



## **COMUNICATO STAMPA**

### **Firmato un nuovo protocollo di conciliazione a favore degli utenti**

#### **Anav Lombardia e Asstra Lombardia insieme alle Associazioni dei consumatori per regolamentare le procedure di risarcimento dei danni in occasione della fruizione di servizi di trasporto**

*Milano, 11 aprile 2018* – Anav Lombardia e Asstra Lombardia insieme alle Associazioni di consumatori (Assoutenti, Codici, Casa del Consumatore e Altroconsumo) hanno firmato oggi pomeriggio un regolamento che istituisce una procedura di conciliazione, di cui possono avvalersi tutti gli utenti che richiedano il risarcimento di un danno, lamentando di averlo subito in occasione della fruizione di servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) gestiti o erogati da imprese di trasporto associate ad Anav Lombardia o ad ASSTRA Lombardia.

La procedura di conciliazione ha lo scopo di individuare, a livello di tentativo, la soluzione bonaria e stragiudiziale delle controversie. È un'iniziativa in fase sperimentale, unica in Italia nel settore del trasporto passeggeri su gomma e della durata di dodici mesi.

Ai fini della sua attuazione, è stato istituito un Ufficio di conciliazione e una Commissione responsabile dell'esame della controversia. La Commissione paritetica è formata da due Conciliatori, uno in rappresentanza delle Associazioni delle imprese e uno indicato dalle Associazioni dei consumatori, in rappresentanza dell'utente. È compito della Commissione ricomporre la controversia, secondo equità e con riferimento agli impegni derivanti dalla Carta dei Servizi dell'impresa coinvolta, dalle previsioni del Codice della strada, dal Regolamento aziendale in vigore e dalle altre normative di settore applicabili al caso specifico.

«Abbiamo voluto dare un segnale di collaborazione e di lavoro condiviso tra le nostre imprese e le Associazioni che rappresentano i consumatori, al fine di migliorare il servizio offerto agli utenti e soprattutto di fornire ad imprese ed utenti uno strumento che consenta loro di ridurre le pratiche amministrative, offrendo una soluzione bonaria e stragiudiziale al possibile contenzioso». Commentano Massimo Locatelli, Past president di Anav Lombardia, e Gianni Scarfone, Presidente ASSTRA Lombardia, che hanno firmato l'accordo. «L'iniziativa è importante perché non ha precedenti in Italia e mira a creare un modello a livello nazionale».