



PIÙ CONCILIAZIONE PIÙ SODDISFAZIONE #53914090

UN SISTEMA RAPIDO ED EFFICACE PER AIUTARE I CONSUMATORI
A RISOLVERE PICCOLI PROBLEMI E CONTROVERSIE SENZA
RICORRERE ALLA GIUSTIZIA ORDINARIA

di Serena Berardi

Le persone che scelgono di viaggiare con Trenitalia sono il bene più prezioso per l'Azienda. E la loro soddisfazione il principale obiettivo. Tuttavia, con 50 milioni di passeggeri all'anno che si spostano con le Freccie, qualcosa può andare storto. Può capitare, per esempio, di bucare un impegno importante per un treno in ritardo. Non tutti gli utenti, però, sanno come far valere i propri diritti. Da una recente ricerca della società Ipsos, condotta su un campione di circa 750 persone di età compresa tra i 18 e i 75 anni, solo il 5% dei consumatori italiani si sente molto tutelato dalla legge. A questo si aggiunge la falsa percezione che le normative non siano davvero dalla parte dei clienti (33%) e

che il potere delle imprese sia più forte (33%). Esistono, al contrario, strumenti che possono venire in aiuto, risolvendo le cosiddette small claim (piccole controversie di consumo) in maniera veloce ed efficace. Come la conciliazione paritetica, un metodo di risoluzione stragiudiziale frutto di protocolli d'intesa sottoscritti tra associazioni e imprese. Per accedervi il consumatore deve dapprima inoltrare il suo reclamo all'azienda. Se non riceve risposta o se il riscontro non dà l'esito sperato, può attivare la procedura di conciliazione rivolgendosi alle associazioni dei consumatori. I vantaggi sono numerosi: la gratuità o comunque il costo irrisorio; la facilità d'accesso; la rapidità dei tempi, visto che i protocolli d'intesa

prevedono la conclusione entro un termine prestabilito; l'alta percentuale di accordi raggiunti e l'elevata soddisfazione del consumatore. È dal 2010 che Trenitalia ha messo a disposizione la procedura della conciliazione: nel 2018 le domande che la richiedevano hanno registrato un incremento del 10% rispetto al 2017 e dell'87% rispetto al 2016. Un trend in crescita non solo nel settore del trasporto ferroviario, ma anche in quello energetico, bancario, postale e delle telecomunicazioni. E se l'Italia detiene il primato negativo per la giustizia civile più lenta e inefficiente d'Europa, il Parlamento UE ha invece riconosciuto all'attività di conciliazione delle sue aziende e associazioni una best practice da seguire.

trenitalia.com/it/informazioni/la_procedura_di_conciliazione.html
consumersforum.it/conciliazione-paritetica.html