

LENTI, IN RITARDO E POCO SICURI. Sono questi i tre aggettivi che vengono in mente più frequentemente pensando ai treni italiani. E sono anche le lamentele più comuni che emergono da lettere, telefonate ed email dei nostri soci che segnalano i disservizi ai quali, quasi giornalmente, sono sottoposti e che rappresentano il più delle volte lo specchio fedele di quanto accade nella realtà.

Infatti questa nostra inchiesta, condotta nelle stazioni principali di sei grandi città come Roma, Milano, Napoli, Torino, Bari e Bologna, conferma che mancanza di puntualità e problemi di sicurezza sono all'ordine del giorno.

Ma i problemi non finiscono qui. Quello che più colpisce è che agli utenti di Trenitalia vengono riconosciuti (come categoria) ben pochi diritti e anche quelli basilari (come un'informazione adeguata e puntuale) sono troppo spesso disattesi. In molti casi infatti è troppo complicato riuscire a farli valere, oppure spettano solo a certe categorie di passeggeri, come se ci fossero viaggiatori di serie A e di serie B.

In particolare, alla serie cadetta appartengono gli abbonati: è vero che pagano un prezzo scontato rispetto agli altri viaggiatori, ma non si capisce per quale motivo non ab-

biano diritto a rimborsi e indennizzi in caso di ritardi o di disservizi dei convogli e della linea ferroviaria.

Purtroppo non sembra che Trenitalia si impegni molto su questi fronti: i problemi che evidenziamo in questo articolo non sono certo nuovi, ma ce li portiamo dietro da anni. Eppure da parte delle ex Ferrovie dello Stato tutto quello che abbiamo registrato in questi ultimi mesi sono stati annunci di giri di vite (sacrosanti) contro chi viaggia senza biglietto e lamentele (meno giustificate) sulla scarsità dei finanziamenti pubblici e sul livello troppo basso delle tariffe rispetto alla media europea (tariffe che dovrebbero comunque aumentare a breve secondo quanto annunciato dal management di Trenitalia). E quello che abbiamo visto attuate sono campagne pubblicitarie e ristrutturazioni stilistiche delle carrozze degli Eurostar o dei vecchi Intercity, trasformati in Intercity Plus. Importanti quanto si vuole, ma forse non fondamentali, se l'obiettivo principale è realizzare un miglioramento effettivo della qualità del trasporto.

Intanto la nostra rete continua a fare acqua da molte parti: la media di chilometri di rotaie per abitante è inferiore a quella europea (vedi la tabella a pag. 12) e l'Alta Velocità



PUNTUALMENTE IN RITARDO

Milano-Roma è ancora lontana dall'essere completata. Aumenta però il traffico passeggeri (più 4,8% nel 2006 rispetto al 2005) scarrozzati da 7.200 treni regionali e 1.600 nazionali e internazionali con poco più di 8.300 vagoni e quasi 3.400 locomotori. A questi si devono aggiungere 4.800 carrozze e 800 locomotori delle linee locali.

Se crescono i volumi dei passeggeri non cresce il loro livello di soddisfazione: secondo il ministero dei Trasporti tra i viaggiatori a essere più soddisfatti sono quelli che salgono sugli aerei o usano l'automobile. Il treno è al penultimo posto e riesce a battere solo i servizi offerti da autobus e tram cittadini, notoriamente snobbati.

Una novità arriva dall'Europa: il parlamento di Strasburgo ha appena approvato nuove norme in tema di liberalizzazione del trasporto ferroviario e di diritti degli utenti (vedi anche *SD n.91, novembre 2006*). Queste prevedono l'introduzione, dal 2009, di nuove garanzie in favore dei passeggeri nel caso di gravi disservizi e l'apertura alla concorrenza, entro il 2010, dei collegamenti ferroviari tra i paesi della Ue. Per i diritti sono previsti indennizzi in caso di ritardi, con risarcimenti che vanno dal 25% del prezzo del biglietto in

Il metodo dell'inchiesta

La nostra inchiesta ha preso in esame cinque aspetti:

