



Regione Puglia



“LA PUGLIA CHE VIAGGIA CONCILIANDO”



CONOSCERE LA “CONCILIAZIONE”

PER TRASPORTARE LA PUGLIA IN EUROPA



“Programma Generale di Intervento 2005/2006 della Regione Puglia realizzato con l’utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive”

PREFAZIONE

Non conosci la “Conciliazione” nel mondo dei trasporti?

“La Puglia che viaggia CONCILIANDO”, progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive e dalla Regione Puglia – IPC, e gestito dalla Polidream Unione Consumatori Assoutenti, ti informa su questa nuova procedura per la risoluzione bonaria delle controversie in tema di trasporti, adottata già da tempo da alcune aziende dei trasporti di respiro nazionale ed estere. L'obiettivo è quello di fare adottare la “Conciliazione” da tutte le aziende dei trasporti della Puglia, in modo da veder tutelati i diritti dei consumatori-viaggiatori pugliesi allo stesso modo di altre regioni d'Italia e altre nazioni Europee. Ma diventa anche necessario far conoscere agli utenti questo nuovo strumento, in modo che gli stessi possano stimolare la propria azienda ad accelerare questo processo di adozione, divenendo così lo stesso viaggiatore protagonista degli intenti del progetto.

Per aiutare sia l'azienda che il passeggero all'utilizzo della “Conciliazione” si è realizzato questo opuscolo utile a far conoscere i riferimenti normativi, la realtà conciliativa nel mondo dei trasporti oltre la Puglia; gli strumenti necessari per attivarla: il Regolamento, la Commissione, la Procedura.

ANGELA MANNARINI
Presidente regionale
Polidream Assoutenti





RIFERIMENTI NORMATIVI AMICI DEL CONSUMATORE-VIAGGIATORE

Al passeggero deve essere garantito il diritto a reclamare per ogni tipo di disservizio, facilitandone le procedure e informandolo sulle modalità, anche per il tramite delle associazioni dei consumatori, e sui tempi di risposta. Dopo la fase del reclamo, all'utente insoddisfatto deve essere consentito l'accesso ad una forma extragiudiziale di risoluzione della controversia, tramite la procedura della conciliazione, con la nomina di un proprio conciliatore, scelto tra le associazioni dei consumatori, delegato a trattare la controversia (Codice del Consumo - D.L. 206/2005, art.101 – Consiglio dei Ministri 2006 – provvedimenti Ministero Sviluppo Economico).

Gli attuali strumenti di controllo e di governo della qualità sono le carte dei servizi ed i reclami dei cittadini, ma sono strumenti da affinare e potenziare, se si vogliono raggiungere migliori risultati nella qualità del servizio.



I DIRITTI CALPESTATI DEL VIAGGIATORE PUGLIESE

In Puglia le carte dei servizi, seppure rinnovate ogni anno, sono frutto di autonome elaborazioni delle aziende stesse, presentate solo formalmente alle associazioni degli utenti, senza che sia possibile un'effettiva interazione che porti a significativi miglioramenti.

Hanno una natura essenzialmente autoreferenziale, di immagine verso il pubblico, non sono ancora uno strumento operativo di analisi dell'esercizio in corso.

Così pure la gestione dei reclami è spesso puramente formale, si rispettano magari i termini temporali di risposta previsti dalle carte dei servizi, ma il reclamo è solo un mero incidente e non serve al miglioramento dell'operatività aziendale.

L'utente insoddisfatto della risposta al suo reclamo non ha la possibilità di ricorrere a tavoli di conciliazione, come avviene in altri settori e in altre realtà regionali ed estere, e deve rassegnarsi oppure ricorrere alla magistratura, con i costi ed i tempi che sono ben noti.

Cosa fare quindi?

Siamo andati a vedere cosa succede in quelle regioni italiane e europee dove le dimensioni della mobilità sono paragonabili alle nostre o in collettività urbane minori. ma dove sapevamo di incontrare una buona capacità di governo.

Abbiamo notato anche una maggiore presenza e incisività delle associazioni degli utenti, alle quali si sono affiancate organizzazioni di carattere più istituzionale, che hanno il ruolo di “watch dog” e di mediazione nei confronti degli attuali gestori e per le aggiudicazioni di nuovi servizi.



