

Sempre peggio. È questa la sconsolante conclusione a cui si giunge, dopo aver raccolto i giudizi dei pendolari sulla qualità del servizio ferroviario del nostro Paese. Del resto, che il trasposto su rotaia crei problemi e disagi ai passeggeri è un fatto evidente: sulle banchine sono sempre più frequenti le manifestazioni di esasperazione dei lavoratori e degli studenti che quotidianamente devono prendere il treno.

Il 94% dei pendolari è nel complesso insoddisfatto del servizio ferroviario

Dalle parole spesso si passa ai fatti, ed ecco che scattano proteste spontanee come lo sciopero del biglietto, i sit-in e perfino i blocchi dei binari. Le lamentele sono numerose e riguardano diversi aspetti del servizio. Grazie

ai monitoraggi sulle ferrovie, che effettuiamo con continuità, siamo in grado di darvi un quadro della situazione basandoci sulle testimonianze di oltre cinquemila passeggeri. Pochi numeri bastano a fotografare lo scontento di chi tutti i giorni sale in carrozza: considerando il periodo tra novembre 2004 e febbraio 2005, il 94% dei pendolari è complessivamente insoddisfatto del servizio, il 92% si lamenta della scarsa puntualità, l'89% denuncia problemi di pulizia dei vagoni, mentre l'86% punta il dito contro l'eccessivo affollamento degli scompartimenti. Tutte percentuali molto elevate, sintomo di un disagio profondo, che per essere risolto ha bisogno di interventi strutturali da parte dei gestori delle tratte. Per ora, da quel versante, sono arrivate tante parole, ma di fatti se ne sono visti pochi. La conseguenza è che l'insoddisfazione dei passeggeri è aumentata su tutti i fronti.

Lo dimostra il fatto che i giudizi negativi sono aumentati rispetto alla nostra precedente indagine sul servizio ferroviario (vedi AC 169, marzo 2004).

I danni conseguenti ai ritardi dei treni si possono monetizzare: i pendolari che abbiamo interpellato, tra permessi e ferie presi al volo per mettere una toppa ai ritardi in ufficio, ci rimettono in media ben 350 euro all'anno.

Binari morti

Tra quelle segnalate dai pendolari nell'ultimo periodo, sono due le tratte che fanno il pieno di scontenti: la Roma-Velletri e la Genova-La Spezia.

Tutti i passeggeri di queste due linee che ci hanno contattato hanno espresso la loro totale insoddisfazione per il servizio. In particolare, la tratta che collega le due città liguri è stata giudicata pessima da tutti i viaggiatori anche a causa dei cronici ritardi.

Cercasi concorrenza

L'entrata in scena di nuove imprese private, con un'effettiva concorrenza, potrebbe portare aria nuova nel mondo delle ferrovie. Attenzione, però: stiamo parlando di una liberalizzazione reale, chiara e trasparente. Il primo importante passo per consentire l'apertura a nuovi soggetti della gestione delle linee è quello di separare RFI, cioè l'impresa che detiene le infrastrutture ferroviarie, da Trenitalia, che gestisce il servizio praticamente in regime di monopolio. La commistione tra le due società deve venire meno, altrimenti le gare d'appalto per il servizio ferroviario non potranno dare come risultato quello che i consumatori legittimamente si aspettano e che potrebbe rendere più efficiente il sistema: almeno due imprese in concorrenza tra loro su ogni tratta, tra le quali poter scegliere. Finché sarà RFI a controllare la qualità del servizio offerto da Trenitalia, la concorrenza rimarrà solo una parola vuota su un binario morto.



L'elenco dei percorsi sgraditi è lungo. Raccolgono giudizi quasi unanimemente negativi anche la Novara-Milano e altre quattro linee che partono dal capoluogo lombardo: quella per Varese, per Domodossola, per Mortara e per Piacenza. Pollice verso anche per le tratte Torino-Cuneo, Firenze-Pisa-Livorno e Roma-Frosinone. E la lista potrebbe continuare (vedi grafici nelle pagine seguenti).

■ Stilando le classifiche delle dieci linee peggiori per quanto riguarda la puntualità dei treni, la pulizia delle vetture, l'affollamento dei vagoni, le informazioni fornite ai passeggeri, la sicurezza, la qualità della climatizzazione e il livello di cortesia e disponibilità del personale, è la Milano-Mortara quella che compare in tutte le liste nere: viene giudicata dai pendolari la peggiore sotto l'aspetto della pulizia, delle informazioni, della sicurezza e della climatizzazione; è tra le prime a

essere criticata per i ritardi e per la scarsa disponibilità del personale; inoltre, seppure per non molto, rientra anche tra le peggiori dieci per quanto riguarda l'affollamento.