- 1) la puntualità, che è stata valutata sulla base dell'orario di partenza e di arrivo di 200 treni regionali o interregionali per stazione (180 a Roma Termini), per un totale di 1.180 treni.
- 2) la sicurezza, che è stata analizzata sulla base della presenza di una o più porte guaste sul convoglio, cosa che può essere molto pericolosa in caso di incidente, quando si deve abbandonare velocemente una carrozza, soprattutto se il treno è affollato. Per valutare questo aspetto abbiamo considerato 48 treni regionali o interregionali in arrivo la mattina e in partenza la sera nelle sei stazioni prese in esame.
- 3) la presenza di macchinette obliterate e il loro funzionamento nelle stazioni e sui binari (92 macchinette per 184 rilevazioni tra mattina e sera).
- 4) la presenza di macchinette self service e il loro funzionamento (130 macchinette per un totale di 260 rilevazioni tra mattina e sera).
- 5) la presenza di sportelli per i biglietti per valutare sia quanti ce n'erano sia quanti erano aperti nelle fasce orarie dell'inchiesta (81 sportelli e 162 rilevazioni tra mattina e sera).



I TRENI CONTINUANO A NON ARRIVARE IN ORARIO E SONO ANCHE LENTI E POCO SICURI. MA I PROBLEMI NON FINISCONO QUI: TRA LE PECCHE I POCHI DIRITTI RICONOSCIUTI AI VIAGGIATORI, LE REGOLE INGARBUGLIATE PER I RIMBORSI E LA SCARSA INFORMAZIONE AI PASSEGGERI.

caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti, al 50% in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. Il risarcimento sarà pagato attraverso buoni e/o altri servizi o in denaro, a scelta del passeggero. Le imprese ferroviarie dovranno definire norme di qualità del servizio, relativamente a: informazioni e biglietti, puntualità dei treni, soppressione di treni, pulizia delle carrozze e delle stazioni.

Né sicuri né puntuali

Per fotografare il servizio offerto da Trenitalia abbiamo preso in esame le stazioni di Roma Termini, Milano Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova, Bari Centrale e Bologna Centrale nel periodo compreso tra giugno e luglio di quest'anno in due fasce orarie particolarmente usate dai pendolari: dalle 7 alle 9 di mattina e dalle 17 alle 19 di sera. Ci siamo focalizzati su cinque aspetti: puntualità, sicurezza, macchinette obliteratrici, sportelli e biglietterie self service.

- Sul fronte della puntualità (vedi tabella a fianco) i dati sono tutt'altro che positivi: in media solo il 51% dei treni

RETE FERROVIARIA IN EUROPA (dati 2003) (1)			
Paese	Estensione rete/superficie (km di rete ogni 1.000 kmq)	Estensione rete/popolazione (milione di abitanti)	% della rete elettrificata sul totale rete
Austria	67	690	59
Belgio	113	339	83
Danimarca	52	421	28
Estonia	21	685	14
Finlandia	17	1125	41
Francia	53	489	50
Germania	101	436	55
Grecia	18	220	3
Irlanda	27	480	3
Italia	52	279	69
Lettonia	34	987	11
Lituania	27	507	7
Lussemburgo	91	550	95
Paesi Bassi	68	174	73
Polonia	61	515	61
Portogallo	30	271	38
Regno Unito	68	281	31
Repubblica Ceca	120	932	31
Slovacchia	74	677	43
Slovenia	61	615	41
Spagna	25	311	59
Svezia	22	1098	77
Ungheria	83	765	34
Unione Europea	48	430	51

(1) Nel 2003, per milione di abitanti, l'Italia aveva 279 km di rete, collocandosi ben al di sotto della media europea (430). Per quanto riguarda il livello qualitativo della rete, il nostro Paese si posiziona, invece, al di sopra della media europea con il 69 per cento di rete elettrificata contro il 51 per cento dell'Unione europea.

Istat - Statistiche dei trasporti pubblici - anno 2004

TRENI IN RITARDO IN % (1)

Stazione di rilevazione	Totale rilevazioni	Più 15 minuti	Da 15 a 5	Meno di 5	Soppresso	In orario
Roma Termini (2)	180	3	19	12	0	66
Bari Centrale	200	5	14	39	1	43
Torino P.N.	200	6	18	41	2	33
Bologna Centrale	200	3	18	15	0,5	64
Milano Centrale	200	6	24	3	1	68
Napoli Centrale	200	9	28	30	1	33
Media	1.180	5	20	23	1	51

(1) Le stazioni meno puntuali sono Torino Porta Nuova e Napoli.