CONCILIARE OLTRE LA PUGLIA: LODEVOLI ESEMPI

In Emilia Romagna la Cisl, l'Adiconsum e il WWF fanno proposte concrete alla Regione circa la costituzione presso ciascuna azienda del sistema di un comitato di conciliazione, che esamina i reclami avanzati dai clienti-utenti per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla carta dei servizi. L'attivazione di questa procedura costituisce uno dei caposaldi del nuovo contratto di servizio, poiché contiene più garanzie per gli utenti nei casi di disservizio.

Il “Deutscher Verkehrsclub” presenta un nuovo organo di conciliazione, che aiuterà chi ha avuto dei problemi con viaggi in treno, autobus o aereo in Germania. Sostenendo una rapida ed efficiente soluzione per le controversie consumeristiche, il “Verkehrsclub Deutscher, che dal 1986 si attiva per una mobilità rispettosa di ambiente e società, ha attivato un nuovissimo “Organo di conciliazione per la mobilità”.

Potranno rivolgersi ai conciliatori consumatori e consumatrici che hanno incontrato problemi e difficoltà con aziende di trasporto ferroviario, compagnie di autobus e linee aeree Germaniche. La domanda del CEC (Centro europeo Consumatori) sull'accessibilità di questo servizio per consumatori esteri ha ricevuto, fortunatamente, un responso affermativo.

Il CEC, nel sottolineare l'esemplarità di tali iniziative, rinnova il suo appello in riguardo alla necessità dell'istituzione di simili strutture, sia a livello locale che a livello nazionale.

Nella provincia di Forlì–Cesena è istituito presso ATR – Agenzia della Mobilità un organo collegiale chiamato a svolgere funzioni conciliative per le eventuali controversie relative a diritti disponibili in materia di mobilità (trasporto pubblico locale).



La SAIA trasporti di Brescia, in caso di reclami riguardanti disservizi, anomalie o violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella Carta dei servizi, privilegia soluzioni di tipo amichevole, per questo ha adottato la procedura di conciliazione.

L'Azienda AMT SPA di Verona nel caso di reclamo con risposta insoddisfacente permette all'utente di accedere alla procedura di conciliazione attivata tra la stessa AMT SPA e le associazioni di consumatori e utenti, compilando il modulo di conciliazione e inviandolo all'associazione dei consumatori di fiducia oppure all'Ufficio conciliazione presso AMT SPA.

Qualora il reclamo sia relativo a disservizi dell'azienda non dovuti a cause di forza maggiore, che abbiano violato i principi e gli impegni dell'azienda presentati nella Carta della Mobilità, e comunque abbiano comportato:

.- interruzione del servizio di linea senza intervento di corse sostitutive entro 30', oppure

- per causa improrogabile, motivabile e dimostrabile, una sostituzione di mezzo di trasporto per l'utente;

l'azienda prevede forme di rimborso per un valore massimo equivalente a 3 titoli di viaggio ordinari.

La CTP (Compagnia Trasporti Pubblici) di Napoli, vincitrice del Premio Qualità Confservizi 2006 per aver applicato la procedura di conciliazione, ha attuato politiche integrate della qualità, impennate su diversi strumenti: certificazioni di qualità ed ambientali, bilanci sociali ed ambientali, codici etici e sistematiche rilevazioni di customer satisfaction.



A Roma c'è stata un'importante iniziativa di livello internazionale: Mock Mediation (conciliazione simulata).

L'evento ha visto impegnati nella simulazione di una conciliazione cinque soggetti di livello internazionale e di differente settore, tra cui il gestore del sistema di trasporto leggero su rotaia, la Zurich – Grindelwald Light rail Transit Authority. La controversia simulata prevede che tutti questi attori, coinvolti in un importante progetto di realizzazione di infrastrutture che sta incontrando grosse difficoltà, abbiano inserito la clausola di conciliazione nei loro reciproci rapporti contrattuali.

L'Azienda S.C.A.T.AR.L. di Acropoli tiene a privilegiare in caso di reclami da parte dell'utente soluzioni di tipo amichevole e, in casi di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale.

L'ATI Trasporti Interurbani S.p.a. di Saluzzo ha adottato la procedura di conciliazione a seguito di reclami dell'utente.

Dal 1995 l'A.R.P.A., Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi, insieme ad Arco- Associazione per la difesa dei consumatori, ha aperto un tavolo di conciliazione per la gestione dei reclami.