Note dolenti anche per i viaggiatori che quotidianamente salgono sui treni delle tratte Genova-La Spezia, Milano-Domodossola, Milano-Varese, Milano-Pavia e Roma-Nettuno, linee giudicate tra le più insoddisfacenti per quasi tutti i parametri considerati dalla nostra inchiesta.

■ Confrontando le valutazioni dei pendolari raccolte da novembre 2004 fino a febbraio 2005 con i giudizi espressi sempre dai viaggiatori da gennaio a novembre 2004, è possibile tracciare un quadro delle linee che sono peggiorate sotto l'aspetto della soddisfazione generale del servizio.

La maglia nera va alla Venezia-Padova, in picchiata secondo il parere dei passeggeri: nel giro di

circa quattro mesi i giudizi negativi sono infatti aumentati di ben un quarto. Male anche la Genova-La Spezia, tra le peggiori in assoluto sotto tutti gli aspetti, la Venezia-Trieste, la Milano-Lecco, la Bologna-Rimini, la Firenze-Pisa-Livorno e la Milano-Como San Giovanni.

Poche le note positive. Qualche timido miglioramento è stato espresso per la linea Roma-Nettuno, che rimane comunque bocciata sotto l'aspetto della pulizia e dell'affollamento degli scompartimenti. Nonostante ciò, in circa quattro mesi le valutazioni negative sono diminuite del 7%.

Oltre il danno, la spesa

Mattina: un'occhiata all'orologio e una al binario. Niente da fare, il treno non si muove. Quando lo fa, si è ormai persa la speranza di entrare in ufficio o in fabbrica per tempo. E le conseguenze dei ritardi del treno si riflettono ▶



su tutta la linea

Puntualità, pulizia, affollamento...: per molti degli oltre cinquemila viaggiatori che ci hanno contattato il servizio è insufficiente. E i diritti vanno decisamente a rilento. In caso di ritardi, rimborsi e risarcimenti sono infatti merce rara.

ALTROCONSUMO.IT



I vostri giudizi sulla qualità del servizio ferroviario, le tratte più critiche, le lettere tipo e le informazioni per fare valere i vostri diritti di passeggero. Questo e altro sul nostro sito www.ultimotreno.com, una finestra sul mondo delle ferrovie che, attraverso specifici questionari, potrete arricchire, fornendoci la testimonianza delle vostre esperienze di passeggeri.

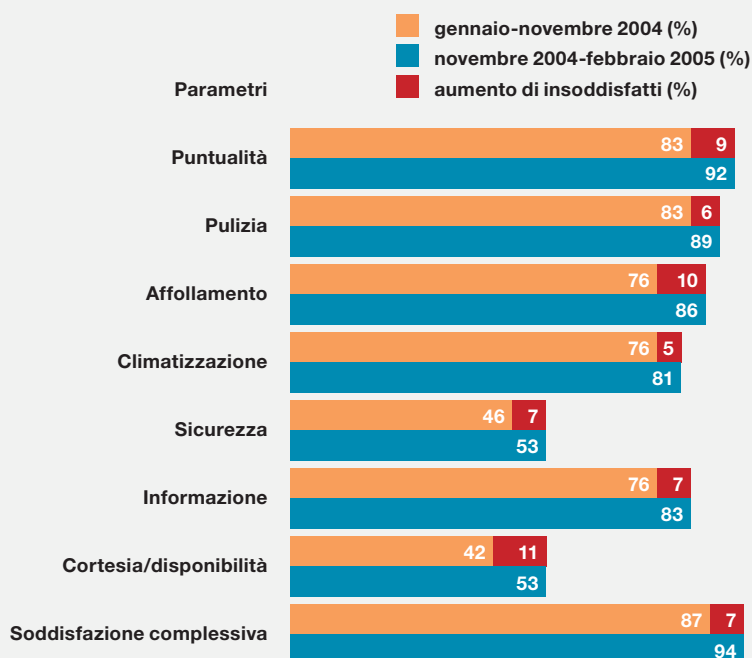
La parola ai pendolari

Abbiamo raccolto ed elaborato migliaia di risposte che provengono dai diretti interessati, cioè dai pendolari che quotidianamente prendono il treno per motivi di lavoro o di studio.