(2) A Roma abbiamo rilevato meno treni, perché una delle giornate dell'inchiesta cadeva nella festa dei Santi Pietro e Paolo, patroni della città.

esaminati è arrivato in orario. Nel 23% dei casi il ritardo è stato inferiore ai 5 minuti e quindi non particolarmente significativo. Però, circa un treno su quattro subisce un ritardo importante: nel 20% dei casi era compreso tra i 5 e i 15 minuti e nel 5% superiore ai 15 minuti. Infine, in quasi l'1% dei casi il convoglio è stato soppresso. La stazione con più treni in orario è stata Milano Centrale (68%), quelle più ritardatarie sono Napoli Centrale e Torino Porta Nuova, dove la percentuale di treni "in orario" scende al 33%. Tra i convogli, la maglia nera spetta al regionale 2.280 Asti - Torino Porta Nuova con una media di 23 minuti di ritardo su un viaggio di 39 minuti e al regionale 2020 Milano - Torino Porta Nuova con 18 minuti di ritardo su un percorso di poco meno di due ore.

Sebbene sia questo uno dei disservizi che provoca maggiori disagi ai viaggiatori (basti pensare alle ore di lavoro perdute, agli appuntamenti saltati, alle trattenute sulla busta paga, ai giorni di permesso o ferie sprecati...), rimane forte l'impressione che per Trenitalia far arrivare i convogli puntuali sia un elemento di importanza secondaria. E che quindi sia secondario offrire un reale servizio di qualità agli utenti.

- I meccanismi di rimborso poi sono piuttosto complicati e non spettano a tutti i passeggeri (vedi il riquadro a pag. 13). Sarebbe importante invece che a tutti i viaggiatori (e non solo quelli dei treni Eurostar, Eurocity, Espresso o Intercity) venisse riconosciuto il diritto all'indennizzo.

- Se parliamo di sicurezza (vedi tabella a pag. 14) i dati sono altrettanto scoraggianti. Su 48 treni presi in esame 33 presentavano almeno una porta guasta e tra questi 23 hanno avuto la porta fuori uso per più giorni. Le stazioni peggiori sono risultate essere Bari Centrale e Torino Porta Nuova (con 7 treni guasti su 8), mentre la migliore è Bologna con solo 3. Il convoglio peggiore è il regionale 10040 da Torino Porta Susa a Torino Porta Nuova, che ha avuto una porta non funzionante per 8 giorni su 10 e per due giorni due porte guaste. Al di là delle questioni legate alla sicurezza (se i passeggeri devono abbandonare il treno rapidamente una porta guasta è un ostacolo non secondario), questo aspetto

COME FARE

Ritardi, disagi, contrattempi, reclami: ecco come far valere le proprie ragioni di viaggiatore nei confronti di Trenitalia.

DIRITTI ALLA META

Come abbiamo visto dalla nostra inchiesta, le ferrovie italiane non brillano certo a livello di qualità del servizio. Anche il grado di tutela per i viaggiatori può essere sicuramente migliorato. Per esempio, giusto per citare uno dei casi che più salta all'occhio, è discriminante il fatto che i possessori di abbonamento non possano godere degli stessi rimborsi previsti per gli altri viaggiatori. Se il treno arriva in ritardo, arriva in ritardo per tutti, abbonati e non: perché allora agli abbonati non è riconosciuto nulla? Gli unici rimborsi per chi quotidianamente viaggia con il tesserino sono demandati all'accordo tra Trenitalia e le singole Regioni, che in alcuni casi hanno concordato indennizzi a favore dei pendolari in possesso di abbonamento se si verifica il mancato rispetto di alcuni standard di qualità.

L'indennizzo consiste in uno sconto sull'acquisto di abbonamenti mensili o annuali per le direttrici su cui si è verificato il mancato rispetto di un certo indice di affidabilità del servizio. Questo sconto, però, è ben poca cosa a fronte dei disservizi che spesso devono affrontare i pendolari.

Vediamo come comportarsi in caso di disservizio da parte di Trenitalia.

Ritardi

Nel caso il treno arrivi a destinazione dopo l'orario previsto, con un ritardo superiore a un certo limite, i passeggeri hanno diritto a un bonus valido per l'acquisto di nuovi biglietti ferroviari.

