare modifiche allo stesso e all'allegato Regolamento che ne forma parte integrante.
9. Il presente Protocollo è messo a disposizione del pubblico, per via telematica sul sito aziendale [www.trenord.it](http://www.trenord.it), nonché presso i siti internet delle Associazioni firmatarie e la pubblicazione sul sito di Regione Lombardia.



10. Il presente Protocollo prevede la predisposizione di attività formative dei conciliatori sulla base di programmi da concordare, tenuto conto della specificità dei ruoli ricoperti; a tale proposito, i docenti saranno individuati di comune accordo tra Trenord e le Associazioni.

11. Trenord ha inserito nella propria Carta della Mobilità la sezione relativa alla Procedura, unitamente alle opportune indicazioni per attivarla.

12. I dati sensibili saranno trattati dalle Parti ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

***Elenco Allegati:***

Regolamento per la Procedura di Negoziazione Paritetica di attuazione del presente Protocollo.

Milano, li

**TRENORD S.R.L.**

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

*Dott. Marco Piuri*

***ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI:***

ACU – Associazione Consumatori Utenti, Sede regionale della Lombardia

*h. m. a. m. u.*

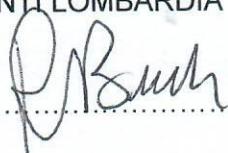
ADICONSUM LOMBARDIA

*h. m. a. m. u.*

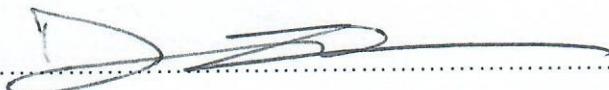
ALTROCONSUMO

*h  
f*

ASSOUTENTI LOMBARDIA

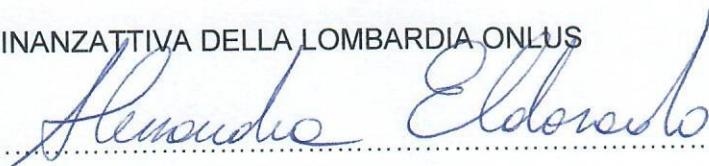


CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO - CODICI LOMBARDIA



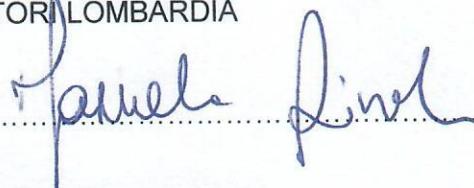
CASACONSUM

CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS

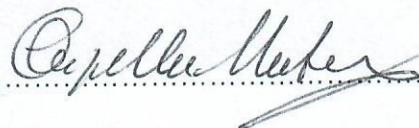


CODACONS LOMBARDIA

CONFCONSUMATORI LOMBARDIA



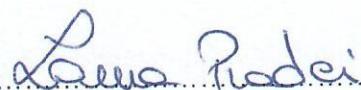
FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA



LA CASA DEL CONSUMATORE



LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA



MOVIMENTO CONSUMATORI – NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO – LOMBARDIA

*Claudio Blevens lu!*

U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA

*Andrea Saccoccia*

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA

*Giulio Cottarelli*

*M.*