■ Le testimonianze si riferiscono a periodi differenti. Le più recenti sono state raccolte tramite il nostro sito www.ultimotreno.com: da novembre 2004 a febbraio 2005 ci sono giunti oltre 3.200 giudizi da parte dei passeggeri; da gennaio fino a novembre 2004 ci erano arrivate circa 2.000 testimonianze. In totale, dunque, abbiamo a disposizione il parere di oltre 5.000 passeggeri su diversi aspetti delle tratte ferroviarie utilizzate (puntualità, pulizia, affollamento, climatizzazione, sicurezza, informazione, cortesia/disponibilità, soddisfazione complessiva). Per quanto riguarda le linee, abbiamo considerato solo quelle che hanno avuto almeno 30 giudizi da parte dei viaggiatori.

■ I ritardi ferroviari hanno conseguenze non solo emotive: oltre alla rabbia, ci possono infatti essere ricadute anche sul portafoglio. Sempre attraverso un questionario sul nostro sito, abbiamo chiesto ai pendolari di quantificare il danno economico subito per l'entrata in ritardo sul posto di lavoro a causa di ritardi o problemi alla linea. Nella prima settimana ci hanno risposto circa 250 pendolari.

Gli insoddisfatti sono sempre di più

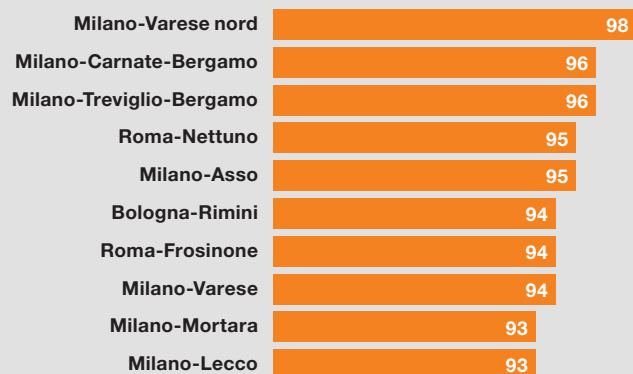


Principali problemi per cui i pendolari sono insoddisfatti (%)

Puntualità



Affollamento



Pulizia

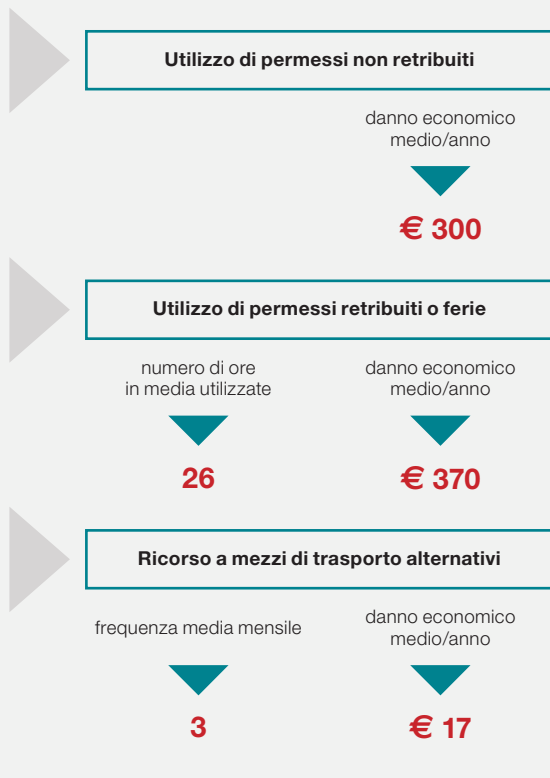


Informazione



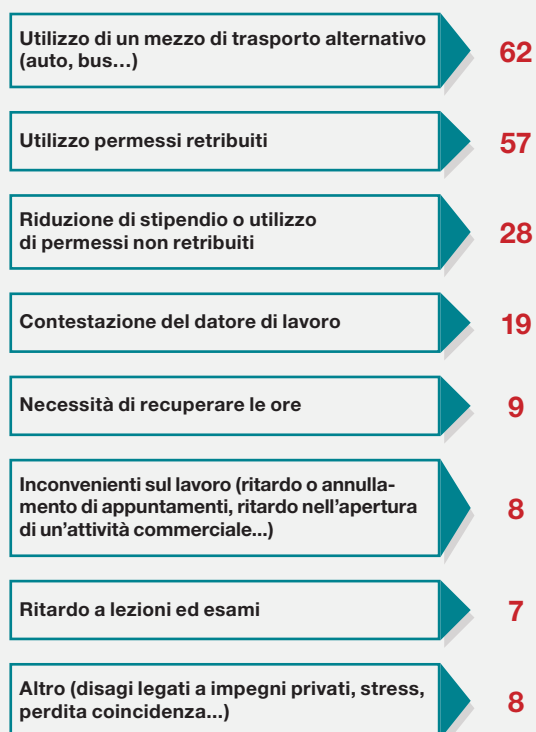
Il costo dei ritardi

Quantificazione del danno economico



Quali disagi a causa dei ritardi (%)?