La procedura di rimborso si applica solamente per i treni Espresso, Intercity ed Eurostar. Non hanno invece diritto ad alcun bonus i possessori di abbonamenti.

Espresso e Intercity night: quando il ritardo è superiore a 60 minuti, ai viaggiatori spetta un risarcimento sotto forma di bonus pari al 30% del prezzo del biglietto e della prenotazione; il rimborso è del 20% in caso di viaggio in cuccetta o vagoni letto.

Intercity: quando il ritardo supera i 30 minuti, il bonus è pari al 30% del prezzo del biglietto e della prenotazione.

Eurostar: in caso di ritardo superiore ai 25 minuti, il risarcimento è pari al 50% del prezzo del biglietto.

Al di là della tipologia del treno, il bonus non è previsto se il ritardo non dipende direttamen-

te dalle ferrovie, cioè se è dovuto a cause di forza maggiore, scioperi, determinato da terzi (per esempio in seguito a proteste con occupazione di binari), calamità naturali, incendi, per ordine dell'autorità pubblica o per lavori programmati sulla linea e resi noti in anticipo ai viaggiatori.

La richiesta di rimborso deve essere effettuata entro 30 giorni dal giorno di utilizzo del biglietto e deve essere imbutata nelle apposite cassette nella stazione ferroviaria di arrivo (potete anche spedirla agli indirizzi dei diversi uffici regionali competenti; l'elenco è reperibile sul sito Internet di Trenitalia nella sezione Area clienti-La guida del viaggiatore).

Attenzione: bisogna utilizzare il modulo specifico, che trovate alle biglietterie o agli uffici informazioni, a cui vanno allegati biglietto e prenotazione in originale: è quindi opportuno fare fotocopie dei biglietti inviati, per impiegarli in caso venga smarrita la richiesta di rimborso.

Il bonus vi deve essere spedito da Trenitalia entro 30 giorni dalla data di ricevimento del rimborso ed è utilizzabile entro 6 mesi dalla data di emissione. Se con il bonus acquistate un biglietto di prezzo inferiore a quello vecchio, non avete comunque diritto al resto.

Rimborso del biglietto

Se per qualsiasi motivo rinunciate al viaggio, potete chiedere il rimborso del biglietto. Le soluzioni sono due: il rimborso in contanti prevede una trattenuta del 20%; in alternativa potete chiedere un bonus (che vi dà la possibilità di comprare un altro biglietto) per l'intero importo del documento di viaggio che non avete usato.

Dovete però rispettare la procedura: il biglietto, che non deve essere convalidato, deve essere presentato entro 2 mesi dalla data di emissione in una qualsiasi biglietteria (o nell'agenzia che l'ha emesso). Dovete restituire l'originale ed esibire un documento di identità. Il rimborso non è previsto per importi

pari o inferiori a 8 euro o per biglietti smarriti, distrutti oppure rubati.

Acquisto con carta di credito: se avete comprato il biglietto alla macchinetta self-service della stazione con carta di credito il rimborso avviene con assegno oppure attraverso bonifico bancario.

Biglietto parzialmente utilizzato: se non avete effettuato l'intero percorso previsto (per esempio, avete un biglietto Torino-Lecce, ma scendete a Bologna), potete chiedere un rimborso per la tratta non utilizzata (rimanendo sull'esempio, da Bologna a Lecce), purché

la mancata prosecuzione del viaggio sia comunicata al personale delle ferrovie al momento dell'interruzione.

Reclami

Potete far sentire le vostre lamentele inviando un reclamo per iscritto, anche usando i moduli reperibili nelle biglietterie e agli uffici di assistenza ai clienti. I reclami devono essere

inviati agli uffici territorialmente competenti; possono anche essere inviati tramite il sito Internet di Trenitalia, alla pagina web http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/Area_Clienti/It/RecAnagrafica.aspx. Le ferrovie si impegnano a rispondere entro 30 giorni.