L'ENAC, Ente Nazionale di Aviazione Civile, ha annunciato durante un incontro a Roma con tutti gli operatori del settore, la convocazione di un tavolo di lavoro composto dai rappresentanti delle compagnie aeree, delle aziende che gestiscono gli aeroporti, dagli operatori dei servizi a terra, dai tour operator e dai consumatori, per realizzare una modalità conciliativa che risolva extragiudizialmente le richieste di risarcimento inevase che ad oggi costringono il consumatore, colpito dai disservizi, a rinunciare ai suoi diritti o a intraprendere le vie legali per ottenere ciò gli spetta per legge. L'annuncio del tavolo sottolinea la presa di coscienza da parte dell'ENAC delle necessità oggettive del viaggiatore. L'obiettivo è quello di rendere realmente operativa la Carta della Mobilità, sino ad oggi rimasta, in molti casi inapplicata.



La SATI, Società Autocooperative Trasporti Italiani, di Campobasso ha integrato la Carta della Mobilità 2006 con la costituzione della Commissione di Conciliazione. Il modulo per l'attivazione della procedura di conciliazione è disponibile presso le sedi territoriali della SATI e presso quelle dell'ADOC Molise, Associazione dei consumatori firmataria dell'accordo.

Il 18/05/2006 si è tenuto il terzo incontro a Roma tra Trenitalia-FFSS e le associazioni dei consumatori per l'adozione della procedura di conciliazione e il suo inserimento nelle Carte dei Servizi Generale e Regionali.

La Mazzuca Autolinee, al fine di migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, ha inserito nella propria Carta dei Servizi l'attivazione di strutture adeguate per la ricezione della procedura di conciliazione;

Il Progetto-Studio “Crisi dei trasporti locali e ferroviari in Lombardia”, gestito dall'Assoutenti a Dicembre 2005, ha messo in evidenza alcune delle migliori “ricette” europee. A Berlino, Stoccolma, Londra, Strasburgo, Grenoble, Svizzera le Aziende dei trasporti, non solo hanno inserito nelle Carte dei Servizi la costituzione dei tavoli di conciliazione, ma lo studio progettuale riporta che la gestione dei reclami e la stessa procedura di conciliazione sono efficaci;

Con la “Puglia è Mobile”, progetto gestito dalla Polidream Assoutenti nel 2005/06, Trenitalia Direzione Regionale Puglia, gli Assessorati ai trasporti della Regione Puglia, Provincia di Bari e Comune di Bari, si sono impegnati ad adottare la Procedura di Conciliazione e a diffonderla sul territorio regionale presso le principali aziende dei trasporti. Unica esperienza positiva in Puglia, se pur minima, è di estrema importanza, poiché dà al progetto, “La Puglia che viaggia conciliando”, la spinta giusta per poter vedere moltiplicarsi le commissioni conciliative nel settore dei trasporti in Puglia.



STRUMENTI PER AVVIARE LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

L'Azienda _____ e la Polidream Assoutenti Puglia definiscono, di comune accordo, la procedura di conciliazione prevista dall'art. 4 del Patto per la qualità.

Possono costituire oggetto di procedura di conciliazione i ricorsi per reclami relativi a:

1. Disservizi nell'espletamento del servizio di trasporto pubblico;
2. Mancata od erronea applicazione delle leggi in materia di trasparenza amministrativa;
3. Cattiva o erronea comunicazione agli utenti;
4. Scorrettezze nei rapporti economici e di qualsiasi altra natura che intercorrono tra utenti e Azienda relativi alla gestione del servizio.

ART. 1 – COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

E' costituita una Commissione di Conciliazione paritetica, formata da un rappresentante dell'Azienda e da un rappresentante di Polidream Assoutenti Puglia.

La Commissione è dotata di una Segreteria con il compito di fornire il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento dell'attività.

ART. 2 – ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'utente (singolo o associato) può avere accesso alla procedura di conciliazione ogni volta che, esperiti i normali reclami, riceva una risposta insoddisfacente oppure non ottenga alcuna risposta, entro 30 gg. L'utente ha la facoltà di adire la Commissione di Conciliazione personalmente o per il tramite di Polidream Assoutenti Puglia.



ART. 3 – PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione s'intende instaurata con la ricezione, da parte della Commissione di Conciliazione, della domanda di conciliazione, che l'utente, ai sensi dell'art. 2, deve compilare e sottoscrivere.