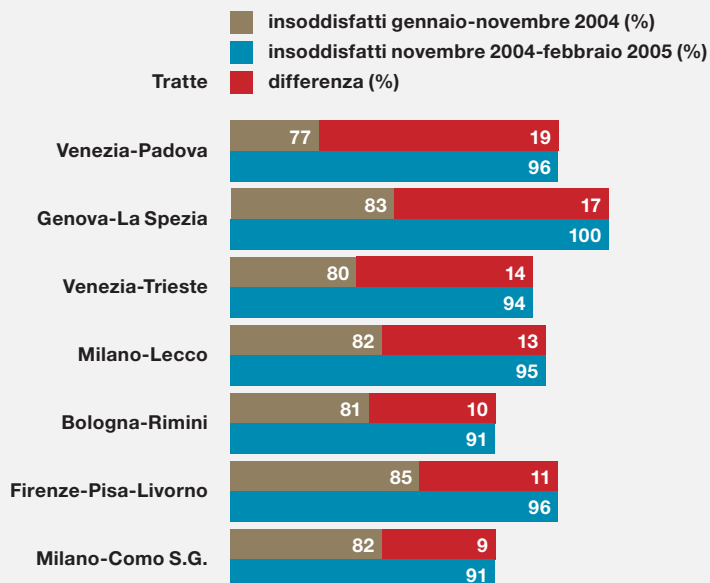
Tipo di disagio



ECCO LE TRATTE PEGGIORI

Periodo: gennaio-novembre 2004	% di insoddisfatti	Periodo: novembre 2004-febbraio 2005	% di insoddisfatti
Milano-Piacenza	98	Roma-Velletri	100
Milano-Mortara	98	Genova-La Spezia	100
Milano-Treviglio-Bergamo	98	Novara-Milano	99
Milano-Varese	97	Milano-Varese	99
Roma-Nettuno	97	Milano-Domodossola	98
Napoli-Salerno	97	Milano-Mortara	98
Milano-Carnate-Bergamo	95	Torino-Cuneo	98
Novara-Milano	94	Milano-Piacenza	97
Milano-Pavia	94	Firenze-Pisa-Livorno	96
Roma-Frosinone	92	Roma-Frosinone	96
Roma-Orte	91	Milano-Pavia	96
Milano-Brescia	90	Venezia-Padova	96
Torino-Novara	88	Genova-Ventimiglia	96
Genova-Ventimiglia	88	Milano-Treviglio-Bergamo	96
Firenze-Pisa-Livorno	85	Milano-Asso	95
Roma-Civitavecchia	85	Milano-Lecco	95
Genova-La Spezia	83	Roma-Orte	94
Milano-Lecco	82	Milano-Brescia	94
Milano-Como S.G.	82	Milano-Carnate-Bergamo	94
Bologna-Rimini	81	Torino-Novara	94
Venezia-Trieste	80	Venezia-Trieste	94
Roma-Latina	79	Roma-Civitavecchia	92
Bologna-Piacenza	78	Bologna-Rimini	91
Venezia-Padova	77	Milano-Como S.G.	91
		Milano-Varese nord	91
		Roma-Nettuno	90
		Milano-Cremona-Mantova	90
		Milano-Como nord	90
		Firenze-Arezzo	88
		Roma-Latina	86

Dove i peggioramenti sono stati maggiori





CAMPAGNA SUI DIRITTI

Altroconsumo ha distribuito volantini ai pendolari nelle stazioni di quindici città italiane. L'obiettivo è quello di fare pressione su Trenitalia e sugli altri gestori perché venga introdotto il risarcimento dei danni ai viaggiatori in caso di ritardo del treno.

- ▶ sulla busta paga. Concretamente, questo significa che chi entra fuori tempo massimo al posto di lavoro ne paga le conseguenze, utilizzando permessi (retribuiti o meno) o chiedendo mezza giornata di ferie. Attraverso il nostro sito www.ultimotreno.com abbiamo chiesto ai pendolari di quantificare economicamente il danno subito in conseguenza dei ritardi. Nella prima settimana ci sono arrivate ben 250 risposte, dall'analisi delle quali è possibile trarre qualche conclusione. In media

Aspetta e spera

Ferrovie a passo di gambero. Secondo i giudizi di oltre cinquemila pendolari, il servizio ferroviario peggiora a vista d'occhio, sotto tutti i punti di vista.