Disabili

Per i viaggiatori disabili Trenitalia prevede un servizio di assistenza gratuito alla partenza e all'arrivo in 251 stazioni. Il servizio deve essere richiesto alle cosiddette Sale Blu, telefonando con un certo anticipo al numero unico nazionale 199 30.30.60. La linea è attiva tutti i giorni dalle 7 alle 21, ma non è gratuita: se chiamate da telefono fisso il costo è di 2,64 centesimi al minuto (6,12 centesimi di scatto alla risposta); se invece chiamate da apparecchio mobile i costi cambiano a seconda del piano tariffario. L'elenco delle Sale Blu è consultabile sul sito di Trenitalia (www.trenitalia.com) alla sezione "Servizi per", cliccando alla voce "Servizi per disabili", dove trovate anche i relativi indirizzi email.

**Rinunciate al viaggio?
Potete chiedere un
bonus
per l'intero importo
del biglietto o un
rimborso
in contanti,
che prevede
una trattenuta del 20%**

PORTE GUASTE SUI TRENI (1)

Stazione di rilevazione	Totale di rilevazioni	Treni con almeno una porta guasta	Di cui: treni con almeno una porta guasta per più giorni
Roma Termini	8	6	2
Bari Centrale	8	7	6
Torino Porta Nuova	8	7	7
Bologna Centrale	8	3	2
Milano Centrale	8	5	3
Napoli Centrale	8	5	3

(1) Le porte guaste rappresentano un problema per la sicurezza dei viaggiatori. In caso di emergenza rallentano la discesa dal convoglio.

causa anche ritardi. Se per scendere i viaggiatori devono migrare da un vagone all'altro alla ricerca di una porta funzionante, i treni ci metteranno più tempo a caricare e scaricare i passeggeri, accumulando ritardi di stazione in stazione.

L'odissea per un biglietto

Anche il gesto più comune per un viaggiatore, quello di comprare un biglietto, viene reso difficile da Trenitalia, a meno che non si abbia un po' di dimestichezza con le macchinette automatiche. Queste ultime infatti sono abbastanza distribuite nelle stazioni (con una punta massima di 34 a Roma Termini e una minima di 5 a Bari) e funzio-

CASI VISSUTI LA PAROLA AI SOCI

• Il nostro socio G.G. di Treviso ha provato ad acquistare due biglietti attraverso il sito Internet delle ferrovie, ma senza riuscire nell'impresa a causa di alcuni problemi con la carta di credito accaduti durante l'operazione; la sua segnalazione via email alle Fs della mancata conclusione dell'acquisto in rete non ha però ottenuto alcuna risposta. Al nostro socio non è rimasto allora che andare di persona a chiedere informazioni alla biglietteria della stazione di Treviso. Niente da fare: l'impiegato si è limitato a dire che per quel genere di problemi non era in grado di dare una risposta e che bisognava chiamare il call center di Trenitalia (a pagamento). Il nostro socio ci domanda "Perché il call center devo chiamarlo io a mie spese, quando potrebbero attivarsi e chiamarlo loro?".

Quello dei problemi con il call center delle Fs è un argomento che ritorna spesso nelle lettere dei nostri abbonati. Come ci segnala il nostro socio non si tratta di un numero gratuito. Se la chiamata è da telefono fisso si spendono 54 centesimi al minuto, oltre a uno scatto alla risposta di 30 centesimi; se invece chiamate da telefono mobile il costo dipende dal proprio piano tariffario. Secondo quanto riferito dai nostri soci, il servizio spesso è malfunzionante, caratterizzato da lunghe attese e improvvise cadute della linea.

Oltre, naturalmente, alla necessità evidente di un servizio di assistenza telefonica che funzioni, occorre rimarcare che se il trasporto ferroviario è considerato un servizio di pubblica utilità deve essere istituito almeno un numero verde: d'altra parte è la legge stessa

a riconoscere il treno quale servizio pubblico essenziale, basti pensare alla legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali o al reato di interruzione di pubblico servizio per chi per esempio occupa i binari impedendo la circolazione dei treni.

• Il nostro socio C.P. di Asti ci racconta la sua esperienza. "Approfitando del servizio introdotto da Trenitalia ho acquistato online tre biglietti per recarmi da Asti ad Acqui Terme con un treno regionale, spendendo in totale 10,50 euro. Ho ricevuto il biglietto direttamente sul mio computer e l'ho stampato. Fino qui tutto facile e comodo. Il problema si è verificato quando mi sono accorto di non poter utilizzare il terzo biglietto acquistato: per motivi familiari sono dovuto partire improvvisamente per un'altra destinazione. Sono allora andato in stazione per chiedere il rimborso del biglietto non utilizzato, ma ho scoperto che per questo tipo di biglietti non è prevista alcuna restituzione della spesa.