Tale domanda deve essere redatta su di un apposito modulo, disponibile presso le sedi territoriali dell'Azienda e presso quelle della Polidream Assoutenti Puglia.

La Segreteria iscrive ogni domanda di conciliazione, attribuendole un numero progressivo.

A seguito della ricezione, da parte della Segreteria, della domanda di conciliazione, la Commissione di cui all'art. 1 del presente regolamento è tenuta ad esperire il tentativo di conciliazione della controversia di cui trattasi.

A tal fine, la Commissione di Conciliazione si riunisce, tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione, i membri della Commissione rappresentano, ciascuno in conformità di un pieno ed irrevocabile mandato a transigere, rispettivamente, le pretese dell'utente parte nella controversia e le pretese dell'Azienda.

I dati, le notizie e le informazioni forniti nel corso delle sedute sono raccolti e trattati secondo le prescrizioni della legge 31.12.1996 n. 675 in materia di tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali.



Qualora il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un verbale di conciliazione, avente l'efficacia di un accordo transattivo.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, di cui al presente articolo, utente e Azienda si impegnano ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione, di cui al comma che precede, quale espressione della propria volontà contrattuale.

Nel caso in cui il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti la Commissione ne danno atto, sottoscrivendo, a conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

La segreteria deve inviare all'utente copia del verbale di conciliazione, ovvero del verbale di mancato accordo citato al comma che precede, a seconda dell'esito del procedimento.

L'invio del verbale in questione deve effettuarsi, non appena il medesimo viene depositato presso la Segreteria, al recapito indicato dall'Utente sulla domanda di conciliazione.

A tal fine, la Segreteria può utilizzare ogni mezzo che per esigenze di rapidità è comunemente utilizzato nei rapporti commerciali, purchè consenta la prova del ricevimento da parte del destinatario.

Ai componenti la Commissione di Conciliazione, per l'attività da essi prestata, non è dovuto alcun onorario.

ART.4– DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Controversia relativa a servizi di trasporto pubblico e privato

Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione

Azienda trasporti.....

Associazione dei Consumatori.....

Coordinate del consumatore-viaggiatore coinvolto nella controversia

Nome:.....

Indirizzo:

via.....n.....cap.....Città.....prov.....

Tel/Cell:.....fax:.....e-mail.....

Coordinate dell'Azienda dei trasporti oggetto della controversia

Nome:.....

Indirizzo:

via.....n.....cap.....Città.....prov.....

Tel/Cell:.....fax:.....e-mail.....

Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate del consumatore-viaggiatore – avendo già presentato reclamo presso la sede dell'Azienda.....di.....in data.....a mezzo.....e non essendo soddisfatto del relativo esito

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione costituita presso Codesto Ufficio di comporre, secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, nel rispetto del Codice del Consumo, la controversia di seguito descritta:



OGGETTO DELLA CONCILIAZIONE

E' stato riscontrato in data.....

Descrizione



- Regolarità del servizio;
- comfort;
- igiene;
- sicurezza del viaggio;
- danno subito;
- furto, smarrimento o danno a bagagli;-
- tariffa errata o ingannevole;
- Offerta e reperibilità biglietti;
- Overbooking;
- Sanzione errata;
- Rimborso non riconosciuto;
- Servizio per diversamente abili;
- Trasporto animali;
- Ecosostenibilità dei mezzi di trasporto;
- Scorrettezza del personale;
- Mancata integrazione modale;
- Rispetto legge sugli scioperi;
- Errata o mancata informazione.

Circostanze dei fatti ed esiti del reclamo già inoltrato
(data e il luogo della controversia, qualunque altro elemento utile
emerso nel corso della valutazione del vostro reclamo e gli esiti dello
stesso): _____

Ulteriori spiegazioni e richieste

Documenti giustificativi (Se possibile, preghiamo di allegare alla
domanda di conciliazione giustificativi in vostro possesso, ad esempio
biglietto, contratto, ricevute, ecc.)

Documenti allegati: _____



Con la presente, il sottoscritto.....

- dichiara di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante dell'Azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria dell'Accordo Quadro scelta dall'utente A) oppure designata dalla Segreteria B) (barrare l'opzione desiderata);

Associazione.....