Ritardi sugli orari, scarsa pulizia delle carrozze, eccessivo affollamento dei convogli, insufficienti informazioni ai viaggiatori... i motivi di lamentela sono tanti, come lunghissimo è l'elenco delle tratte la cui percorrenza diventa quasi quotidianamente una Via Crucis per il passeggero. Quest'ultimo, in caso di ritardi, deve inoltre sobbarcarsi un danno economico di cui non ha colpa: entrare fuori tempo massimo sul posto di lavoro significa dover chiedere un permesso orario o, nei casi più estremi, sacrificare mezza giornata di ferie.

In questa vicenda si vede il bastone, ma non c'è la carota: a fronte dei numerosi disservizi, non sono infatti previsti rimborsi o risarcimenti per i pendolari danneggiati. In tutto il Paese, solo la Lombardia fa parzialmente eccezione, avendo realizzato un sistema di rimborsi a bonus, che rappresenta un buon punto di partenza (migliorabile, però), ma non deve certo essere considerato come un traguardo che non può essere modificato.

l'esborso monetario direttamente imputabile ai ritardi ferroviari è di circa 350 euro all'anno, una somma decisamente elevata.

Ma i guai non finiscono qui: se il treno non dà segni di voler partire in tempo, bisogna ricorrere a mezzi di trasporto alternativi per raggiungere il posto di lavoro o la scuola (sperando di arrivare in tempo). C'è chi è costretto a prendere l'auto, chi può usufruire di un autobus, chi deve cambiare più mezzi... E poi gli inconvenienti rischiano di ripetersi a catena: il ritardo può infatti far saltare appuntamenti o impegni di lavoro, può far perdere una coincidenza con un altro treno, può impedire di sostenere un esame all'università, oltre naturalmente a creare stress e tensione. Dalle risposte avute, il disagio conseguente ai ritardi dei convogli si ripete in media almeno tre volte al mese, con un danno economico di quasi 17 euro mensili, cioè circa 200 euro all'anno.

Risarcire i disservizi

Il concetto è semplice, e a proposito di treni l'abbiamo ribadito più volte da queste pagine: il viaggiatore paga per poter usufruire di un servizio; se questo servizio non viene fornito o finisce per creare un danno all'utente, quest'ultimo deve essere risarcito. Sotto questo aspetto il sistema ferroviario italiano è fermo alla preistoria. Niente a che vedere, per esempio, con il trasporto aereo, per il quale l'Europa, con il nuovo regolamento da poco entrato in vigore in tema di overbooking, cancellazione e ritardi dei voli, ha previsto una serie di rimborsi in caso di disagi. Sui treni, invece, le lacune sono enormi. Basti pensare che nel nostro Paese soltanto la Regione Lombardia prevede un sistema di risarcimento per rimborsare i pendolari in caso di ritardi, attraverso un bonus che dà diritto a uno sconto al momento del rinnovo dell'abbonamento.

Nel 2004, con il sistema dei bonus, i rimborsi ai pendolari lombardi hanno complessivamente raggiunto la cifra di circa 3 milioni di euro, cioè 250 mila euro al mese. Il mese più disastroso sotto l'aspetto dei disservizi è stato dicembre, durante il quale il bonus complessivo ha toccato i 515 mila euro.

Abbiamo chiesto a Trenitalia che vengano introdotte alcune semplici misure, che potrebbero rappresentare un passo avanti non irrilevante rispetto alla situazione che c'è in questo momento.

- Il bonus sui ritardi deve essere esteso a tutte le Regioni italiane. E anche ampliato. In Lombardia, per esempio, ne possono godere solo i viaggiatori che dispongono di abbonamenti mensili o annuali. Questo diritto va esteso, oltre che al resto d'Italia, anche ai pendolari con abbonamento settimanale.

- Oltre al sistema dei bonus, va messo a punto un meccanismo che preveda risarcimenti ai pendolari per i danni subiti in conseguenza di ritardi o altri disservizi ferroviari.

- In caso di emergenze (ritardi, cancellazione di treni...), nelle stazioni in cui è possibile, i pendolari in possesso di abbonamento devono poter accedere ai convogli Intercity ed Eurostar, senza per questo dover pagare il supplemento (o pagandolo a prezzo ridotto). Un'iniziativa di questo genere è stata sperimentata sulle linee che collegano Milano a Vercelli, Novara e Torino.

- Per migliorare il servizio ferroviario è necessario pianificare le responsabilità alla fonte. Ciò significa che i dirigenti di Trenitalia e di altri gestori devono operare secondo il principio del "chi sbaglia paga": nel caso in cui non vengano raggiunti gli obiettivi prefissati, le conseguenze ricadano su chi non si è dimostrato professionalmente all'altezza dei propri compiti. 