È vero? Il servizio biglietteria online è comodo, ma perché si vuole penalizzare chi acquista in questo modo?".

Purtroppo è vero. Dal mese di maggio 2007, per i treni del trasporto regionale è possibile acquistare e stampare il biglietto direttamente dal proprio computer. I biglietti sono già convalidati e valgono fino a 3 ore successive all'orario di partenza del treno richiesto. È proprio la convalida l'elemento che pone limitazioni ferree: infatti non sono consentiti né il cambio del biglietto né il cambio di classe né il rimborso in caso di mancato



utilizzo. In pratica le Fs considerano già un gran privilegio per l'utente avere la possibilità di acquistare da casa un biglietto già convalidato e quindi non concedono nessun altro beneficio.

• Ecco il racconto di quanto è successo a A.L. nostro socio di Treviso. "Ho acquistato online un biglietto per la tratta Venezia-Basilea sul sito delle Ferrovie svizzere. Mi vengono subito inviati una conferma e un file Pdf da stampare come biglietto. Poiché il biglietto non prevedeva la prenotazione del posto, decido di recarmi alla stazione di Treviso per fare questa integrazione. La prima volta mi viene detto che non hanno mai visto nulla di simile e di provare a passare di nuovo il giorno dopo, mentre nel frattempo si sarebbero informati. Tornato il giorno dopo, mi viene ribadito che non sanno nulla e che non possono emettere una prenotazione per quello che non riconoscono come un biglietto. A questo punto contatto via email le Ferrovie svizzere, che nel giro di pochi minuti mi rispondono che per poter avere la prenotazione devo dire in stazione di usare un "codice 44". Riferisco in stazione a Treviso e mi viene risposto che questo codice non esiste. Telefono in Svizzera e mi rispondono che il codice

nano quasi tutte (la media è del 91%, tranne a Milano dove scende all'82%). A mancare invece sono gli sportelli con personale. Ne abbiamo trovati in totale 81, ma nelle fasce orarie di punta la media di quelli aperti era insufficiente (il 60%). In particolare, a Milano e Napoli erano funzionanti rispettivamente solo il 43 e il 49% delle biglietterie nella fascia oraria dalle 7 alle 9. A Bologna va invece la palma della stazione migliore sotto questo punto di vista con circa l'86% delle biglietterie aperte nella fascia dalle 17 alle 19 e tutti gli sportelli al lavoro in due giorni di rilevazioni.

Nessun problema, infine, per quanto riguarda la timbratura del biglietto. In totale le obliterate presenti nelle sei stazioni erano 92. Prima Roma Termini con 29 apparecchi,

è corretto e che comunque posso prendere il treno senza prenotazione (nonostante in Italia venga indicata come obbligatoria).

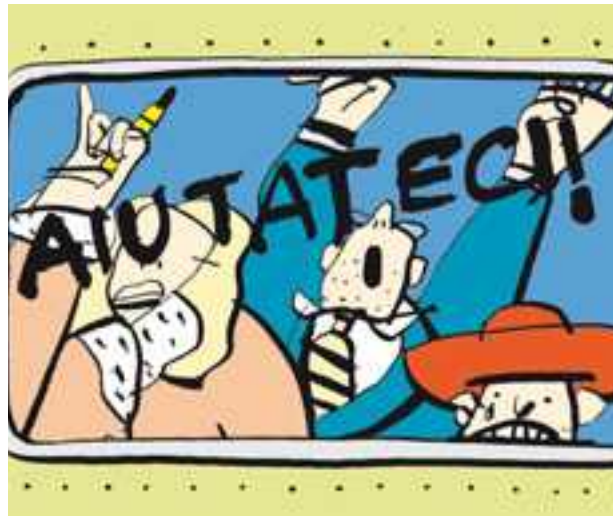
Torno ancora in stazione: la persona allo sportello si comporta maleducatamente, dicendomi che il pezzo di carta che ho in mano non vale nulla e che quello che dice lei è legge. Cominciando a spazientirmi, soprattutto per il tono e il modo utilizzati nei miei confronti, chiedo di parlare con il capoufficio, che arriva sbuffando e mi dice fundamentalmente di arrangiarmi.