L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al rappresentante dell'Associazione dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A) o B), per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo;
- s'impegna a comunicare al proprio rappresentante dell'associazione designato l'accettazione o il rifiuto della proposta individuata dalla Commissione entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione;
- autorizza, anche ai sensi della Legge 675/96, il rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione;

- chiede (barrare l'opzione desiderata):
 - di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;
 - di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;
- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
- dichiara di essere consapevole che:
 - l'Azienda sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
 - l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione integra il “tentativo obbligatorio di conciliazione” previsto dalla vigente regolamentazione e non pregiudica la possibilità di poter adire il sistema giudiziario;
 - ha facoltà di recedere, in ogni momento ed in qualsiasi fase, dalla procedura di Conciliazione.

Il verbale della Conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato.

Nome utente:.....

Via.....n.....

Città:.....prov.....cap.....

Tel/Fax.....e-mail.....

Data e luogo.....

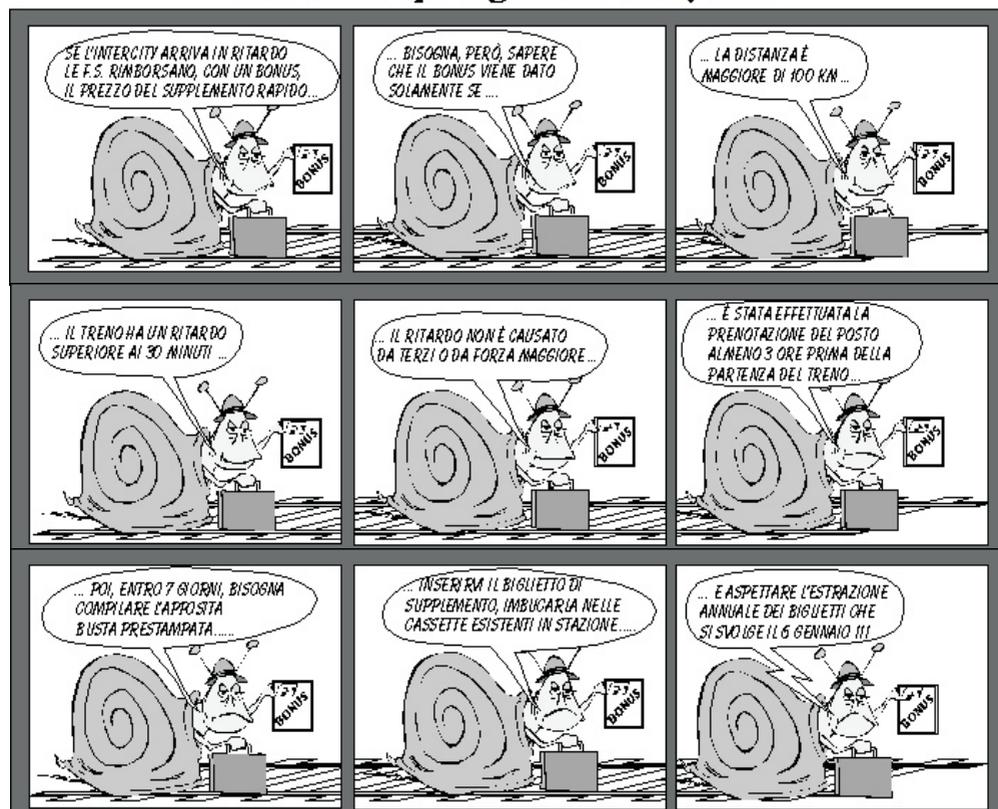
Firma Utente

ZECCHE SUL TRENO

Ridiamoci
SU



Il Bonus per gli Intercity



Si informano i Sig. Passeggeri che, eccetto l'ultima battuta, il resto è purtroppo vero !!!

TARIFFE
INGANNEVOLI

FURTO DI
BAGAGLI

DANNI
SUBITI

RITARDO NEGLI
ORARI

OVERBOOKING

MULTE

PULLMAN
TRENI
AFFOLLATI

RIMBORSO
NON RICONOSCIUTO

TRASPORTO
PUBBLICO
SPORCO



ASSOUTENTI

Dirizione regionale Vico Ospedale, 11

Sede operativa: Via Cerere, 183

70044 POLIGNANO A MARE (Ba)

Tel. / Fax: 080.424.83.62

www.polidream.org • e-mail: info@polidream.org