Telefono nuovamente alle Ferrovie svizzere, spiego la situazione e dopo circa mezz'ora vengo richiamato: la persona che mi contatta mi dice che, se desideravo prenotare, avrebbe sentito lui stesso la stazione di Treviso; inoltre, mi lascia il suo numero di cellulare in modo da poterlo chiamare in caso di eventuali problemi con il capotreno.

Arrivati a questo punto decido, anche per una questione di comodità (dato che il tragitto è di nove ore), di passare per l'ennesima volta in stazione e prenotare il posto. Dopo aver chiesto al capoufficio della biglietteria di controllare le email, da questo momento in poi vengo trattato con gentilezza: addirittura il capoufficio esce a scusarsi di persona.

Come per magia divento un cliente meritevole di attenzione e rispetto: purtroppo ci sono voluti sei giri in stazione, due email e tre telefonate. Direi che la mia vicenda purtroppo si commenta da sola".

Che dire? Sottolineare che c'è una bella differenza tra le ferrovie italiane e quelle svizzere sarebbe fin troppo facile. Sicuramente quello segnalatoci dal nostro abbonato è un esempio della scarsa attenzione di Trenitalia nei confronti dei propri utenti.



MANCA LA CONCORRENZA

Periodicamente monitoriamo il servizio ferroviario e tutte le volte ci imbattiamo in problemi che sembrano ormai cronicizzati: ritardi, disservizi, scarsa informazione ai clienti... Trenitalia di fatto continua a operare in campo nazionale come monopolista. Al di là delle operazioni di facciata, come per esempio le formali divisioni all'interno del gruppo, le Fs sono l'unico vettore del trasporto su rotaia italiano. Questa situazione non lascia vie d'uscita: chi viaggia in treno deve forzatamente utilizzare il servizio di Trenitalia. La concorrenza, che stimolerebbe i differenti operatori a migliorare l'offerta per attirare più clienti, semplicemente non esiste. E le Fs, buone intenzioni o meno, possono fare il bello e cattivo tempo sulle vie ferrate del nostro Paese.

L'ondata di liberalizzazioni che ha interessato l'Italia ha evitato alcuni settori: uno di questi è proprio quello del trasporto ferroviario. Aprire una vera concorrenza tra operatori nazionali e internazionali è basilare: solo in questo modo i cittadini potranno scegliere con chi viaggiare, in base alla qualità del servizio e, naturalmente, ai costi. Riguardo a quest'ultimo aspetto, anche per favorire lo sviluppo di una mobilità sostenibile (in sostanza incentivare l'uso del treno a scapito dell'auto) dovrebbero essere previsti incentivi fiscali per coloro che utilizzano il trasporto ferroviario. Per esempio, le spese sostenute per gli abbonamenti mensili e annuali per lavoratori e studenti dovrebbero poter essere detratte dal reddito.

Nel frattempo Trenitalia dimostri di tenere davvero ai diritti dei passeggeri. Come? Per esempio estendendo i rimborsi a tutte le tipologie di treni e utenti, semplificando le procedure per ottenere i risarcimenti in caso di disservizio, prevedendo indennizzi automatici quando non vengono rispettati alcuni standard di qualità.

BIGLIETTERIE CON PERSONALE IN FUNZIONE PER STAZIONE IN % (1)

Stazione di rilevazione	Orari di rilevazione dalle ore... alle ore...	Numero complessivo biglietterie	25 giugno	26 giugno	27 giugno	28 giugno	29 giugno	02 luglio	03 luglio	04 luglio	05 luglio	06 luglio	Media
Roma Termini	7-9	25	68	56	48	64		68	48	56	68	48	58
Roma Termini	17 - 19	25	72	76	68	68		60	60	64	68	68	67
Bari Centrale	7 - 9	4	75	75	100	50	50	50	75	75	50	50	65
Bari Centrale	17 - 19	4	50	50	50	50	50	50	50	75	75	75	58
Torino P.N.	7 - 9	15	47	53	53	67	53	60	60	53	67	53	57
Torino P.N.	17 - 19	15	53	47	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Bologna Centrale	7 - 9	9	78	67	78	89	89	56	78	67	78	67	74
Bologna Centrale	17 - 19	9	78	89	89	89	89	78	78	67	100	100	86
Milano Centrale	7 - 9	24	42	33	46	46	46	42	46	38	50	42	43
Milano Centrale	17 - 19	24	46	42	46	54	58	50	50	50	54	50	50
Napoli Centrale	7 - 9	8	50	63	50	63	38	63	38	38	38	50	49
Napoli Centrale	17 - 19	8	50	50	63	63	88	63	75	63	63	63	64

(1) È Bologna la città che nelle fasce orarie e nei giorni presi in esame dalla nostra inchiesta ha avuto la percentuale maggiore di sportelli aperti per emissione biglietti e abbonamenti.

ultima Napoli con solo 6. Erano operative quasi tutte, con picchi del 100% a Bologna e Napoli. Maglia nera, ancora una volta, a Milano Centrale dove la percentuale registrata dalle 17 alle 19 è stata del 79%.

Vent'anni dopo

Un elemento interessante da notare è che negli ultimi vent'anni non c'è stato un aumento della velocità di percorrenza dei treni dello stesso tipo sulla stessa tratta nonostante i miglioramenti tecnologici che si sarebbero dovuti verificare. Al contrario abbiamo registrato un rallentamento. In pratica, se nel 1987 per andare da Milano a Roma con un Intercity erano necessarie poco più di cinque ore, oggi ne servono quasi sei (vedi la tabella in basso).

Il motivo è presto detto: sono entrati in servizio i treni Eurostar, molto più veloci ma anche più cari, e i vecchi Intercity sono stati in un certo senso declassati. Si devono fermare infatti anche nelle stazioni dei centri più piccoli e questo aumenta in modo significativo i tempi di percorrenza. Ovviamente però, il passeggero continua a pagare il supplemento. Questi cambiamenti si sono ripercossi sull'intera catena del trasporto passeggeri, portando alla cancellazione di molti treni Interregionali, che collegavano città anche distanti fra loro (ad esempio Firenze e Roma) senza richiedere un supplemento sul biglietto. Il tutto ha avuto l'effetto di creare un aumento mascherato delle tariffe. Se nel 1987 su una certa

tratta si poteva scegliere tra un treno Interregionale senza supplemento e un Intercity (pagandolo, ma arrivando a destinazione in meno tempo), adesso può capitare di dover scegliere tra un Eurostar (molto caro) e un Intercity, meno costoso dell'Eurostar ma comunque più caro di un Interregionale (perché è richiesto il supplemento) e con un tempo di percorrenza significativamente più alto (e simile a quelli dell'Interregionale). Anche i treni Regionali hanno subito a loro volta dei rallentamenti: per esempio sulla linea Velletri - Roma il tempo di percorrenza nel 2007 è aumentato rispetto al 1993 e tra viaggio di andata e di ritorno in media un pendolare in un mese passa 7 ore in più sul treno. ●

Ferrovie legate al passato

Spostare il traffico dalle strade alle rotaie (come richiesto anche dai problemi climatici e ambientali del Paese) è possibile, ma finché gli standard qualitativi rimangono quelli individuati dalla nostra inchiesta (metà dei treni in ritardo, scarsa informazione, poca attenzione alla sicurezza, diritti limitati e complicati da far valere) sarà difficile convincere più cittadini a viaggiare in treno. La nostra impressione è che la mentalità di Trenitalia sia rimasta ancorata al passato e veda nell'utente un soggetto senza la possibilità di una scelta reale, che quindi può essere sottoposto a divieti e oneri altrimenti insopportabili. Quello che vorremmo invece è che l'utente sia posto al centro del servizio e sia tutelato anche attraverso meccanismi già in vigore per la fornitura di altri servizi (per esempio gas ed elettricità), che prevedono indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di certi standard di qualità.

CONFRONTO TRA DUE INTERCITY (1)

tratta MILANO CENTRALE - ROMA TERMINI				
treno	anno	partenza	arrivo	tempo
IC 531	1987	14:55	20:00	5:05
IC 595	2007	15:10	21:06	5:56

(1) Il confronto tra due Intercity evidenzia che negli ultimi vent'anni il tempo di percorrenza sulla stessa tratta è aumentato di circa 50 minuti.